

尾張旭市市民課窓口業務委託事業公募型プロポーザルに係る質問及び回答

No.	質問項目	質問内容	回答
1	・実施要領P4 10企画提案 (1) 提出書類 ・実施要領P4 10企画提案 (2) 提出書類に関する留意事項 (ア)	提出書類は両面印刷70ページ以内とあるが、(1) イの企画提案書が70ページ以内という認識で合っているか。または、(1) ア～キまでを含めた70ページ以内となるのかご教示いただきたい。	(1) イの企画提案書とウの業務実施体制を合わせて70ページ以内とします。
2	様式 1 参加表明書	参加表明書に押印は必要かご教示いただきたい。	押印は不要です。
3	様式 2 企画提案書	企画提案書に押印は必要かご教示いただきたい。	押印は不要です。
4	様式 4 業務実績	「過去3年以内に受注した類似業務実績」とあるが、補足説明には「実績は既に完了した業務を対象」としている。3年間の業務契約の場合、現在継続中となり過去3年以内に該当せず、複数年契約実績をカウントできなくなる。履行中の契約業務は該当しないのか。 例) 契約期間：令和2年10月～令和5年9月 ※業務完了しておらず継続中となる。	契約期間中に年度を跨いでいる場合、年度当初に受注、年度末に完了しているとみなすこととし、過去3年以内に受注、完了を含んでいる契約として記載することができるものとします。その場合、契約金額、履行期間は実際の契約のものを記入してください。 (例1) 契約期間 平成31年4月1日から令和3年3月31日 ⇒ 受注が過去3年以内ではないが、年度を跨いでいるため、令和2年度当初の受注を含むとみなし、記載可 (例2) 契約期間 令和3年7月1日から令和5年6月30日 ⇒ 契約上は業務完了していないが、令和3年度を跨いでいるため、令和3年度末の完了を含むとみなし、記載可 (例3) 契約期間 令和4年4月1日から令和6年3月31日 ⇒ 年度を跨いでおらず、業務完了が含まれていないため記載不可

尾張旭市市民課窓口業務委託事業公募型プロポーザルに係る質問及び回答

No.	質問項目	質問内容	回答
5	様式 4 業務実績	<p>複数年契約を繰り返し受託している場合、履行期間の表記方法をご教示いただきたい。</p> <p>例) 3回継続受託している場合 ① 履行期間：平成25年4月～平成28年3月、平成28年4月～平成31年3月、平成31年4月～令和4年3月 ② 履行期間：平成25年4月～令和4年3月 ③ 履行期間：平成31年4月～令和4年3月※直近の契約期間のみとなるのか。</p>	<p>業務実績は契約単位で記入していただくため、ご質問の場合は直近の契約期間を記入することとなります。</p>
6	様式 4 業務実績	<p>同じ自治体でも、「市民課業務」、「マイナンバー業務」等、契約が分かれているものがある。その場合、同自治体業務1件としてカウントしても良いか。 または、「市民課業務1件」、「マイナンバー業務1件」としてカウントされるのか。その場合、4件以上の記載は可能かご教示いただきたい。</p>	<p>同一自治体において同一履行期間で受注し、一体のものとして履行している場合のみ1件として記入できるものとします。その場合は、業務名及び契約金額を区別できるように記入してください。</p>

尾張旭市市民課窓口業務委託事業公募型プロポーザルに係る質問及び回答

No.	質問項目	質問内容	回答
7	仕様書P3 6 業務の実施体制 (2) 業務実施体制の整備	平日、土日の曜日別の人員配置人数、現状はどのような配置で対応されていますか。適切な人員配置ということで、最低配置基準等はいかがでしょうか。 月別、日別、曜日別の項目別処理件数（1日平均）等の情報は開示いただけますでしょうか。	現状の正規職員を除く配置人員について、マイナンバーカード関連業務については、以下のとおりです。 平日 会計年度任用職員 6～12人 派遣職員 6～7人 日曜日 会計年度任用職員 4～5人 派遣職員 4～5人 ※会計年度任用職員は週19時間～37.5時間勤務 なお、本事業における委託内容以外の業務についても含んでいます。（会計年度任用職員：マイナンバーカード交付等の統合端末操作を伴う手続き、住所異動、戸籍届、証明書作成等、派遣職員：マイナポイント申込支援） 最低配置基準等は設けていません。月別、日別、曜日別の項目別処理件数（1日平均）等の情報については、項目別の数値を算出しておりません。
8	仕様書P7-ウ-（ケ） 定額小為替の換金	定額小為替の換金手数料は受託者負担となるのかご教示いただきたい。	換金手数料が発生した場合は受注者負担となります。なお、請求者から送られてきた定額小為替をお釣り用として一定額残し、プールする形で運用しているため、基本的には換金手数料は発生していません。
9	仕様書P7-エ-（ア） 証明書のポスト投函について	庁舎内にポストはあるのか、ポストの場所をご教示いただきたい。	庁舎内にはありませんが、庁舎敷地内東側玄関を出てすぐの場所にございます。集配時間の関係上、午後3時15分以降の場合や速達処理が必要な場合は徒歩約2分の尾張旭郵便局を利用することもございます。
10	仕様書P8 6 マイナンバー関連業務 シ マイナンバーカード出張受付業務	会場場所は選定されており、発注者にて手配いただける認識で相違ないでしょうか。	会場場所は市にて手配いたします。
11	仕様書P8-ス	電話、メールそれぞれの月毎の件数をご教示いただきたい。	電話の件数については計測しておりません。メールでの問い合わせの件数は月10件程度です。
12	仕様書P9 10 業務委託内容 (8) マニュアルの更新	委託業務にかかる各業務マニュアルの有無、また作成にあたり貸与いただけるか。	システム操作手順書、郵送請求業務、マイナンバーカード交付関連受付、申請補助、マイナンバーカード交付前設定業務、接遇についてのマニュアル等はございますが、マニュアル等がない業務もあります。準備期間以降は貸与も可能です。

尾張旭市市民課窓口業務委託事業公募型プロポーザルに係る質問及び回答

No.	質問項目	質問内容	回答
13	仕様書P9 10 業務委託内容 (11) 実績報告	日次報告書、月次報告書、業務完了報告書、集計表、年次報告書等の各種報告書の様式は規定の物がございますか。	規定の様式はございません。
14	仕様書P10 11 事前準備 (2) 業務設計	運用レイアウト図の作成にあたり、現行のレイアウト（委託業務範囲がわかるもの）をご提供いただけますでしょうか。	委託場所イメージ込みの現行のレイアウトは別紙のとおりとなります。
15	仕様書P11 11 事前準備 (4) 従事予定者への事前教育	7月1日前の準備期間中に市職員様より端末の操作方法、および窓口対応の研修などを受けることは可能でしょうか。 実際に7月1日以降稼働するスタッフの現地研修等は準備期間中に可能でしょうか。 現地研修は、ロールプレイではなく、実際の市民様を対象とした対応訓練となりますか。 また、可能である場合の実施日数、時間数はどれくらい確保可能でしょうか。	準備期間中に市職員における端末の操作方法及び窓口対応の研修等の実施については可能ですが、内容等詳細については要相談とします。 準備期間中の現地研修は可能ですが、市民を対象にした対応訓練を行うことはできません。 実施日数、時間数については、できる限り確保できるよう対応いたしますが、詳細な実施日数、時間数については要相談とします。
16	仕様書P11 (4) 従事予定者への事前教育 システム教育(業務システム基礎操作等)	住基・戸籍システムについて、使用するシステムをご教示いただけますか。(システムベンダー名等)	住民記録システム：株式会社日立システムズ 戸籍システム：富士ゼロックスシステムサービス株式会社
17	仕様書P11 11 事前準備 (4) 従事予定者への事前教育	現行の業務システム端末のマニュアル（操作手順書）等がありますか。また、窓口業務の基本マニュアル等がございますか。	質問項目12のとおりです。
18	仕様書P12 12 業務従事者の服務等 (4) 服装について	市職員様と区別するためにも、業務従事者の服装は制服着用が必要（望ましい）でしょうか。名札、腕章等のみでの見分けで構わないでしょうか。	名札、腕章等のみでの見分けでも構いません。ただし、市職員との区別がつくようにしてください。

尾張旭市市民課窓口業務委託事業公募型プロポーザルに係る質問及び回答

No.	質問項目	質問内容	回答
19	仕様書P13 17 受注者が持ち込む機器等の什器について	外国人来庁者向けサービスの向上の一環として、ポータブル翻訳機を使用するためのポータブルWi-Fiの持ち込みは可能でしょうか。もしくは、既にそれに代わる機器の設置、および対策等がありますか。	市が保有する翻訳機能を有するiPad及びポータブルWi-Fiを使用していただくことが可能です。
20	仕様書P13 17 受注者が持ち込む機器等の什器について	管理者用ノートパソコン及びプリンターの持ち込みは可能でしょうか。(スタッフのシフト作成や各種報告書、マニュアル等の作成などで使用予定です。)	仕様書別紙3 市負担什器に記載のパソコン及び複合機で対応していただくことも可能ですが、業務の遂行上持込みが不可欠な場合には、予め市の承認を得たうえで持込むことが可能とします。ただし市のネットワークに接続することはできません。
21	仕様書P15 郵送請求について	郵送請求業務は通常、公用ともに業務として行うという認識で合っているか。	相違ありません。
22	仕様書P18 マイナンバーカード関連業務	ミス率※1について、※1の補足説明の記載がない。ご教示いただきたい。	受注者が申請補助を実施して作成されたマイナンバーカードについて、市の審査により誤作成を指摘され、差し戻された(再申請等を要することとなった)ものの割合のこととします。
23	仕様書 別紙3 市負担什器一覧	電話 2回線 3回線に増設する場合ありとあるが、業務委託内容における回線配分、割当などはあるか。	郵送請求業務1回線、マイナンバーカード関連業務1~2回線を想定しています。
24	ロッカー・棚について	従事者の貴重品などを保管するためのロッカー・棚等は貸与いただけるのか。貸与いただけない場合、設置は可能か。	ロッカーの空き状況により協議します。棚については、市民課事務スペース内で設置を協議します。