

平成30年度弘前市市民課窓口業務等業務委託  
公募型プロポーザルに関する質問及び回答一覧

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
1	平成30年5月23日	平成30年5月23日	実施要領	1

質問内容	質問に対する回答
3. 参加資格について 弊社は「弘前市競争参加資格者名簿」に未登録ですが、入札に参加可能でしょうか。 実施要領1ページ3. 参加資格(1)(2)(3)の条件を満たしていれば、「弘前市競争参加資格者名簿」に未登録でも入札に参加可能との理解でよろしいでしょうか。	貴見のとおりです。「弘前市競争参加資格者名簿」に未登録の事業者であっても参加可能です。 なお、実施要領2ページの6. (1)①イ～エの書類は、「弘前市競争参加資格者名簿」にすでに登録している場合は、その登録手続きの際に提出済みの書類であるため、今回の参加にあたっては提出不要ですが、未登録の場合は必要となります。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
2	平成30年5月29日	平成30年5月29日(説明会)	実施要領	3

質問内容	質問に対する回答
(2) 副本の部数は8部となっているが、評価委員が8名ということでしょうか？ これは市の職員ということか？ 構成をお知らせ願えるか？	選定委員は8名です。 構成員の内訳に関しては、「弘前市附属機関設置条例」に準じてプロポーザルの選定委員会を設置しているため、お知らせして構わないと思うが、持ち帰って検討してお知らせします。 →【検討結果: 回答】 委員は主に市の職員です。委員氏名は勿論、専門分野(所属部署)に関しても非公表とします。 なお、「弘前市附属機関設置条例」の規定に準じ、一部に外部委員(学識経験者等)が含まれています。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
3	平成30年5月29日	平成30年5月29日(説明会)	実施要領	4

質問内容	質問に対する回答
プレゼンテーションは公開で行うとしているが、周知方法はどのようにするのか。また、観覧方法はどのようにするのか。	広報紙等で市民向けにPRします。 公開の趣旨は、個人情報を取り扱う窓口業務について、市民の関心が高いので、市民がどのようなプロセスで事業者が選定されているのか確認できるように公開としています。 観覧時には、入場の際に名簿(住所・氏名)記入し、座って観覧いただきます。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
4	平成30年5月29日	平成30年5月29日(説明会)	委託仕様書	5

質問内容	質問に対する回答
レジスター業務について、当日のレジスター内現金は、そのまま現金で市職員へ引渡しするのか。	徴収事務については、別途、徴収事務委託の契約をするので、ルールを取り決めて事務を執り行います。 受託者の方で出納員を定め、徴収した金員は納付書で納付するため、受託者から市職員へ金員を引き渡すことは生じない。徴収した金員は、受託者側で責任を持って管理することになります。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
5	平成30年5月29日	平成30年5月29日(説明会)	実施要領	4～5

質問内容	質問に対する回答
プレゼンテーションの公開について、提案者が他の提案者のプレゼンテーションを閲覧できない、とあるが、入場制限等をするのか？	入場の際に観覧者名簿に住所・氏名を記入していただく取扱いとします。  ※偽装により他の事業者様が観覧した事実が判明した時は、【実施要領9、失格事項】に該当するとみなしますので、各事業者様で遵守願いたい。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
6	平成30年5月29日	平成30年5月29日(説明会)	実施要領	5

質問内容	質問に対する回答
【実施要領8、日程】のところで、※ただし、書類審査が多数の場合に限るとなっているが、何社以上が多数となるのか？	応募提案者数と内容により決定します。 現時点では、何社以上になったらとは、決めておりません。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
7	平成30年5月29日	平成30年5月29日(説明会)	委託仕様書	5

質問内容	質問に対する回答
【仕様書12-(1)-①】経験を(1年以上)有する者というのは連続して1年か、通算でよいか？	通算で構いません。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
8	平成30年5月29日	平成30年5月29日(説明会)		

質問内容	質問に対する回答
予算書を作成するにあたり、過去の経費の実績等を公開してもらえるか。	委託料の支出額は、決算書により公開しているが、その内訳(受託者側社員の給与や研修費等の支出額)は受託者に帰属する情報のため、公開できません。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
9	平成30年5月29日	平成30年5月29日(説明会)	業務量一覧	

質問内容	質問に対する回答
【業務量一覧 平成29年度年間実績】の項目2、2-30 2-31のマイナンバーカード再交付・通知カード再交付について、受託側が事務作業に関与することはあるか。	当該項目について、実務上、交付事務及び手数料徴収(レジスター入力)は、市の職員が行っているため関与はしません。 ただし、別途、住民異動関連事務の中でマイナンバーカード及び通知カードの裏書作業(専用プリンタを用いる)はあります。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
10	平成30年5月29日	平成30年5月29日(説明会)	実施要領	2

質問内容	質問に対する回答
参加表明手続きにおいて、登記簿謄本等とあるが、これは原本が必要か。	官公庁から発行される証明書の類は原本(1部)が必要です。ただし、自社の資料等は写しでよい。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
11	平成30年5月29日	平成30年5月29日(説明会)	実施要領	2

質問内容	質問に対する回答
登記簿謄本等の有効期限は。	概ね、3ヶ月以内に発行されたものでよい。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
12	平成30年5月29日	平成30年5月29日(説明会)	実施要領	3

質問内容	質問に対する回答
提案書の書式はA4タテでよいか。提案書の枚数(ボリューム)に制限はあるのか。	A4タテの横書きでよい。枚数等の制限はありません。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
13	平成30年5月29日	平成30年5月29日(説明会)	実施要領	3

質問内容	質問に対する回答
実績調書へは、(完全に一致しなくても)弘前市の委託業務に類する業務の受託実績を記入することでよいか。	その見解でよい。 ただし、あくまで入札に参加する法人としての実績を記載してください。もし、自社としてはないが、関連グループとしての実績があるという場合は、それを受託実績には記載せず、提案書等の方へその事実関係・見通し(関連グループの実績を基に連携・サポートが可能な体制にあるため、優位性があるなど)を記載することは可能です。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
14	平成30年5月29日	平成30年5月29日(説明会)	実施要領	3

質問内容	質問に対する回答
受託実績(業務実績調書)の証明として、挙証資料は必要か。	特に必要ありません。当方で事実関係の確認等を行います。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
15	平成30年5月29日	平成30年5月29日(説明会)	委託仕様書	5

質問内容	質問に対する回答
従業員の更衣室等を用意されているか。	①更衣室(ロッカー)は用意しているが、専用スペースではなく、市の職員と共用です。 ②休憩スペースも課室内にあるが共用です。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
16	平成30年5月29日	平成30年5月29日(説明会)	様式4 個人情報の取扱いに関する特記仕様書の項目遵守の確認表(契約前)	

質問内容	質問に対する回答
様式4について、記載するスペース等も細かいので、元のファイル等提供してもらえるか。	HPにアップしている様式は全てPDFであり編集できないので、要望があれば、個別に変換前のエクセルファイルを指定されたメールアドレスへ添付して送信します。直接送信したファイルを編集願いたい。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
17	平成30年5月29日	平成30年5月29日(説明会)	実施要領	6

質問内容	質問に対する回答
契約書の案を提供願えるか。	構わないと思うが、検討させていただきたい。 →【検討結果】 契約書のサンプルをHPへアップします。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
18	平成30年5月29日	平成30年5月29日(説明会)		

質問内容	質問に対する回答
外国語対応は窓口でどう対応されているのか。	市の職員で外国語が話せる職員がいるので必要な時は対応している。委託業務の範囲で外国語力が必要なことは想定していない。また、外国語対応のタブレット活用等は規定していない。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
19	平成30年5月29日	平成30年5月29日(説明会)	委託仕様書	5

質問内容	質問に対する回答
<p>消耗品・レジスター等の負担区分はどうなるか？また、行政財産使用料等は発生するのか。</p>	<p>行政目的で使用する消耗品等(記載指導を行う記載台等に備え付けるボールペン等)は市が用意します。レジスターやPC・プリンタ等も市が用意します。レジスターやPC等の使用料はかかりません。</p> <p>使用するスペースの行政財産使用料も行政目的のためかかりません。</p> <p>自社で用意する必要があるのは、社用の業務に用いるPC・プリンタ等となります。スタンドアロンであれば業務スペースへ持ち込み可能。ただし、庁内のネットワークへの接続は不可となります。</p>

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
20	平成30年5月29日	平成30年5月29日(説明会)		

質問内容	質問に対する回答
<p>これまでの人件費等の実績はお知らせできないということだが、基準となるものを示せないか。</p> <p>また、最低賃金含め最低必要人員等は示せないのか。</p>	<p>参考として、直営非常勤職員の報酬等を示すことは可能です。</p> <p>最低必要人員等について、市では想定業務量を示しておりますので、それに対する各事業者様の創意・工夫の部分と捉えておりますので、示すことはございません。</p>

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
21	平成30年5月29日	平成30年5月29日(説明会)	委託仕様書	5~6

質問内容	質問に対する回答
<p>業務完了報告書とありますが、最低限必要な内容をお知らせください。</p>	<p>現状、フロア案内の実績では、番号札発券機を操作した実績等から案内件数を報告したり、住民異動届の入力件数等、委託業務として履行した業務の実績を日ごとに集計したもの等を報告していただいております。</p>

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
22	平成30年5月29日	平成30年5月29日(説明会)	委託仕様書	5

質問内容	質問に対する回答
月毎に配置した職員数は、業務完了報告書に記載報告しなければならないか。	実施計画書には、事前に従事職員数を報告することになっているが、履行実績としては不要です。 急な休暇等の情報共有は当然必要ですが、欠勤したからどう、という性質のものではなく、受託者が独立して勤怠管理を行うものなので、市側で休んでよいとかダメとか判断するものではありません。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
23	平成30年5月29日	平成30年5月29日(説明会)	委託仕様書	7

質問内容	質問に対する回答
(さきほどの契約の仕方に関連して)契約は役務提供という形なのか、検収を受けて請求する形なのか。	請求・支払については、完了報告書と共に請求書(総額を月割にした額)を提出していただきます。 市は、完了報告書により業務を履行していることを検収し、支払いを履行するものです。 (日ごとの勤務社員等の状況に応じて請求額が変動するものではありません。)

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
24	平成30年5月29日	平成30年5月29日(説明会)	実施要領	6

質問内容	質問に対する回答
もし、今回のプロポーザルで現行の受託者と新規受託者が異なることとなった場合、現行受託者が雇用している職員の扱いはどうなるのか。完全に総入れ替えとなるのか。	事業者が変更となることが決まった場合、その時点では、現行受託者と新規受託者間で対応を協議することになりますので、その中で社員の移籍交渉が行われることはあるだろうと考えています。 なお、移籍に関する交渉を事前に行うこと等を含め、事業者間の交渉は市が関与できない性質のものであり、市は一切関知しないところであります。



項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
25	平成30年5月29日	平成30年6月8日	実施要領	6

質問内容	質問に対する回答
もし、今回のプロポーザルで現行の受託者と新規受託者が異なることとなった場合、現行受託者が雇用している職員の扱いはどうなるのか。完全に総入れ替えとなるのか。	事業者が変更となることが決まった場合、現行受託者と新規受託者間で対応を協議することになります。その中で社員の移籍交渉が行われることはあるだろうと考えています。市といたしましては、移籍に関する交渉等を含め、事業者間の交渉は一切関知いたしません。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
26	平成30年6月1日	平成30年6月8日	「委託仕様書」及び「特記仕様書」	5ページ、2ページ

質問内容	質問に対する回答
受託者は当該業務に従事する、「従事者氏名一覧」及び「誓約書」、更に写真を貼付した「経歴書等資料」を提出する事になっているが、これらの書類は通常時に従事する者のほかに、欠員時や繁忙時そして緊急時に対応する交代要員も含めて一緒に提出すると言う解釈で宜しいでしょうか。	貴見のとおりです。従事する可能性のある者について、予め提出していただくものです。普段は勤務せず、毎月の「履行予定表」に記載されていない者についても緊急の交替要員とする場合は、提出していただきます。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
27	平成30年6月1日	平成30年6月8日	実施要領	4

質問内容	質問に対する回答
<p>7. 審査方法及び評価基準 (3) 審査方法及び審査基準 ア 審査方法 上記項目において、プレゼン参加者は2～3人程度と解釈してよろしいでしょうか？ また、プレゼン時にプロジェクターへ投影する資料は、提案書と全く同一のものでなければいけませんか？ 「提案書」を要約したような、大幅な内容に変更のないものであれば宜しいでしょうか？</p>	<p>プレゼン参加者については、人数制限はしておりません。 また、プレゼンの際に投影する資料は、プレゼン用に強調箇所をクローズアップするなど、提案書を要約したものを使用するのであれば、提案書と全く同一でなくとも構いません。 なお、その場合、提出済みである提案書の提案内容と大幅に異なっていないか、新たな提案内容が含まれていないかを事前に確認いたしますので、プレゼンテーション前日の正午までにプレゼン用の資料を提出してください。(提出はメールでも構いません) 確認の結果、提案内容が異なる又は新たな提案が含まれると判断した場合は、使用を認めません。</p>

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
28	平成30年6月1日	平成30年6月8日	委託仕様書	6

質問内容	質問に対する回答
<p>12. 委託業務の履行 (2) 人員配置と繁閑対策 上記について、効果的で効率的な人員設定をするための参考値として、貴市直営時における配置人員総数と係る人件費の総額をお知らせください。</p>	<p>参考として、当市が業務委託を開始した際に公表した削減(庁内の他課へ転用等)人員数と削減人件費(実費ではなく退職まで雇用した場合の年あたり経費として試算した単価を乗じたもの)をお知らせします。 ただし、窓口業務の運営は、元々は直営正職員の経験・能力によって補っていた部分、現在は直営側の担当業務組み替えや効率化によって補っている部分が多いため、この削減数の実数分の委託社員がいれば業務が履行できるということではないので人員数は参考程度としてください。</p> <p>・正職員5名 削減額 42,000千円 ・非常勤嘱託員4名 削減額 6,600千円 ・業務委託2名 削減額 8,640千円 合計 11名 削減額 57,240千円</p> <p>なお、住民異動届の入力業務に関しては、全庁で業務委託していたものを止め、市民課窓口業務等業務委託の方へ取り込んでいます。</p>

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
29	平成30年6月1日	平成30年6月8日	実施要領	2

質問内容	質問に対する回答
<p>質問内容 6. (1)①エ 直近年度の国税(法人税と消費税及び地方消費税)の納税証明書(未納がないことが確認できるもの)について確認です。</p> <p>未納がないことの証明(その3の3)が、現在平成29年度決算手続き中で税務署から発行が出来ない期間でした。</p> <p>代替証明として平成28年度納税額等証明書(その1)にて、未納税額が無いことを確認出来ますので、こちらの原本を提出させていただこうと思いますが、資格審査書類として差し支えないでしょうか。</p>	<p>やむを得ない正当な理由と認められるケースなので、直近年度のものでなく、代替として前年度の納税額等証明書をご提出いただくことで構いません。</p> <p>その場合、直近年度の証明書が取得できなかった具体的な理由を明記した付箋等をクリップ留めで添えてください。</p>

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
30	平成30年6月4日	平成30年6月8日	実施要領	3

質問内容	質問に対する回答
<p>7.(2)ア 会社の規模・財政状況について「会社の規模」について、規模が大きい方が評価がより高くなりますか。それとも本業務を履行するに足る一定程度の従業員数と、財政状況の安定状況を持つての評価でしょうか。</p>	<p>選定委員個々の主観・考え方に依存する部分ですのでお答えできかねますが、事務局といたしましては、審査の公平性という観点から、どちらかというと後者の意味合いでなくてはならないと考えています。</p>

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
31	平成30年6月4日	平成30年6月12日	実施要領	3

質問内容	質問に対する回答
<p>7.(2)イ 業務の受託実績について業務の受託実績は(様式3)業務実績調書を持って評価されるとお見受けしますが、(様式3)にある「行政の窓口業務」は、官公庁や地方公共団体等の窓口業務実績が評価対象になる認識でよろしいでしょうか。</p> <p>また、民間企業等の窓口業務は、顧客企業との機密保持契約の関係で企業名を開示出来ません。「〇〇系事業会社」のような記述で差し支えないでしょうか。</p>	<p>(様式3)にある「行政の窓口業務等」欄及び「民間企業等の窓口業務等」欄へのご回答については、お見込みのとおりです。</p>

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
32	平成30年6月4日	平成30年6月12日	実施要領	4

質問内容	質問に対する回答
7.(3)ア※プレゼンテーションの公開について ① 公開は弘前市民に限定されますでしょうか。また、観覧者の確認方法をご教示下さい。 ② 前回調達時実績では、プレゼンテーション公開時の観覧者数は何名程度でしょうか。 ③ 観覧時の撮影・録音は禁止して頂けますでしょうか。	①弘前市民に限定しません。 ②5名です。 ③撮影・録音は禁止する旨、観覧者へ告知します。(前回も同様の取扱いです。)

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
33	平成30年6月4日	平成30年6月12日	実施要領	5

質問内容	質問に対する回答
7.(3)エ 審査結果通知について 審査結果は全ての事業者の「評価項目別の評価結果」並びに「提案額」を、全ての事業者へ通知されますでしょうか。また、いつごろまでに審査結果が通知されますでしょうか。	審査結果は、提案事業者すべてに対し、契約の最適者となったか否かのみ通知する予定です。 ただし、本プロポーザルに限らず開示請求を受けて得点を開示するケースが多いため、すべての提案事業者に対し、通知時に得点についても開示することも検討します。 審査結果は7月中通知としていますが、委員会の決裁が終了次第速やかに通知します。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
34	平成30年6月4日	平成30年6月12日	実施要領	6

質問内容	質問に対する回答
10.契約について 候補者決定後の両者協議において、候補者が提案した金額を下回る価格での契約締結を貴市が求めることはありますか。	協議の結果、提案内容(特に提案された配置人員計画)のとおりで契約する場合は、当然ながら候補者が提案した金額を下回る価格での契約締結を当市が求めることは適切ではないと考えられます。 ただし、協議の結果(直営側との事務的な負担区分の調整の結果として)、受託者側の人員を提案人員より少ない人員で窓口運営できるのではないかと、ということになり、提案より少ない人員で委託業務を履行する形で合意し契約することになれば、提案時からの規模縮小に見合った価格で契約締結を行う方向で調整することもあると考えています。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
35	平成30年6月4日	平成30年6月12日	実施要領	6

質問内容	質問に対する回答
12.現行受託事業者との引継ぎについて 次期受託事業者への業務引継ぎは、現行受託事業者が主体的に、現契約の範囲内で別途費用を請求せずに行うものであり、貴市は円滑な業務引継ぎのための両社取次ぎと、引継ぎ漏れがないことを確認されとの理解でよろしいでしょうか。	貴見のとおりです。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
36	平成30年6月4日	平成30年6月12日	実施要領	6

質問内容	質問に対する回答
13.業務委託開始前の研修について 実施研修の期間、時間数、対象者、研修内容について、現時点で貴市が考える想定(または本業務初回調達時に実施した開始前研修の実績期間・時間数・対象人数・研修内容)をご教示下さい。	<p>本業務初回調達時に実施した開始前研修の実績期間・時間数・対象人数・研修内容についてですが、現行受託者の提案が類推できることは避けたいので、実数での回答は差し控えます。下記を参照ください。</p> <p>前回は、一定程度研修効果を確保するため、別途労働者派遣契約による3か月間の研修を行いました。</p> <p>予算としては、約1100万円(最大20名規模で想定・派遣契約単価は1600円/h程度)でしたが、決算額はその半分程度です。決算額が少なかった理由は、想定より提案人員が少なかったこと、フロア案内メインの職員に関しては1か月程度の研修で十分だったこと、移籍により研修が不要な職員がいたことなどです。</p> <p>今回に関しては、新規採用者に関してなるべく平易な業務担当に振り分けるにしろ1か月程度の研修は必要かと思えます。提案各社の社員調達の考え方による(現行受託者からの移籍を主に考える場合、当然ながら研修の負担は少なくなる)と考えています。</p>

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
37	平成30年6月4日	平成30年6月12日	仕様書	2

質問内容	質問に対する回答
8.委託業務の実施場所について 業務実施場所の平面図並びに受託者の配置 ポイントのお示しをお願い出来ますでしょうか。	別紙平面図を添付します。 別添の配置図(パーティションの囲み内)の他、 正面入り口付近及び市民防災館入り口付近に フロア案内係の配置が必要となります。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
38	平成30年6月4日	平成30年6月12日	仕様書	4

質問内容	質問に対する回答
10.(7)⑦業務マニュアルについて 委託対象の全業務の業務マニュアルは最新の 状態の整備済みで、次期受託事業者へ引継ぎ されるものとの理解でよろしいでしょうか。	現行受託者が作成している業務マニュアルにお いて、受託者の知的財産に相当する部分や社 の方針的な部分について一部調製を行うと想定 していますが、いずれにしろ現行受託者の責任 において引継ぎを行うにあたり、業務履行に必 要な資料として業務マニュアルが引継ぎされる ものと理解してください。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
39	平成30年6月4日	平成30年6月12日	仕様書	5

質問内容	質問に対する回答
11.業務用機材の負担区分について 受託者側で負担すると想定される消耗品等(制 服を除く)がありましたらご教授願います。	プリンター用コピー用紙、トナー、文房具類で す。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
40	平成30年6月4日	平成30年6月12日	別紙1	1

質問内容	質問に対する回答
<p>項番2-30,31 マイナンバーカード再交付・通知カード再交付にかかる業務プロセスをご教示下さい。通知カード戻り分の窓口再交付(通知カード原本の本人への窓口引渡し)は委託業務範囲外の理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>マイナンバーカード再交付・通知カード再交付に関しては、全て直営の窓口で行っています。(委託業務範囲外です) 参考としてマイナンバーカード・通知カードに関して関与する部分は、仕様書6(1)の入力業務に付随して下記のような作業があります。</p> <p>①住民記録システムへ入力した異動後住所等を裏書専用プリンタと接続している住民記録端末機の裏書アプリへコピー&amp;ペーストして、異動前住所記載のマイナンバーカード又は通知カードの裏面に異動後住所をプリント(専用プリンタ)</p> <p>②住民票等その他の申請人に渡すべき書類と一緒に処理後のマイナンバーカード又は通知カードを受渡し窓口へ。</p>

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
41	平成30年6月4日	平成30年6月12日	別紙2(3)	—

質問内容	質問に対する回答
<p>① 住民票等のコンビニ交付を開始する予定はございますか。</p> <p>② 市民課7番窓口において取り扱う公金処理(手数料集計、納付書作成、銀行への納付等)は委託対象範囲との理解で合っていますか。</p> <p>③ 受託者が希望した際には、レジの設定(登録情報、レシート印字内容等)変更はできますか。</p> <p>④ 現在、レジを1日に何回締めて(釣り銭等残額一致確認)いますでしょうか。</p> <p>⑤ 釣り銭現金は、現状どのくらいの額を準備されていますでしょうか。</p> <p>⑥ 耐火金庫・手提金庫は貴市より受託者へ貸与頂きますでしょうか。</p>	<p>① コンビニ交付サービス開始の予定は、現時点では未定です。</p> <p>② 貴見のとおりです。</p> <p>③ レジスターに関しては、当方で元々使っていたレジスターを便宜上貸与しているもの(余っているものがあるため、あえて受託者が別途購入等をする必要はない)で、住民記録システム端末やプリンタ等と異なり、必ずしも当方が用意したものを使用する必要はありません。よって、協議により登録内容等を支障がない範囲で変更することは可能だと考えますが、その場合の費用負担は、受託者(使用者)の負担となります。</p> <p>④ 別途徴収事務委託の際に手順の確認をしますが、流れとしては、下記(1)～(4)のサイクルの繰り返しになります。</p> <p>(1) 11:30頃にレジスター現計(精算でクリアする前の売上金額)から前日点検ジャーナル金額を引いた額とレジスターに実際入っている金額を合せる。⇒ 精算処理(精算ジャーナルが出力され、日計現計額は0円になります。)</p> <p>(2) 前日売上金として保管していた金額と一緒に納付書を作成して入金・日計表等も作成(決裁用)</p> <p>(3) 17:00頃にレジスター点検処理(前回精算後の売上金額で点検ジャーナルが出力される)をし、レジスターに実際入っている金額を合せる。</p> <p>(4) 元々用意しているつり銭と当日午後売上金を別々に管理</p> <p>現行で徴収事務委託の中で規定されている現金のチェックは1日あたり2回ですが、点検処理は何度やってもレジスター現計額に影響はないので、任意で点検回数を増やすと3回以上となります。</p> <p>⑤ つり銭金額は、受託者の判断になりますが、直営側の各レジスターへは5万円から15万円(土日も開業している出先のレジスター)用意しています。</p> <p>⑥ 手提げ金庫は、直営から貸与する性質のものではないので、受託者に用意していただきます。耐火金庫は、全庁的に使用している会計課大金庫があります(当課にはない)ので、そちらを使用するか、キャビネット等へ保管するかを協議で決めることとなります。※課室内に受託者が用意した耐火金庫を設置することは想定していません。</p>



項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
42	平成30年6月4日	平成30年6月12日	別紙2(4)	—

質問内容	質問に対する回答
<p>郵送での証明書発行事務について、手数料の金券不足や返信用切手の不足等が発生した際に、受託者が一時立替をする運用は無いとの理解でよろしいでしょうか。不足金額を申請者へ通知し不足分の追送を要求する運用で差し支えないでしょうか。</p>	<p>貴見のとおりです。 手数料・切手等に不足が生じた場合は、受託者が立て替えをする取扱いは適切ではないため、不足が生じた場合は処理を保留し、不足分の追送を待つて処理することになります。</p>

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
43	平成30年6月4日	平成30年6月12日	仕様書	1

質問内容	質問に対する回答
<p>2. 目的「市民サービスの質の向上並びに効率的な業務運営」に関して、現行の貴市窓口における問題点・課題を(貴市のお考え)をお聞かせ下さい。</p>	<p>問題点を端的に示しますと 質の確保→繁忙期と人事異動時期の重複が課題となっている。また、業務が専門化しており新人育成の負担等にも課題がある。 効率的な業務運営→現状では、正職員(7.75h/日)と非常勤嘱託員(6h/日)の2形態しか雇用形態がなく、また年間を通じて繁忙に合わせ職員数変動するような仕組みがありません。 貴社の待遇・福利厚生との兼ね合いもあり、ベストマッチさせることは難しいと考えてはいますが、少なくとも直営による運営では硬直的になりがちで、フレキシブルな対応が難しいのが課題であります。</p>

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
44	平成30年6月7日	平成30年6月12日	実施要領	3

質問内容	質問に対する回答
<p>現在の委託業務配置人数は何名で対応されていますか。</p>	<p>現行の配置人数は、当方で必要数を示すものでなく、業務想定量を基に受託する事業者側で提案し配置するものとなりますので、市側から知らせすべき性質の情報でないと考えております。ご理解ください。</p>

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
45	平成30年6月4日	平成30年6月12日	実施要領	1

質問内容	質問に対する回答
人件費算出にあたり現在の臨時職員の時給単価をご教示下さい。	<p>現行の直営窓口に勤務する正職員以外の職員は、ほとんどが「非常勤嘱託員」となりますので、非常勤嘱託員の報酬の水準をお知らせします。</p> <p>(1)報酬 月額100,500円 ※勤務経験に応じて103,000円を上限に昇給。</p> <p>(2)付加報酬 距離に応じて7,100円を上限に支給。</p> <p>(3)割増報酬 雇用期間が6か月を超えた場合には、6月と12月にそれぞれ75,000円を上限に支給。</p>

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
46	平成30年6月4日	平成30年6月12日	仕様書	3～4

質問内容	質問に対する回答
レジスター用のつり銭は委託業者で準備するのですか。	貴見のとおり。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
47	平成30年6月4日	平成30年6月12日	実施要領	3～4

質問内容	質問に対する回答
仕様書10.委託業務内容(2)①と(5)②の「受付に関する電話対応及び付随業務を含む」とありますが、職員から電話対応を引き継ぐという認識でよろしいでしょうか。また、付随業務の内容についてもご教示ください。	<p>(2)①及び(5)②に関する電話は、原則的に直営側で受けるため、以前に窓口受付等を行ったことに関する問い合わせ等については、市職員から引き継ぎます。ただし、ほとんどありません。(印鑑証明書発行の取扱いや印鑑登録に関する問い合わせ電話自体は多いが、ほとんど直営で処理してしまうため引き継ぐことが少ない。)</p> <p>付随する業務としては、受付後に何かしら連絡を行う必要が発生(申請人が印鑑登録証を忘れていったなど)すれば、連絡を行っていただくことなどになります。</p>

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
48	平成30年6月4日	平成30年6月12日	実施要領	6

質問内容	質問に対する回答
仕様書12.委託業務の履行(1)①の「原則として当日中に処理をすること」とありますが、郵送業務に関しても該当しますか。	郵送業務に関しては、平均的な申請件数であれば午前中に届いた個人(法人以外)からの請求は当日中に返信するようにしています。その他、内容が複雑なケースに関しては、当日中に処理完了はできないため、2～3日後の発送となります。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
49	平成30年6月4日	平成30年6月12日	実施要領	6

質問内容	質問に対する回答
実施要領12.原稿受託事業者との引継ぎについてですが、業務マニュアルや端末操作マニュアルを頂くことは可能でしょうか。また、引継ぎの際、実際に端末操作を行うことは可能でしょうか。	業務の履行に必要なマニュアル類は全て提供するほか、引き継ぎ期間や研修期間中も端末が利用できるよう手配します。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
50	平成30年6月4日	平成30年6月12日	仕様書	5

質問内容	質問に対する回答
受託業者が業務処理において使用している各端末機の台数をご教示下さい。また、繁忙期に使用できる住基システム端末機を増やしていただくことは可能でしょうか。	住民記録端末5台 戸籍端末2台 郵送請求システム(ウインドウズで受付簿等を管理しているネットワーク非接続端末)2台 必要に応じ、端末増設は可能ですが、繁忙期にこれまでは直営部分しか増設していません。

項番	質問日	回答日	該当資料	ページ数
51	平成30年6月4日	平成30年6月12日	仕様書	5

質問内容	質問に対する回答
貴市が使用されている「住基システム」「戸籍情報システム」について、具体的な名称とベンダー名をご教示下さい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住民記録システム COKAS-R/AD2 : NEC</li> <li>・戸籍システム ADWORLD戸籍情報システムVer3 : 日立システムズ</li> </ul> です。