

小金井市住民基本台帳事務等窓口委託仕様書（案）に関する御質問と回答

ページ	項番	質 問	回 答
1	5(2) ア	ホームページ記載の開庁時間（及び受付時間）と仕様書記載の従事時間が同一ですので、開庁準備作業は不要という認識で宜しいでしょうか。	原則開庁準備作業は不要です。
1	5(2) エ	超過勤務について、現行どの程度発生しておりますでしょうか。平日と休日開庁時それぞれについて平均値をご教示ください。	仕様書5(2)ウにあるとおり、従事時間内に行っている窓口受付、諸証明発行等は終わるまで継続いただきますが、30分を超えるような超過勤務はほぼ発生しておりません。 また、平日・休日で特段の差はございません。
1	5(2) エ	直近3年間における超過勤務実績について、年度毎且つ平日・日曜日別にご教示ください。	同上
1	5(2) エ	時間外業務は月あたり何時間程度ありますでしょうか。	同上
1	5(2) エ	（時間）超過勤務について、平成31年度（2019年度）の平日と休日、令和3年度（2021年度）の平日と休日、其々何日ほど発生されましたでしょうか。	同上
1	5(2) エ	「繁忙期の従事時間を超える場合、平日は午後6時まで、休日開庁時は午後2時まで」とありますが、こちらを超過することはほとんどないという認識でよろしいでしょうか。なお、現行業務において超過がある場合、発生頻度・超過時間についてご教示ください。	委託対象業務（フロア案内、窓口受付、諸証明書発行、郵送）において、仕様に定めた以上の超過勤務が発生することは想定しておりません。

		例) 異動を伴う証明書発行において、異動入力の処理、照合が完了するまで待機が発生し、上記時間を超過するといった場面を想定しております。	
2	6(1) オ	市民満足度アンケートの項目について、ご教示ください。	別添のファイルをご覧ください。
2	6(1) オ	「受託者は、委託者が定期に行う市民満足度アンケートの結果を踏まえ、委託業務の質の維持及び向上に努めること。」とありますが、アンケートの実施頻度はどの程度でしょうか。また委託業務の質の維持及び向上への対応として過去にはどのような内容が挙げられたのか、報告には所定の様式などがあるのかをご教示願います。併せてアンケート内容項目についてもご教示いただけますと幸いです (例：職員様の市民様対応に対して【言葉づかい・態度がよい】を5段階で評価。等)	実施の時期については、直近では昨年の10月に実施いたしました。委託業務の質の維持等については、アンケートを委託者でとりまとめ、結果を受託者と共有し対応することとしております。受託者における報告については、所定の様式はございません。 なお、アンケート内容項目については、別添のファイルをご覧ください。
2	6(2) ア	P11の想定席数の記載はありますが、管理者はこの席数とは別途配置が必要でしょうか。また、この席数は休憩時も含めて常時うめる必要があるという認識でよろしいでしょうか。	想定席数は各業務での必要な工数と考えます。管理者（業務統括責任者）等が実務を行う場合であればこの中に含んでいただいて構いませんが、管理者が管理業務のみを行う形態であれば、別途配置が必要と考えます。また、席数については目安であり、業務の繁閑に併せて、人員配置の増減調整は可能と考えます。
2	6(2) ア	業務統括責任者及び業務従事責任者につきまして、仕様書記載のa～hの管理能力	仕様上は問題ありませんが、委託業務履行上、業務統括責任者は関係法令をはじめとした現場の業務知識が求められますので、市役所窓口経験者のほうが望ましいと考えます。

		があるものであれば市役所窓口だけでなく、市が運営する施設等の窓口業務の管理責任者の経験者で問題ないという認識でよろしいでしょうか。	
2	6(2) ア	業務統括責任者は現場への常駐が必須ではないという認識でよろしいでしょうか。	業務統括責任者は、委託業務履行上様々な対応が想定される場所であり、市職員との窓口ともなっていていただくため、常駐していただくものと認識しています。
4	6(3) ア	現在の執務スペースのレイアウトをご教示ください。	別添のファイルをご覧ください。
4	6(3) ア	履行場所（市民課フロア）の広さや座席レイアウト図面があればご提供頂けますでしょうか。	同上
4	6(3) ア	レイアウト図（待合スペース、事務業務スペース）をご教示ください。	同上
4	6(3) ア	現行業務のレイアウト図についてご提示ください。	同上
4	6(3) ア	業務用備品について、貸与いただける台数をそれぞれご教示ください。	電話機親機1台、子機1台 複写機、ファクシミリ、シュレッダーは職員との共用となります。
4	6(3) ア	現業者が現運用上、持ち込んでいる什器やシステム(PCやタブレット等)が記載事項とは別途ある場合はご教示ください。	記載事項以外はございません。
4	6(3) エ	「特定事務受任者等確認のためのインターネット検索用端末1台及びこれに係る通信費」について、ノート型PC及びWifiの持ち込みが可能との認識でよろしいでしょうか。	端末の持込については、郵送業務で使用する特定事務受任者検索用の端末の持込を想定していますが、受託者において作成する各種報告書類の作成や受託者の会社への報告等のため、当該端末を兼用することは可とします。ただし、事前に通信機器の仕様等について委託者に届出、承認を得たもののみ可とします。なお、当該端末の使用に当たっては、仕様書に定めた情報セキュリティ対策、個人情報取扱特記事項を順守の上、厳格な運用を図るようお願いいたします。
5	6(4)	業務の円滑な引継ぎ及び貴市の業務手順	可能です。

	オ	の早期習得のために、現業者様の業務マニュアル、想定質疑集を貸与又は閲覧させていただくことは可能でしょうか。	
5	6(4) オ	契約締結後3日前までに用意することが必須ということでしょうか。新規での採用もあるため、契約締結後3日での提示が難しい場合はご考慮いただけますでしょうか。	契約締結後3日以内に業務従事者名簿をご提出いただき、その後履行までの間に従事者が変更となった場合は、別途変更届をご提出ください。
6	7	市民課窓口については、証明書の交付及び手数料徴収業務は業務範囲外という認識でよろしいでしょうか。 また、郵送用の釣銭及び手提げ金庫は受託者で用意が必要になりますでしょうか。その場合、現金及び定額小為替について、金種及び枚数をご教示ください。 また、受託者が金庫を保管管理しますでしょうか。	前段はお見込みのとおりです。 郵送用の釣銭（定額小為替）及び手提げ金庫については御用意いただきます。金種等は契約後に詳細にお伝えします。 なお、金庫は庁内のキャビネットで施錠管理いたします。
6	7	各業務における昨年度の月間件数推移、日毎の実績件数を教えて下さい。 また、各業務の1件あたりの処理時間も教えてください。 ・市民課フロア案内に係る業務 ・市民課窓口受付に係る業務 ・市民課諸証明書発行に係る業務 ・郵送による諸証明書交付等に係る業務	それぞれの統計はございませんが、市HPに掲載している事務報告書に、異動件数、証明書ごとの件数は記載がございますので、御参照ください。 (下記リンク先「市民部」65ページ、72ページ、73ページ) https://www.city.koganei.lg.jp/smph/shisei/461/520/jimuhoukokusho/R2_jimuhoukokusyo.html 上記にはフロア案内、窓口受付についての統計はございませんが、上記異動及び証明書発行の合計が近い数字になるかと考えます。なお、1件ごとの処理時間はケースバイケースで異なりますので、御容赦ください。
6	7	各業務における直近3年度分の日別または月別処理件数をご教示ください。	同上

6	7	昨年度の月別業務処理件数をご教示ください。	同上
6	7	繁忙期について、曜日別業務処理件数の実績がありましたらご教示ください。	曜日別の実績はございません。比較的月曜日・金曜日が多い傾向にありますが、天候等にも左右されますため、一概にはお伝えできません。
6	7	各業務のおおよその処理件数及び処理時間について、ご教示いただくことは可能でしょうか。	ケースバイケースであり、一概に標準処理時間があるわけではございません。
6	7	現事業者様の配置人数及びシフトをご教示ください。	18人在籍しており、仕様書11ページ別表1の人数を満たすようシフト管理をいただいています。
6	8	業務マニュアルの作成にあたり、既存のマニュアルを貸与いただくことは可能でしょうか。	可能です。
9	1 2	委託業務に起因していない苦情等が発生したときには、迅速に担当職員や市へ引き継ぐことが可能となりますでしょうか。	お見込みのとおりです。
9	1 3	契約解除又は契約期間終了に伴う業務引継について書かれていますが、現受託者様からも業務全般に渡る引継書のご用意あるいは事前研修等にご協力いただけるものと理解してよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
9	1 3	業務開始月までの引継ぎ期間において現場業務をOJTで対応することは可能でしょうか。最低限管理者は現行業務を実際に見ながら理解することが必要と考えています。	お見込みのとおりです。
9	1 3	貴市と現受託業者との契約にも同様の内	お見込みのとおりです。

		容が含まれているのでしょうか。	
9	1 3	契約締結後、いつから執務スペースに入ることが可能でしょうか。 マニュアル確認や業務引継ぎ等を想定しております。	仕様書1ページのとおり、契約確定日の翌日から業務開始日までを業務準備期間としております。 具体的には契約後に調整させていただきます。
9	1 3	引継ぎ期間はどれくらいを想定しておりますでしょうか。また、準備期間に係る費用は別途契約という認識でよろしいでしょうか。	仕様書1ページのとおり、契約確定日の翌日から業務開始日までを業務準備期間としております。 業務準備期間及びそれに係る費用は本契約に含まれます。
1 1	別表 1	担当事務及び適正席数(参考)は現行においても同様の配置数となりますでしょうか。また新型コロナウイルスにより来庁者は直近2年で減少していると思われませんが、アフターコロナ時においても同様の配置数想定となりますでしょうか。	同様です。配置数はコロナ禍前から変更していないため、アフターコロナ時においても同様となります。
1 1	別表 1	「別表1 担当事務及び適正席数」について、この席数を満たす人数を同一時間内で保つことが出来れば、各従事者の勤務時間はシフト対応でも問題ないでしょうか。	お見込みのとおりです。
1 1	別表 1	「別表1 担当事務及び適正席数」について、この数値は目安であり、月内及び時間帯の繁閑に併せて、人員配置の増減調整は可能でしょうか。	お見込みのとおりです。
1 1	別表 1	担当事務及び適正席数(参考)について、時短勤務の従事者の採用等は可能でしょうか。	可能です。ただし、委託事務に支障のない形での配置をお願いします。

1 1	別表 2	システムベンダーをご教示ください。	①株式会社ジー・シー・シー e-SUITE (住民基本台帳、印鑑) ②富士ゼロックスシステムサービス株式会社 戸籍総合システム・ブックレス (戸籍)
1 2	別紙 1	「その他市民課フロア内における、円滑に業務を遂行するための総合窓口案内担当者や他課との連携等に係る業務」とありますが、具体的に引き継ぐ業務などの一覧などはありますでしょうか。ございましたらご提示願います。	申し訳ございませんが一覧はございません。1階のフロア案内であるため、市民の要件を伺い他フロアを案内する等、一般的な問い合わせ対応を主とお考え下さい。
1 2	別紙 1	フロア案内は市民の方を最初に対応する役割と認識しています。地震や停電といった災害が発生した際の市民の方への案内などの取り決めはありますでしょうか。また災害を想定した定期的な訓練等の実施はありますでしょうか。	災害発生時、市職員においては地域防災計画において役割が定められておりますが委託事業者様においては同計画上に明記はございません。そのため、復興に向けた業務を担うことはありませんが、初期対応として市民の避難誘導等については、市職員の指示に従っていただくこととなると考えます。なお、防災訓練は1年に1回ございます。
1 2	別紙 1	休日開庁の際は、総合窓口案内担当者や他課の引継ぎ先は勤務しているのでしょうか。	休日開庁時、総合窓口案内担当者はおりませんが、フロアマネージャーとして案内できる職員は勤務しております。また、休日開庁での窓口開庁は限られます。詳細はHP等をご参照ください。
1 3	別紙 2	業務により現金の取り扱いがあると思われませんが受託者側にて用意が必要な準備額の目安がございましたら教えてください。	窓口交付における現金取扱いは市ですべて担うため、御準備いただく必要はありません。
1 3	別紙 2	職員様の監査について記載がありませんが、受託者側の判断・対応範囲についてご教示ください。また、職員様の確認工程（フロー）についてお示しいただけますと幸いです。	原則、委託範囲の受付・作表等については、受託者の判断で行っていただきますが、判断に困る場合等疑義がある場合は、業務統括責任者を通じて職員へ照会等をしていただきます。 全ての業務において、市民に交付する前に職員が確認の上交付いたします。
1 5	別紙	申請者を窓口へ案内する際は呼び出し端	お見込みのとおりです。

	2	<p>末で申請者を呼び出す認識でよろしいでしょうか。</p> <p>またその場合システム障害等で呼び出しができない場合の対応方法などは設定されていますでしょうか。</p>	<p>特段設定はございませんが、十分声が聞こえる程度の広さですので、肉声で御案内することになると考えます。</p>
1 5	別紙 2	<p>本人確認資料の確認に関して様々なパターンがあると認識しています。確認作業の中で、定型的でない場合の例（本人確認書類を何も持っていないや珍しい本人確認書類を提示など）とその場合の対応方法例（干支や本籍、筆頭者の聞き取りで対応など）を教えてくださいませんか。</p>	<p>具体的には引継ぎ期間で提示いたします。</p>
1 5	別紙 2	<p>イ：申請用紙の不備確認だけでなく添付資料の取扱い及び、申請書に添付すると記載がありますがどのような添付資料を取扱いするのでしょうか。また2名体制で対応できるほどの来庁者数なのか閑散期の来庁者数を教えてくださいませんか。</p>	<p>委任状等が考えられます。</p> <p>11 ページにあるとおり、閑散期の受付業務は3人体制としております。（繁忙期は4人）</p> <p>閑散期の来庁者数は市HPに掲載している「事務報告書」に異動件数、証明書ごとの件数は記載がございますので、御参照ください。</p> <p>（下記リンク先「市民部」65 ページ、72 ページ、73 ページ）</p> <p>https://www.city.koganei.lg.jp/smph/shisei/461/520/jimuhoukokusho/R2_jimuhoukokusyo.html</p>
1 6	別紙 3 1(2) ア	<p>「事前に照合等が完了している～作票ボックスから受取り、」 「作成した証明書等については、～交付台へ置くこと。」とありますが、</p> <p>申請受付（受託者）→申請書類照合（受託者）→書類の確認・交付（小金井市役所様）というフローと考えてよろしいで</p>	<p>証明書発行については、受付（受託者）⇒照合（受託者）⇒発行（受託者）⇒確認・交付（市役所）というフローとなります。</p>

		しょうか。	
	別紙 3(2)	証明書発行業務について、「ウについては、新規登録、照会登録、亡失等による再登録、廃止～」という記載がございますが、証明書発行以外の業務として上記のような処理が発生するという認識でよいでしょうか。	お見込みのとおりです。印鑑については証明発行だけでなく、印鑑登録・廃止に係る事務処理がございます。
1 8	別紙 4	近年の請求件数（受付・発送・転出件数）を教えてくださいませんか。	市HPに掲載している「事務報告書」に異動件数、証明書ごとの件数の記載がございますので、御参照ください。 （下記リンク先「市民部」65 ページ、72 ページ、73 ページ） https://www.city.koganei.lg.jp/smph/shisei/461/520/jimuhoukokusho/R2_jimuhoukokusyo.html
1 8	別紙 4 (2)	到着から証明書の発行・照合・精算まで職員様の監査がありませんが請求権等はどこまで判断することになるのでしょうか。	疑義が発生するような場合は職員が判断しますが、一般的な請求の場合は御判断いただくこととなります。ただし、全ての郵送請求において、発送前に職員が読み合わせによる確認を行います。
1 8	別紙 4	問い合わせ内容については、郵送転出等の異動系に係る問い合わせ対応のみでしょうか。若しくは第三者からの請求による請求権等の問い合わせなども含みますでしょうか。併せて電話対応件数などの実績値があればいただけますと幸いです。	第三者請求に係る問合せなども含みます。電話対応件数の実績値はございません。
1 9	別紙 4	文書の進捗管理はどのように対応されているのかご教示ください。	概ね請求を収受した翌日に発送できるよう処理していただきます。
1 9	別紙 4	郵送請求の各納期がありましたらお教えてくださいませんか。	同上

実施要領に関するご質問

ページ	項番	質 問	回 答
4	1 1	企画提案書のページ数上限はありますでしょうか。提出方法の「押印」とは提案書表紙（記名 1 部）に契約印を押すイメージでよろしいでしょうか。	ページの上限はございませんが、常識の範囲内で作成ください。 見積書の記名 1 部のみ押印必須となります。そのほかは特段必要ありません。
4	1 1	企画提案書のページ数の上限がありましたらご教示ください。	ページの上限はございません。
4	1 1	「無記名 7 部においては、事業者名が特定される記述やロゴマーク等は削除」と記載がありますが、現行業者についても提案書内で「現業者」という記載は不可という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
5	1 1	「押印の上、郵送または直接窓口へ持参」とありますが、押印書類は見積書（任意様式）のみでよろしいでしょうか。企画提案書・実績書等他に押印が必要な場合、ご教示頂けますと幸いです。	見積書の記名 1 部のみ押印必須となります。そのほかは特段必要ありません。

その他

ページ	項番	質問	回答
審査基準1	2	経営理念とは、本業務委託における取組み方針と理解してよろしいでしょうか。	基本的には受託者の企業理念を伺っておりますが、取組方針と捉えていただいても問題ありません。
その他	ー	各業務について、月別の処理件数を証明書毎にご教示ください。	市HPに掲載している「事務報告書」に異動件数、証明書ごとの件数の記載がございますので、御参照ください。 (下記リンク先「市民部」65 ページ、72 ページ、73 ページ) https://www.city.koganei.lg.jp/smph/shisei/461/520/jimuhoukokusho/R2_jimuhoukokusyo.html
その他	ー	現行契約の現業者、契約期間、契約金額、プロポーザルの得点について、ご教示いただけますでしょうか。	事業者：株式会社エイジェック本社 契約金額：150,090,161 円 契約期間：平成 30 年 12 月 21 日から令和 4 年 11 月 30 日まで プロポーザルの得点については、今回の審査とは評点表も異なるため御容赦ください。
その他	ー	現契約の仕様書から変更点があればご教示ください。	前回からの主な変更点は以下のとおりです。 窓口受付について ・旧氏の記載等に関する請求の追加 ・マイナンバーに関し、通知カード廃止に伴う名称変更 ・公的個人認証に関し、現行制度に合わせた名称変更 ・特別永住者証明書に関する申請の追加 郵送による証明書交付 ・公用請求において、警察、検察及び裁判所からの請求の追加
その他	ー	ご参考として、市民課職員様の体制をご教示ください。	委託範囲の職員数は、正規職員 12 人、会計年度任用職員 4 人となります。
その他	ー	従事者の休憩スペース、更衣室、ロッカー(台数)、駐車場、駐輪場の貸与はございますでしょうか。	ロッカーは受託者専用を用意します(18 台) 駐輪場・休憩スペースは市職員と共用となります。 なお、駐車場は職員も含め通勤で利用できません。

その他	－	統一的な着衣として、ブレザー、エプロン、腕章等は貸与いただくことになりませんか。	受託者の経費負担にて御準備をお願いします。お客様対応を直接行わない業務（郵送等）であっても、職員と見分けるため、エプロン等統一的な着衣の着用をお願いします。
その他	－	従事者が利用できる休憩室、更衣室、飲食スペースは御座いますか。また、其々何名が同時に利用可能でしょうか。	休憩・飲食等のできるスペースが執務室奥にございますが市職員と共用となります。同時に6人程度が利用可能です。休憩室及び更衣室の御準備はございません。なお、昼休みは庁舎内会議室を昼食スペースとして開放しています。
その他	－	従事者が就業中不要な私物を保管できるロッカー等、利用できる設備は御座いますか。	上記のとおり受託者専用を用意します。
その他	－	天災や不可抗力に対する取り決めがございましたらご教示ください。	契約において、契約締結後の天災事変その他の不測の事件に基づく日本国内での経済情勢の激変により契約内容が著しく不相当と認められるに至ったときは、相手方と協議の上、契約金額その他の契約内容を変更することができる旨の条文がございます。