

習志野市証明書統合窓口受付等業務委託プロポーザルに関する質問及び回答

NO.	質問事項 (タイトル)	公開資料での対応部分	質問内容	回答
1	実施場所	要求仕様書 P 1 項番 4	業務実施場所のレイアウト図等のご提供をお願いします。また、各業務の席数(窓口数)、等についてもご教示頂きますようお願いいたします。	別添のとおりです。
2	業務日	要求仕様書 P 1 項番 6 (1)	特別開庁日もしくは閉庁日等が追加となる場合はありますでしょうか。	ありません。
3	窓口受付時間	要求仕様書 P 1 項番 6 (3)	「業務時間内に受付をした申請等」は時間内に待ち受け札を発行したものが対象の認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
4	業務内容	要求仕様書 P 1 項番 7 (1)(2)	申請受付および交付業務においては端末の操作が必要ない認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
5	証明書統合窓口受付業務	要求仕様書 P 1 項番 7	証明書の作成・確認も含めた業務フローをご教授願いますでしょうか。	要求仕様書 P1 「7. 業務内容」(1) 及び(2) については、受付→作成→確認→交付が一連の流れであり、このうち作成及び確認は、市において行います。 同項(3) については、收受→作成→確認→承認→発送が一連の流れであり、このうち承認は、市において行います。
6	証明書統合窓口受付業務	要求仕様書 P 1 項番 7 (1)	証明書の作成段階で新たに疑義が生じた場合、申請者等への問い合わせなどは市・受託者どちらが行うのでしょうか。	申請者等への問合せなどは、受託者により行っていただきます。
7	証明書統合窓口受付業務	要求仕様書 P 1 項番 7 (1)	他市区町村への照会は職員様が行うという認識でよろしいでしょうか。	受付業務において、他市町村へ照会をすることはありません。請求権限(婚姻関係・親子関係等)の確認のための他市町村への照会については、証明書を作成する職員にて行います。

8	証明書統合窓口受付業務	要求仕様書 P 1 項番 7 (1)	車椅子の来庁者など、立ちながらの受付が望ましくない場合、他のカウンターを使用することなどは可能でしょうか。	専用スペースはありませんが、隣接する窓口で対応することは可能です。
9	証明書統合窓口受付業務	要求仕様書 P 1 項番 7 (1)	税務証明に関する疑義の対応については、受託者が全て行うのでしょうか。	税務証明に関する疑義の対応については、税制課又は市民税課で行うため、そちらへ引き継いでいただきます。
10	証明書統合窓口受付業務	要求仕様書 P 2 項番 7 (2) ①	交付を終えた 1 日分の申請書はいつ提出するのでしょうか。	手数料の清算と同じ時点で提出していただきます。
11	統合窓口	要求仕様書 P 2 項番 7 (2) ①	交付業務中に関係課へのご案内の内容とは職員様から引き継いだ内容でしょうか。	ご認識のとおりです。 引継ぎが必要な場合は、原則、引継ぎ部署を記載した「窓口案内チェックシート」が交付担当者へ渡されますので、本チェックシートをもとに関係課へ案内していただきます。
12	業務内容	要求仕様書 P 2 項番 7 (2) ② P 2 項番 7 (3) ⑤	交付時に徴収した手数料の保管場所について施錠可能なキャビネット等のご提供を頂くことはできますでしょうか。	大型金庫がありますので、そちらで保管可能です。 ただし、大型金庫の開閉は職員が行うこととなります。
13	業務内容	要求仕様書 P 2 項番 7 (2) ② P 2 項番 7 (3) ⑤	現行におけるつり銭額及び定額小為替についてご教示頂きますようお願いいたします。 また、それぞれの準備・負担は受託者になりますでしょうか。	現行のつり銭額は 5 万円、定額小為替の準備はありません。 また、つり銭の準備及び負担は受託者になります。
14	業務内容	要求仕様書 P 2 項番 7 (3) ① ④	郵便物の受発送は郵便局との対応になりますでしょうか。もしくは所内部署との対応になりますでしょうか。	所内部署との対応になります。
15	証明書郵送請求業務	要求仕様書 P 2 項番 7 (3)	現在の郵送業務のタイムスケジュールをご教授願いますでしょうか。	概ね、以下のスケジュールで行っております。 11:30 郵便物の受取り・仕分け（前日処理分の発送） 12:00 証明書作成・確認（必要に応じて電話問合せ） 領収書作成 14:30 封入 15:30 発送（庁内ポストへ投函）

16	統合窓口	要求仕様書 P 2 項番 7 (3) ③	転出届の端末入力とは住基の異動入力のことでしょうか。	ご認識のとおりです。
17	証明書郵送請求業務	要求仕様書 P 2 項番 7 (3) ⑥	郵送業務に使用する電話は郵送業務専用でしょうか。また、郵送業務以外の入電がある場合、対応不要という考えでよろしいでしょうか。	郵送請求業務専用ではありません。 ご認識のとおり、郵送請求に関する電話以外については、対応不要であります。
18	従事者	要求仕様書 P 4 項番 9 (1) ①	繁忙期は増員しているのでしょうか。	シフト配置で1名程度の増員を行っております。
19	従事者	要求仕様書 P 4 項番 9 (1) ①	「現行では6～7人程度」とありますが、各業務における人員についてご教示ください。また、業務(1)(2)については貴市職員、業務(3)については現行受託事業者の人員の合計と認識でよろしいでしょうか。	現行の各業務における人員内訳は以下のとおりです。 ①受付業務：2人 ②交付業務：1～2人 ③郵送請求業務：3～4人 人員の合計は、①②は市、③は現行受託者でその合計であります。 なお、上記人数は必要数を示すものではなく、あくまで参考人数となりますので、処理実績をもとに受託事業者にて提案し、配置していただくこととなります。
20	従事者の研修 引継ぎ	要求仕様書 P 4 項番 10 (1) P 5 項番 13 (1)	業務引継期間において受託者より研修(OJTなど)を目的とした端末の操作等を行うことはできますでしょうか。また、端末操作は実施場所において行うことは可能でしょうか。	どちらも可能であります。 日時等については契約後に調整させていただきます。
21	業務マニュアル	要求仕様書 P 5 項番 12 (4) ①	「業務マニュアル」を作成するにあたり、現行における業務マニュアル・手順書等の資料をご提供頂くことが出来ますでしょうか。既にある場合それを使用することは可能でしょうか。	契約候補者決定後にご要望がありましたら、提供可能であります。 また、現在ある資料等を使用することも可能であります。

22	設備機器	要求仕様書 P 5 項番 1 5 (1)	貸与していただく設備機器等についてそれぞれの数量を教えてください。 郵送請求業務において特定事務受任者等を検索・確認できる端末も含まれるのでしょうか。	貸与する設備機器等の数量は以下のとおりです。 ・郵送請求業務専用のパソコン2台、プリンター2台 ・共有のコピー機1台、シュレッダー1台 ・交付業務専用のレジスター1台、番号表示モニター専用端末1台 特定事務受任者等を検索・確認できる端末の設置はありません。
23	福利厚生	要求仕様書 P 5 項番 1 5 (1)	受託者において業務場所以外において利用可能な施設等がありますでしょうか。 ・休憩場所、ロッカー、食堂等の厚生施設 ・駐輪場 ・業務における打合せスペース	・休憩場所(室)(職員共用)及び食堂については使用可能ですが、ロッカーについては数量に限りがあるため、契約後別途協議させていただきます。 ・駐輪場は使用可能です。 ・打合せスペースは、職員による予約が必要となりますので、利用の際は職員へ声をかけていただく必要があります。
24	設備機器	要求仕様書 P 6 項番 1 5 (5)	受託者による持ち込み機器等について、業務遂行上(従事者の勤怠管理等)必要とされるパソコン・通信機器等についての持ち込みが出来る認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
25	パソコン・モバイル端末等の使用	要求仕様書 P 6 項番 1 5 (5)	「市が認める」「最小限の範囲、期間内」とは具体的にはどのような状況を想定されていますでしょうか。	前号のとおり、業務責任者が従事者の勤怠管理等を行う必要がある状況で、その処理が完了するまでの期間(時間)を想定していますが、使用する事案が生じた際に協議させていただきます。
26	予定業務数量	要求仕様書 P 8	「窓口来庁による証明書処理実績」は交付件数の集計となりますでしょうか。その場合申請受付件数についてご提供頂きますようお願いいたします。	処理実績は、交付件数の集計です。 申請受付件数の集計は行っていないため、提供でき兼ねます。
27	予定業務数量	要求仕様書 P 8、P 9	各集計の30年6月以降の実績についてもご提示いただきますようお願いいたします。 また、各月の年ごとの増減率についてもご教示ください。	年度ごとに大きな変動はありませんので、要求仕様書に記載の予定業務数量のみの提示とさせていただきます。 また、増減率については算出しておりませんので、提供でき兼ねます。

28	予定業務数量	要求仕様書 P 8、P 9	各集計における業務の作業時間（工数）をご教示ください。 ・申請受付に係る時間 ・交付に係る時間 ・郵送処理に係る時間 ・電話対応（入電・架電）時間	1件当たりの作業時間は、以下を見込んでおります。 （案件により作業時間は異なりますが、大きな差は無いものと考えております。） ①申請受付：2分 ②交付に係る時間：1分 ③郵送処理に係る時間：8分 ④電話対応（入電・架電）時間：5分
29	契約期間	募集要項 P 1 項番 2（5）	準備期間における契約はありますでしょうか。	準備期間も含めた契約となりますので、準備期間のみの契約はありません。
30	委託費用	募集要項 P 1 項番 2（6）	年度ごとの提案上限金額がありましたらご提示ください。	令和元年度を除き、年度ごとの提案上限金額はありませんが、地方自治法の規定による長期継続契約となることから、令和2年度以降については、各年度において市議会で議決される予算の範囲内となります。 なお、契約にあたっては均一の金額を36回支払うことを想定しております。
31	委託費	募集要項 P 1 項番 2（6）	当初提案した金額について、次年度以降賃金上昇などの理由により経費が増加した場合、委託費の改定をお願いすることはできますでしょうか。	原則、改定を行うことはできません。 ただし、社会情勢の変化により、賃金等に大きな影響が生じた場合は、双方協議により可能となる場合があります。
32	プレゼンテーション	募集要項 P 6 項番 6	プレゼンテーションの参加人数に上限はございますか。	上限はありませんが、最大5名程度を想定しております。