

香取市市民課窓口業務委託 質問回答書

資料	項	該当箇所	質問	回答
1	仕様書	1 4.実施時間	(1) 臨時開庁日の設定はございますでしょうか。 また、過去に臨時開庁の実績があればその日付やタイミングをご教示ください。	ありません。 臨時開庁の実績はありません。
2	仕様書	1 4.実施時間	(2) 繁忙期の窓口開庁時間外の発生時間の時間や対応人数をご教示頂けますでしょうか。	繁忙期に限らず開庁時間内に来庁されたお客様の対応に、閉庁後20分程度を要することもあります。対応人数はその時の業務に応じて変動があります。
3	仕様書	1 5.実施場所	- 従事者が使用可能な私物保管用ロッカー等の貸与はありますか。 また、従事者が使用可能な休憩室等はございますでしょうか。	ロッカーについては発注者と受注者で協議の上、対応を検討します。 休憩室は市民課執務室の奥に職員と共用のスペース（テーブル3台、椅子18脚）があります。また庁舎7階に市民にも開放している休憩スペースがあります。
4	仕様書	1 5.実施場所	- 各取扱業務における執務スペースのレイアウト図をお示ください。	別添「資料1」を参照ください。
5	仕様書	2 7.業務内容	- 各取扱業務において、従事者が使用可能な端末はそれぞれ何台となりますでしょうか。	別添「資料1」を参照ください。
6	仕様書	2 7.業務内容	- 各取扱業務の該当窓口は、それぞれ何か所あるかお示ください。	②番窓口（戸籍住民業務）8カ所 ④番窓口（国保・年金・後期業務）4カ所
7	仕様書	2 7.業務内容	- 市民課フロアに、証明書発行ができるマルチコピー機は設置されているでしょうか。	設置はありません。
8	仕様書	2 7.業務内容	(1) 現行にて、窓口呼び出しシステム(順番表示等)は導入されているでしょうか。 導入している場合、システム・サービス名称をお示ください。	導入しています。 広告を含む行政情報放映モニターを設置しています。NEC MultiSync®LCD-V463
9	仕様書	2 7.業務内容	(1) 現行にて、外国語での案内は行っているでしょうか。	行っていません。
10	仕様書	3 7.業務内容	(1)③ 現行事業者は整理整頓含を業務開始前の何分ぐらい前から何人で行っていますでしょうか？	30分程前から1名で実施しています。
11	仕様書	3 7.業務内容	(1)④ ウに記載の「その他の業務」について、想定される具体的な業務内容をご教示ください。	郵便物等の受け取り、発送業務の補助などを想定しています。
12	仕様書	3 7.業務内容	(1)④ 郵便物の仕分け等郵送に係るその他業務と記載がありますが、日々何通程度の仕分けが発生しますでしょうか。	1日平均65通程度です。

	資料	項	該当箇所	質問	回答	
13	仕様書	3	7.業務内容	-	受注者にて交付等の対応が完了した申請書や住民異動届、原票等のその後の処理について、具体的な業務内容をご教示ください。	各申請書毎に仕分けをした後、発注者が指定した場所への移動、保管をもって引き渡しを行います。
14	仕様書	3	7.業務内容	(2)③	「ウ業務で必要なつり銭、小為替の準備及び管理」管理するための金庫等については貸与いただけますでしょうか。	金庫等は受注者側でご用意をお願いします。 金庫等を保管する場所は発注者側で用意します。
15	仕様書	3	7.業務内容	-	手数料精算で必要なつり銭、小為替は、受注者で立て替え、月次で貴市に精算請求となるでしょうか。	つり銭用の現金、小為替等はすべて受注者側でご用意をお願いします。 日次ごとに集計した手数料と各申請書を、翌開庁日に発注者へ引き渡します。
16	仕様書	7	7.業務内容	(8)②	郵送請求分の対応進捗を管理するシステムは貴市でのご用意がございましたでしょうか。ご用意がない場合、受注者でPC端末含めて用意し、実施場所内で使用することは可能でしょうか	システムの整備はありません。 受注者側で用意する場合は、発注者との協議が必要となります。
17	仕様書	7	7.業務内容	(8)⑤ウ	請求が集中し大量となる場合の発生頻度や年間での繁閑をご教示ください。	休日明けは集中しやすい傾向にありますが、年間を通しての繁閑期はありません。
18	仕様書	7	7.業務内容	(8)⑦	請求者への連絡に使用する切手や封書等は、発注者にてご準備頂けるとの認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
19	仕様書	7	7.業務内容	(8)⑦イ	封書による不備伝達の際の郵送切手は受注者負担という認識でお間違いないでしょうか。また、不備解消が図れなかった請求分の返送は請求者同封の返信用封筒を使用する認識でしょうか。	発注者負担となります。 お見込みのとおりです。
20	仕様書	8	7.業務内容	(8)⑧	月次の入電総数と一件当たりの処理時間の平均をご教示頂けますでしょうか。またこちらの電話番号は証明書の郵送請求用の専用ダイヤルなのかもご教示頂けますでしょうか。	統計調査を実施していないため、回答しかねます。 市民課直通の電話番号にて対応願います。
21	仕様書	12	7.業務内容	(13)	追加的業務、及び効率的かつ市民サービスの向上に繋がると判断された業務とは、具体的にはどのような業務を想定されているでしょうか。	窓口における電子機器を使用した申請書等作成の入力補助などを想定しています。
22	仕様書	13	8.業務運営体制	(1)②	各業務に配置する従事者全員について、記載の要件を満たしている必要があるという認識でよろしいでしょうか。また、「同等の能力を有すると認められる者」は具体的にどのような人材を想定されているかご教示ください。	取扱業務に類似した窓口業務を1年以上経験した者を想定してします。
23	仕様書	13	8.業務運用体制	(2)②	戸籍住民班関係業務で6名を基準人数と記載がありますが、この6名の中にフロア案内は含まれますでしょうか。含まれない場合、現業者はフロア案内業務に従事者何名を充てておりますでしょうか。	含みます。
24	仕様書	13	8.業務運用体制	(2)②	業務従事者の配置は基本6名とするありますが休憩時間は6名以下になってもよろしいでしょうか	業務に支障をきたさない範囲で可能です。
25	仕様書	13	8.業務運用体制	(2)②	業務の繁閑に合わせ人数を配置する事とありますが現業者の場合何月に何名人数の増加があったかとかご教示頂けますでしょうか。	繁忙期となる3月、4月は1人から2人の増員を実施し対応しています。

	資料	項	該当箇所	質問	回答
26	仕様書	13	8.業務運用体制	(2)③ 統括責任者が管理業務が出来るスペースは有りますでしょうか？ またPCの持ち込みは可能でしょうか。	委託業者エリアにある作業机を統括責任者用として使用することが可能です。PCの持ち込みは可能ですが、発注者との協議が必要になります。
27	仕様書	13	8.業務運営体制	(2)③ 副責任者2名においても、統括責任者と同様に受注者が雇用期限を定めず正規雇用している従業員である必要があるという認識でお間違いないでしょうか。 あるいは副責任者は従事者から選任した非正規雇用従業員でも差し支えないでしょうか。	お見込みのとおりです。 受注者が適当と判断できる人材であれば差し支えありません。
28	仕様書	13	8.業務運営体制	(3)① 要件を満たすことを証する書面は、どのような書式や形式のものを想定されていますでしょうか。	受託者が作成した任意の書式で、代表者及びそれに準ずる者が証明したものを想定しています。
29	仕様書	14	8.業務運用体制	(3)② 研修実施にあたり、貴市施設(会議室等)を使用させていただくことは可能でしょうか。 可能な場合、費用は受注者負担という認識でお間違いないでしょうか。	市の貸出施設に関しては、お見込みのとおりです。
30	仕様書	14	10.業務従事者の教育	(1) 業務研修を適時実施と記載がありますが、発注者側にて実施頻度の指定はありますか。	指定はありません。
31	仕様書	14	11.業務実施上の心得	(1) 業務従事者について、制服の着用は可能でしょうか。	発注者との協議が必要となります。
32	仕様書	14	11.業務上の心得	(2) (2)の箇所にいわゆる時間外業務についての記載がございますが、現履行期間における実績から繁忙期および通常期における時間外業務の想定時間をご提示いただくことは可能でしょうか。	質問番号2と同様になります。
33	仕様書	14	11.業務実施上の心得	(3) 従事者の、市役所内の駐輪場の利用は可能でしょうか。	敷地内の無料駐輪場が利用可能です。
34	仕様書	14	11.業務実施上の心得	- (3)の箇所に車通勤の記載がございますが、自転車通勤につきましても駐輪場の利用は不可になりますでしょうか。	質問番号33と同様になります。
35	仕様書	15	15.再委託等の禁止	- 受注者にて再委託を検討することになった場合、事前に提出する再委託承認申請書について指定の様式はありますか。	市が指定した様式となります。
36	仕様書	15	15.再委託等の禁止	- 本案件につきまして共同提案者として複数社でのプロポーザル参加は可能でしょうか。	不可とします。
37	仕様書	15	17.機械器具及び物品の貸与	- 休憩室の利用や更衣室などの場所、ロッカーなどの貸与はございますでしょうか。	質問番号3と同様になります。
38	仕様書	15	17.機械器具及び物品の貸与	- 統括責任者が使用する社内業務用端末(PC)を執務スペース内に持ち込むことは可能でしょうか。	質問番号26と同様になります。

資料	項	該当箇所	質問	回答		
39	仕様書	15	17. 機械具及び物品の貸与	-	つり銭用の現金、定額小為替についても発注者で準備いただける認識でよろしいでしょうか。また、各業務で徴収した手数料等についてはまとめて発注者に引き渡す認識でよろしいでしょうか。	質問番号15と同様になります。
40	仕様書	16	18. 業務履行期間満了等による業務の引き継ぎ	-	業務引継ぎや従事者への研修時、貴市の使用されているシステム等を実際使用させていただくことは可能でしょうか。	発注者と協議の上、使用を検討します。
41	仕様書	16	18. 業務履行期間満了等による業務の引き継ぎ	-	業務準備期間中(8月1日以降)であれば、適宜各取扱業務の執務スペース内に立ち入ることは可能でしょうか。	発注者と協議の上、使用を検討します。
42	仕様書	16	19. 個人情報の保護及び秘密保持、特定個人情報保護	-	個人情報を含む書類の破棄方法について指定はありますでしょうか。	執務室内にあるシュレッターにて廃棄処理を行います。
43	様式4	4		-	記載する業務実績については、本件に類似する業務となり、欄が不足する場合は追加して入力可能という認識でよろしいでしょうか。また、業務実績を確認するための契約書等の疎明資料の提出は必要でしょうか。	お見込みのとおりです。提出は求めません。
44	令和5年度	窓口業務処理件数		-	昨年度マイナンバー関連業務が11,592件とあり、移動処理に関しては4,336件と記載が有ります。仕様書記載の内容ですと住民移動関係の際のみの個人番号カードに関する業務が発生する理解なのですが、この件数の差異についてご教示頂けますでしょうか	マイナンバー関連業務には、受付窓口に来庁されたお客様を関連窓口にご案内した件数を含んでおり、また異動処理件数は住所異動により発生した件数となっているため差異が生じています。
45	令和5年度	窓口業務処理件数		-	国民健康保険班及び年金・高齢者医療班関係業務に年間3,006件その他窓口業務と記載が有りますかどのような業務があるのでしょうか。	他の担当窓口への案内及びその他館内施設に関する案内になります。
46	その他			-	業務従事者の駐輪場、休憩スペース、ロッカーの使用は可能でしょうか。	質問番号3、33と同様になります。
47	その他			-	執務スペースのレイアウト、現在の各業務の配置人員数をご教示ください。	別添「資料1」を参照ください。戸籍住民業務6名、国保・年金・後期業務6名を基準に配置しております。
48	その他			-	現行業者からの引継ぎはございますでしょうか。	引継ぎを行います。
49	その他			-	現行のマニュアルやFAQ等がございますでしょうか。マニュアルやFAQ等がある場合、資料として閲覧させていただくことは可能でしょうか。	契約締結後にマニュアル等を提供することが可能です。
50	その他			-	今回案件に使用する契約書案または標準契約約款を公開いただくことは可能でしょうか。また、約款の内容に関して受託決定後に協議いただくことは可能でしょうか。	要領及び仕様書に関する内容ではないため、回答は差し控えます。

なお、質問内容については、質問書に記載いただいたものをそのまま表記しています。

香取市 市民課配置図

令和6年5月1日現在



職員エリア

委託業者エリア

休憩スペース

年金・高齢者医療班

戸籍住民班

国民健康保険班

戸籍住民
受付窓口

2証明発行・印鑑登録
住所証明・戸籍届出

4 国保・年金・後期高

国保・年金・後期
受付窓口

カウンター

電話 : 3台	PC 住民情報系 : 14台	プリンタ 住民情報系 : 3台
机 : 14台	戸籍系 : 2台	戸籍系 : 2台
椅子 : 22脚	その他 : 2台	その他 : 1台