

大和市民課窓口業務等委託に係るプロポーザル質疑・回答一覧

NO.	質問		回答	
	質問日	質問内容(原文のまま)	内容	回答日
1	令和7年4月16日	・仕様書P.5(3)委託業務の概要 各業務の処理時間の目安はございますでしょうか。 例)住民票発行～交付 15分	ケースバイケースのため一概にはお示しできませんが、正確かつ迅速な対応が望ましいと考えるため、その点についてご提案可能なものがありましたらご提案ください。	令和7年4月28日
2	令和7年4月16日	・仕様書P.8(2)体制②従事者の基本要件 従事者の基本要件にあります「本業務と同種業務に関し連続した従事経験」とは市民課業務のみが対象でしょうか。もしくは自治体市民課業務のみならず自治体関連業務に従事していた経験でも可能でしょうか。	仕様書に記載のある市民課業務のみを対象とします。	令和7年4月28日
3	令和7年4月16日	・仕様書P.8(2)体制②従事者の基本要件 従事者の半数は自治体業務の経験がなくても大丈夫という認識でよろしいでしょうか。	従業者の「過」半数について、仕様書P.8、9に規定する従事経験がある方を配置してください。	令和7年4月28日
4	令和7年4月16日	・仕様書P.9(2)体制②従事者の基本要件 従事者の『基本要件 エ』に「本業務と同種業務に関し連続した従事経験が担当者は一年以上あること」とありますが、この担当者というのは管理者以外のスタッフを指しますでしょうか。	お見込みのとおりです。	令和7年4月28日
5	令和7年4月16日	・仕様書P.9(2)体制②従事者の基本要件 外国語対応ができるものの配置というのは、人員配置ではなくポケットクなどの通訳機械を使うことでも代用可能でしょうか。	仕様書に規定する外国語対応が支障なく遂行できるのであれば、通訳機器の代用も可とします。	令和7年4月28日
6	令和7年4月16日	・仕様書P.9(2)体制④副現場管理責任者の業務 「主な6業務に専任の副現場管理責任者を置くこと」とあるが、福現場管理者は6名が3年以上自治体業務経験があることが必須でしょうか。	お見込みのとおりです。	令和7年4月28日
7	令和7年4月16日	・仕様書P.9(2)体制⑥統括管理責任者の業務 現場管理責任者と副現場管理責任者は統括管理責任者と副統括管理責任者と同義でしょうか。	同義ではありません。なお、それぞれの職責を果たせることを前提に現場管理責任者が副統括管理責任者を兼務することは可とします。	令和7年4月28日
8	令和7年4月16日	・その他 戸籍広域交付の受け渡しに関して、市民の方へお渡しするまで何営業日猶予がございますでしょうか。	No.1の回答をご確認ください。	令和7年4月28日
9	令和7年4月16日	・その他 現履行会社様の従事者の在籍人数と1時間あたりの配置人数をご教示いただけますでしょうか。	在籍人数は84名(令和7年4月時点)です。なお、配置人数については市で指定するものではないため、想定される業務量や従事者の経験、習熟度等を考慮し、仕様書内の業務を支障なく遂行できる体制をご提案ください。	令和7年4月28日
10	令和7年4月16日	・その他 現履行会社様の残業時間と弊社が受託した際の推定残業時間はどれくらいでしょうか。	現履行業者の残業時間は承知していません。推定残業時間も同様です。	令和7年4月28日
11	令和7年4月21日	基本仕様書 9頁 第2章 委託業務の詳細 1事前準備 (2)体制 ③現場管理者の業務 トラブル発生時における担当者からの引継ぎとその対応 大和市として不当要求対応マニュアル等の用意はございますでしょうか。また、受注者も参加ができる接遇や人権保護研修等がございましたらご教示ください。	当市で不当要求行為等の定義と対応に関するガイドラインを制定していますので、契約締結後にご提示します。また、受注者も参加できる接遇や人権保護研修等については現段階で開催の予定はありません。	令和7年4月28日
12	令和7年4月21日	基本仕様書 11頁 第2章 委託業務の詳細 1事前準備 (4)設備機器等 受注者が使用可能な休憩室はございますでしょうか。	庁舎内に男女別の休養室があります。なお、実際の利用については契約締結後に取り決めることとします。	令和7年4月28日
13	令和7年4月21日	基本仕様書 11頁 第2章 委託業務の詳細 1事前準備(4)設備機器等 住基、戸籍システムについて、使用するシステム(システムベンダー名)をご教示ください。	現時点での利用システムは下記のとおりとなります。 ・住民記録システム:(株)RKKCS ・戸籍システム:富士フィルムシステムサービス(株) ・個人番号カード予約システム:行政システム(株) ・住民基本台帳ネットワークシステム(統合端末):地方公共団体情報システム機構	令和7年4月28日
14	令和7年4月21日	基本仕様書 11頁 第2章 委託業務の詳細 1事前準備(4)設備機器等 使用する各システムの端末台数をご教示ください。また、窓口、公用、ご遺族支援コーナー用の事前準備等、広域戸籍の出力が想定されるが、現行の端末台数で残業等発生せず対応できているかご教示ください。	端末台数については仕様書P.11の表にお示しするとおりです。現状、お示しする台数で対応いただくことを想定しております。なお、窓口運営については仕様書P.3の「②窓口運営時間前後の事務」もご留意ください。	令和7年4月28日
15	令和7年4月21日	基本仕様書 12頁 第2章 委託業務の詳細 2運營業務 (1)委託業務詳細 全業務のうち納期がある業務とその納期をご教示ください。	No.1の回答をご確認ください。	令和7年4月28日

NO.	質問		回答	
	質問日	質問内容(原文のまま)	内容	回答日
16	令和7年4月21日	基本仕様書 12頁 第2章 委託業務の詳細 2運營業務 (1)委託業務詳細①申請等受付・作成・引き渡し・手数料收受及び管理業務<<受付>> 窓口DX関連(書かない窓口等)で現状導入または導入予定がございましたらご教示ください。	現状では「らくらく窓口証明書交付サービス」を導入済みで、今年度「申請書自動作成システム(マイナビット)」を導入予定です。	令和7年4月28日
17	令和7年4月21日	基本仕様書 12頁 第2章 委託業務の詳細 2運營業務 (1)委託業務詳細①申請等受付・作成・引き渡し・手数料收受及び管理業務<<作成>> 「複数の従事者が申請者から提出された書類の内容と突合確認し、ミスを防止すること。」とあるが、受注者が作成と交付をするフローの間に発注者の審査(検認)はございますでしょうか。	発注者による審査(検認)を行います。	令和7年4月28日
18	令和7年4月21日	基本仕様書 13頁 第2章 委託業務の詳細 2運營業務 (1)委託業務詳細⑥住民異動届等の入力に係る業務 受注者が入力業務をする際、届出書の記入内容や必要書類が揃っているか確認をする必要はございますでしょうか。また審査の際に必要な書類が不足していたり、記入内容に不備があった際等、市民の方への説明は受注者、発注者どちらの対応を想定しておりますでしょうか。	届出書の記入内容、必要書類の確認および来庁者への説明は市職員が行います。	令和7年4月28日
19	令和7年4月21日	基本仕様書 15頁 第2章 委託業務の詳細 2運營業務 (1)委託業務詳細⑭ご遺族支援コーナー運營業務について 支援コーナーにおいて受注者が対応する①具体的な業務内容②業務範囲③市民の方への手続きの流れをご教示ください。一件あたりの対応時間(事前準備等の処理時間)も併せてご教示ください。	業務内容は仕様書のとおりです。 なお、予約枠については現状1時間毎に設定しておりますので参考としてください。	令和7年4月28日
20	令和7年4月21日	・仕様書第1章1履行期間及び場所等 契約締結が長期期間となりますが、年度ごとの運用実態に応じた委託費の支払いとなりますでしょうか。もしくは、運用期間がすべて終了した令和11年1月31日以降に支払いとなりますでしょうか。	委託料の支払いは運用開始翌月からの月払(36回払)となります。	令和7年4月28日
21	令和7年4月21日	・仕様書第2章1事前準備 業務別の従事者について、想定される最低必要人数は何名でしょうか。	No.9の回答をご確認ください。	令和7年4月28日
22	令和7年4月21日	・仕様書第2章1事前準備(2)体制①従事者の配置 勤務時間について、実務運営時間と別に、準備やクロージング作業に伴う乗務時間は前後何分を想定されておりますでしょうか。	準備、クロージング作業の個別具体的な時間は想定していません。なお、準備は8時30分の業務開始に間に合うようご対応ください。また、クロージングについては閉庁後の速やかな事務処理にご留意ください。	令和7年4月28日
23	令和7年4月21日	・仕様書第2章1事前準備(2)体制③-1・2 事前準備について、どれくらいの稼働か、想定される必要最低人数についてご教示いただけますでしょうか。	「どれくらいの稼働か」の質問の趣旨が分かりかねますが、想定される必要人数についてはNo.9の回答をご確認ください。	令和7年4月28日
24	令和7年4月21日	基本仕様書 第2章 委託業務の詳細 1 事前準備(2)体制①従事者の配置 貴市が想定する本委託業務の繁忙期における最大配置人数をご教示いただけますでしょうか。執務スペースの事務机や椅子などの設置可能数量の参考にできればと存じます。	最大配置人数についてはNo.9の回答をご確認ください。設置可能数量は各什器の大きさにより異なるため、設置する執務スペースのおよその大きさを下記のとおりお示ししますので参考にしてください。 ・別紙1「執務スペース(網掛け部分)」:幅5.9m、奥行11.4m ・別紙1「個人番号カード関連受付窓口②」:幅2.3m、奥行8.0m ・別紙5「マイナンバーカード事務センター」:幅5.3m、奥行3.9m	令和7年4月28日
25	令和7年4月21日	②従事者の基本要件 土曜日開庁時の最低配置人数の指定はございますでしょうか。また、従事者の基本要件は土曜日開庁においても同様との認識でよろしいでしょうか。	No.9の回答をご確認ください。従事者の基本要件はいずれの履行日も同様となります。なお、仕様書の別紙でお示しする業務実績は土日両日開庁時におけるものであり、今回のご契約では、仕様書のとおり土日開庁は土曜日月2回に集約されることとなりますのでご留意ください。	令和7年4月28日
26	令和7年4月21日	基本仕様書 第2章 委託業務の詳細 P.12 (4)設備機器等 履行場所の什器選定の為、レイアウト図とは別に履行場所の広さ(m <sup>2</sup> 数)、縦・横のサイズをご教示ください。	No.24の回答をご確認ください。	令和7年4月28日
27	令和7年4月21日	基本仕様書 第2章 委託業務の詳細 P.12 (4)設備機器等 休憩室は別になりますでしょうか？執務室内にロッカー設置となりますでしょうか？什器選定の為、ロッカー設置想定レイアウト図、広さ、縦・横のサイズをご教示ください。	No.12の回答をご確認ください。また、ロッカーの設置については原則として執務スペース内となりますのでNo.24の回答をご確認ください。	令和7年4月28日
28	令和7年4月21日	基本仕様書 第2章 委託業務の詳細 P.12 (4)設備機器等 FAXについては、インターネット FAX の敷設でよろしいでしょうか。FAX 回線はアナログ回線を敷設するなど、指定はありますでしょうか。	FAXについて特に指定はありませんが、仕様書に記載のとおり有線回線の敷設は不可としています。	令和7年4月28日

NO.	質問		回答	
	質問日	質問内容(原文のまま)	内容	回答日
29	令和7年4月21日	基本仕様書 第2章 委託業務の詳細 P.15 ⑫個人番号カード関連業務 履行場所の什器選定の為、レイアウト図とは別に履行場所の広さ(m <sup>2</sup> )、縦・横のサイズ をご教示ください。	No.24の回答をご確認ください。	令和7年4月28日
30	令和7年4月21日	基本仕様書 第2章 委託業務の詳細 P.16 ⑭ご遺族支援コーナー運營業務 イ 応対履歴システムへ登録したデータ納品の必要はございますでしょうか。	現状、利用者の応対記録の納品形式については指定はありませんが、より良い方法があり ましたらご提案ください。	令和7年4月28日
31	令和7年4月21日	募集要項11. 参加申込・資格審査P.5(3)参加を辞退する場合 「プロポーザル参加辞退届出書(様式3)」について、「市民課まで提出すること」とありますが、 持参や郵送など提出方法をご教示いただけますでしょうか。	直接持参、郵送、宅配のいずれかをお願いします。	令和7年4月28日
32	令和7年4月21日	基本仕様書 第2章1 事前準備 P.1(1)手順書作成① 業務実施手順書等の作成業務実施手順書及び業務フローを作成のうえ発注者に提出とあり ますが、受注者決定後、参考に現在の手順書及びフローを開示いただけますでしょうか	既存の手順書等を市から提供します。	令和7年4月28日
33	令和7年4月21日	基本仕様書 第2章1 事前準備P.11(4)設備機器等⑥ 受注者が用意するコピー機、FAX において仕様等の決まりがあるのでしょうか。また、金庫 に関してサイズ指定はございますでしょうか	コピー機、FAXはNo.28の回答を参考にしてください。金庫についてはサイズの指定はありま せん。	令和7年4月28日
34	令和7年4月21日	基本仕様書 第2章 委託業務の詳細 P.8(2)体制②従事者の基本要件 エ 「従事者の過半数に、本業務と同種業務に関し連続した従事経験が、」とありますが、「同種 業務」とは「主な6業務」を指していますでしょうか。	No.2の回答をご確認ください。	令和7年4月28日
35	令和7年4月21日	基本仕様書 第2章 委託業務の詳細P.8(2)体制②従事者の基本要件エ 「現場管理責任者及び副現場管理者は3年以上(ただし、個人番号カードの健康保険証利 用登録支援業務は2年以上、電子証明書関連業務は同業務において統合端末の操作経 験18月以上)」とありますが、これは「現場管理責任者及び副現場管理者は3年以上か つ、個人番号カードの健康保険証利用登録支援業務は2年以上かつ、電子証明書関連業 務は同業務において統合端末の操作経験18月以上)」ということなのか、「現場管理責任 者及び副現場管理者は3年以上または、個人番号カードの健康保険証利用登録支援業務 は2年以上または、電子証明書関連業務は同業務において統合端末の操作経験18月以 上)」ということなのかご教示いただけますでしょうか。	現場管理責任者および副現場管理責任者は、仕様書に記載のある市民課業務の経験が3 年以上必要です。そのうち、「フロア案内業務・個人番号カードの健康保険証利用登録支 援業務・ご遺族支援コーナー運營業務」に従事する現場管理責任者および副現場管理責任 者については個人番号カードの健康保険証利用登録支援業務の経験が2年以上、「個人番 号カード関連業務」に従事する現場管理責任者および副現場管理責任者については電子 証明書関連業務において統合端末の操作経験が18月以上あることを求めます。	令和7年4月28日
36	令和7年4月21日	基本仕様書 第2章 委託業務の詳細 P.9(2)体制②従事者の基本要件 カ 「外国語(英語、スペイン語、中国語、韓国語、フランス語、ドイツ語のいずれか、または複 数)対応できる者を配置」とありますが、全ての言語を網羅する必要があるのでしょうか。 (例えば、各言語1人ずつ配置するなど)。もしくは、いずれかの言語に対応できる者を常に 1名でも置けばよいのでしょうか(例えば、スペイン語対応できる者を常に1名のみなど)。	仕様書に記載のある外国語について支障なく対応できるよう配置してください。	令和7年4月28日
37	令和7年4月21日	基本仕様書 第2章 委託業務の詳細 1 事前準備 P.9(2)体制②従事者の基本要件 カ 「外国語(英語、スペイン語、中国語、韓国語、フランス語、ドイツ語のいずれか、または複 数)対応できる者を配置」に関して、人員ではなく外国語対応可能なアプリやシステムの導 入でも代替可能でしょうか。	No.5の回答をご確認ください。	令和7年4月28日
38	令和7年4月21日	基本仕様書 第2章 委託業務の詳細 1 事前準備 P.9(2)体制⑥統括管理責任者の業務 「統括管理責任者」及び「副統括管理責任者」は、いずれも直接雇用の正社員を充てるこ と。」とありますが、直接雇用の契約社員でもよろしいでしょうか。	不可です。受注者が直接雇用する労働契約期間の定めがない社員を配置してください。	令和7年4月28日
39	令和7年4月21日	基本仕様書 第2章 委託業務の詳細 1 事前準備P.10(3)管理者の育成 左記項目に記載の研修や、現行事業者からの引継ぎの際は、場所を貴市で貸していただ けるのでしょうか。もしくは受注者で用意する必要がありますでしょうか。	従事者の育成に係る研修および現行事業者からの引継ぎに必要な場所の提供について、 当市の会議室等を貸与することは可能ですが、会議室の数が限られているため保証はしか ねます。	令和7年4月28日
40	令和7年4月21日	基本仕様書 第2章 委託業務の詳細 1 事前準備P.10(3)管理者の育成 研修時間の想定はございますでしょうか。	従事者の育成について研修時間の想定はありません。運用期間の開始までに準備を整え てください。	令和7年4月28日
41	令和7年4月21日	基本仕様書 第2章 委託業務の詳細 1 事前準備P.11(4)設備機器等 発注者準備のものを受注者準備のもの問わず、電子機器類を利用する際の電気代の負担 は発注者と受注者のどちらでしょうか。	業務に必要な電子機器類に係る電気代は発注者が負担します。	令和7年4月28日
42	令和7年4月21日	基本仕様書 第2章 委託業務の詳細 1 事前準備P.11(4)設備機器等 発注者準備の電話や携帯電話の使用により発生する電話料金・通信費の負担は、発注者 と受注者のどちらでしょうか。	発注者が負担します。	令和7年4月28日
43	令和7年4月21日	基本仕様書 第2章 委託業務の詳細 1 事前準備P.12(4)設備機器等⑥ キャビネットやロッカーは受注者で準備する認識ですが、置き場所はございますでしょうか。 また、置き場所のサイズをご教示いただけますでしょうか。	執務スペース内で適宜配置してください。	令和7年4月28日

NO.	質問		回答	
	質問日	質問内容(原文のまま)	内容	回答日
44	令和7年4月21日	基本仕様書 第2章 委託業務の詳細 2 運営業務P.13(1)②証明書郵送業務(税証明の郵送を除く) 左記業務に係る郵送料の負担は発注者と受注者のどちらでしょうか。また、不備・不足があった際の電話連絡に関しても提供いただく携帯電話で対応する認識でよろしいでしょうか。	証明書の発送に係る郵送料は、原則、請求者の負担となります。なお、不備・不足に係る電話連絡に関しては仕様書P.11に示す発注者で準備する「電話」にて行ってください。	令和7年4月28日
45	令和7年4月21日	基本仕様書 第2章 委託業務の詳細 2 運営業務P.13(1)③-1 の電話予約業務(印鑑登録証明書及び住民票の写し) 左記の電話予約受付に関しても提供いただく携帯電話で対応する認識でよろしいでしょうか。	仕様書P.11に示す発注者で準備する「電話」にて対応してください。	令和7年4月28日
46	令和7年4月21日	基本仕様書 第2章 委託業務の詳細 2 運営業務P.14(1)⑧課内郵便物郵送業務・電話対応・各種書類等の引渡しに係る業務 ア 左記業務の発送に関して、郵送料の負担は発注者と受注者のどちらでしょうか。	発注者が負担します。	令和7年4月28日
47	令和7年4月21日	基本仕様書 第2章 委託業務の詳細 2 運営業務P.15(1)⑫個人番号カード関連業務 ア 業務遂行にあたり必要となるものは具体的に何が必要なのでしょうか。参考までに、現行業者が用意しているものをご教示いただけますでしょうか。	現行業者が用意している物品等を全て把握するものではありませんが、当該業務を実施するにあたり必要となるカウンターや椅子などが想定されます。	令和7年4月28日
48	令和7年4月21日	基本仕様書 第2章 委託業務の詳細 2 運営業務P.16(1)⑫個人番号カード関連業務 エ、オ 左記業務の郵送に関して、郵送料の負担は発注者と受注者のどちらでしょうか。	ご質問の該当箇所が明らかではありませんが、当該業務で必要となる郵送料は発注者が負担します。	令和7年4月28日
49	令和7年4月21日	基本仕様書 第2章 委託業務の詳細 2 運営業務P.16(1)⑫個人番号カード関連業務 キ 「Webでの予約も可能」とありますが、予約システムに関しては「⑭ご遺族支援コーナー運営業務」同様、受注者で用意する認識でよろしいでしょうか。	「個人番号カード関連業務」に使用する予約システムについては発注者で用意します。	令和7年4月28日
50	令和7年4月21日	基本仕様書 第4章 その他P.23 3 想定業務量の修正 「大幅な差異」とは具体的に何%程度でしょうか。また、人員増加や委託料増額の可能性はございますでしょうか。	「大幅な差異」について具体的な想定はありません。想定業務量の修正については、制度改正等により業務量の大幅な差異が生じた場合に、協議により問題解決を図ることを想定しています。	令和7年4月28日
51	令和7年4月21日	募集要項 P.24 予算上限額 最低制限価格の設定はございますでしょうか。ある場合、金額をご教示いただけますでしょうか。	ありません。	令和7年4月28日
52	令和7年4月21日	契約書(案)はありますでしょうか。ある場合、ご連携いただけますでしょうか。	本市ホームページ(入札・契約関係各種要領書式(契約検査課))で契約約款等が公開されていますのでご確認ください。 <a href="https://www.city.yamato.lg.jp/gyosei/soshik/32/nyusatsu_keiyaku/5004.html">https://www.city.yamato.lg.jp/gyosei/soshik/32/nyusatsu_keiyaku/5004.html</a>	令和7年4月28日
53	令和7年4月21日	企画提案作成要領 P.11.提出書類(2)企画提案書 縦書きや横書きの指定は特にないという認識でよろしいでしょうか。	指定はありません。	令和7年4月28日
54	令和7年4月21日	企画提案作成要領 P.11.提出書類 (2)企画提案書 フォントやフォントサイズの指定は特にないという認識でよろしいでしょうか。	指定はありません。	令和7年4月28日
55	令和7年4月21日	企画提案作成要領 P.1 1.提出書類 (2)企画提案書 社名やロゴなどの事業者が特定できる表現を提案書に記載するのは問題ないでしょうか。	問題ありません。	令和7年4月28日
56	令和7年4月21日	各業務の各1件あたりの処理時間をご教示いただけますでしょうか。	No.1の回答をご確認ください。	令和7年4月28日
57	令和7年4月21日	現委託先業者名と、現委託先の各業務における配置人数をご教示いただけますでしょうか。	現委託先事業者は「パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社」です。 各業務における配置人数についてはNo.9の回答をご確認ください。	令和7年4月28日
58	令和7年4月21日	受注者が持ち込む必要のある什器、備品などはどのようなものが想定されますでしょうか。	カウンター、事務机、椅子などが想定されますが、実際に業務において必要となる什器等については受注者においてご判断ください。	令和7年4月28日
59	令和7年4月21日	現契約の仕様書と比較し、委託内容に変更点があればご教示いただけますでしょうか。	主な変更点は、履行日のうち土曜日の半減と日曜日の削減、また外国語要件におけるフランス語とドイツ語の追加となります。	令和7年4月28日
60	令和7年4月21日	個人番号カード等の電話予約対応についても、市役所内で行うのでしょうか。もしくは受注者側で別の場所にコールセンターを設置する必要がありますでしょうか。	現状では委託事業者の執務スペース内で実施していますが、受注者においてより良いものがありましたらご提案ください。	令和7年4月28日
61	令和7年4月21日	決裁種別に電子マネーとの記載がありますが、使用可能な電子マネーをご教示いただけますでしょうか。	当市のキャッシュレス決済サービスは下記のとおりです。 PayPay、楽天ペイ、d払い、au PAY、merpay、AliPay、We Chat Pay、銀行Pay、交通系電子マネー、VISA、MasterCard、JCB、アメリカン・エクスプレス、ダイナースクラブ、銀聯、QUICKPay、iD、waon、Nanaco、Edy	令和7年4月28日