

No.	質問項目	質問内容	回答
1	実施要領 1ページ 1 実施目的	<p>窓口業務のDXやシステム利用状況について、</p> <p>①『書かない窓口』端末や番号発券機の現行利用状況等（利用有無、利用率の目安、対象手続、課題等）</p> <p>②住民情報系システム、マイナンバーカード関連システム等窓口で使用している主なシステムの種別・サービス・ベンダー等</p> <p>③窓口予約システムやオンライン申請の導入状況等（導入有無、利用している手続、利用件数、課題等）</p> <p>④今後3年間で実現したいと考えているDX・BPRの方向性等（拡大したい領域や手続等）</p> <p>⑤受託者に特に期待している役割や取り組み、成果、期限等について、具体的にお聞かせいただけますか。</p>	<p>①「書かない窓口」における現行利用状況は下記のとおりです。 証明書での利用率：約5% マイナンバーカードでの利用率：約85%</p> <p>② (1)住民情報系システムは「ADWORLD」 (2)マイナンバーカード関連システム「住民基本台帳ネットワークシステム」 (3)戸籍情報系システム「戸籍総合システム・ブックレス」 (1)、(2)のベンダー「株式会社日立システムズ中部支社」 (3)のベンダー「富士フィルムシステムサービス㈱」</p> <p>③窓口予約は実施していません。オンライン申請は「びったりサービス」を導入しており、住民票の写し及び印鑑登録証明書が利用できます（令和7年度実績14件）。また、マイナンバーカードによる転出申請も利用できます（令和7年度申請件数588件）。</p> <p>④方向性等は特に決めていません。</p> <p>⑤仕様書を参考にしてください。</p>
2	実施要領 1ページ 1 実施目的	<p>受託者によるDX・業務効率化提案に関して、</p> <p>①市庁舎内ネットワークや業務端末への外部システム接続、クラウドサービス利用等に関する制約・ルール（例：インターネット分離、USB許可等）等について具体的に教えてください。</p> <p>②受託者独自のツールやSaaSを利用する場合、市が認める（又は想定している）セキュリティ要件・審査プロセス等について具体的に教えてください。</p> <p>③デジタル化に係るシステム費用等は原則として受託者負担（見積金額内）の想定か、市側で別途検討調整している（又はできる）予算枠等があるか等について具体的に教えてください。</p>	<p>①尾張旭市情報セキュリティ対策基準を参照してください。 ②想定はしていませんが、利用する場合は、都度要相談対応とします。</p> <p>③原則として市が負担します。</p>
3	実施要領 1ページ 3 業務概要	<p>『現行のマイナンバーカード関連業務範囲の拡大』とありますが、</p> <p>①現行、市職員・受託者が担っている具体的なマイナンバー関連業務と、その分担等</p> <p>②今回新たに委託したい業務とその範囲等について、具体的に教えてください。</p>	<p>①市職員は、主に住民基本台帳ネットワークシステム端末を使用した窓口業務を担っており、受託者は、主に受付業務、管理・保管業務を担っています。</p> <p>②現行担っていないマイナンバーカードに関連する業務全般（暗証番号設定や照会を行う操作を除く）です。</p>
4	実施要領 1ページ 4 見積限度額	<p>見積限度額214,228,300円（税込）について、</p> <p>①想定人員配置モデル、人件費単価水準、想定処理件数等</p> <p>②想定備品費、ICTツール費・機器費、教育費、管理費等</p> <p>算定に用いた主な前提について、可能な範囲で具体的にご教示いただけますか。</p>	<p>限度額の算定に用いた内容については明示しません。</p>
5	実施要領 2ページ 5 参加資格・10(2)カ 業務実績	<p>参加資格(7)『愛知県内の自治体にて、市民課関連業務受託の実績』について、</p> <p>①住民基本台帳、戸籍、印鑑登録等の基幹業務のほか、総合窓口業務や住民票等発行を伴う「証明発行センター」等の実績は、含まれますでしょうか。</p> <p>②10(2)カにおいて「労働者派遣契約等は実績に含めない」とありますが、委託契約（BPO）において、窓口の一部（例：マイナンバーカード関連業務のみ、又は諸証明発行業務のみ）を受託している実績は、本業務の実績として認められますでしょうか。</p> <p>③共同企業体の一員としての受託実績や、再委託先として従事した実績の取扱いについては、いかがでしょうか。</p> <p>④実績件数や契約規模に関する基準の有無等があれば具体的にご教示ください。</p>	<p>①・②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> <p>③共同企業体の一員及び再委託先として従事した実績は含めないでください。</p> <p>④特に定めはありません。</p>
6	実施要領 4ページ 10 企画提案(1)(2)	<p>提案書はイ企画提案書及びウ業務実施体制を含めて、（ア及びエ〜クを含めず）両面印刷で50ページ以内と言う理解で宜しいでしょうか？</p>	<p>イの企画提案書とウの業務実施体制を合わせて50ページ以内とします。</p>

No.	質問項目	質問内容	回答
7	実施要領 4ページ 10 企画提案(2)	企画提案書(原本・写し)に社名の記載は問題ございませんでしょうか?	問題ありません。
8	実施要領 6ページ 12 審査方法等(1)	プレゼンテーション発表時の社名の発言は問題ございませんでしょうか?	問題ありません。
9	実施要領 6~7ページ 12 審査方法等	評価基準表の各項目について、価格点(10点)のウエイトについて、市としては“価格競争を抑制したい”意図があるのか、それとも“過度に高い価格は抑制したい”意図があるのか等、具体的なお考えをお聞かせください。	上限を設定しており、過度に高い価格となることは想定していません。
10	実施要領 6~7ページ 12 審査方法等(1)エ	提出資料以外の追加資料等の配布は認めない。と記載がございますが、プレゼンテーション発表前に提出済のライドデータを印刷した紙の提出は問題ございませんでしょうか?	提出時のライドデータと同一のものであれば問題ありません。
11	実施要領 7ページ 13 契約の締結等	契約書案について、 ①SLA 未達時のペナルティ等(減額・改善勧告等) ②重大な個人情報漏えい・長時間窓口停止等が発生した場合の損害賠償の考え方等現時点で想定されている内容について、具体的に教えていただけますでしょうか。	事案に応じて協議します。
12	仕様書 1ページ 2 業務実施期間	事前準備期間における引継ぎ・研修等の費用は受注者負担について、 ①現行委託事業者又は市職員からの引継ぎに要する支援(説明会・OJT)の期間、日数・回数、時間等 ②準備期間中に、現場での立ち会いやシステム操作研修等に市側が用意される環境(席数・端末数・実データ/テストデータの扱い)、マニュアル提供等について、可能な範囲でご教示いただけますか。	①選定後の協議期間において要相談とします。 ②マニュアルの提供はありますが、市民を対象とした対応はできません。
13	仕様書 1~2ページ 3 業務日時	平日業務時間(9時~16時)について、 ①その前後に必要なと想定される準備・後片付け作業内容(端末起動・締め処理等)等 ②標準的な所要時間(例:前30分/後30分等)等 について、具体的に教えてください。	①主な業務はお考えのとおりです。 ②前後で約30分以内を想定しています。
14	仕様書 1~2ページ 3 業務日時	日曜窓口(第2・第4日曜)について、直近年度における ①月ごとの来庁者総数等 ②月ごとのマイナンバー関連手続とその他証明業務との件数、比率等 ③月ごとの平均待ち時間等について、具体的に教えていただけますでしょうか。	①約150件 ②マイナンバー関連は約80件、証明業務は約70件 ③平均15分です。
15	仕様書 1~2ページ 3 業務日時	おくやみ手続支援(火・木)について、直近年度における ①1枠あたり標準対応時間等 ②1日あたり平均予約件数・キャンセル率・繁忙月等(死亡件数と関連する等) ③事前予約制の運用の有無等(市コールセンター等での予約か市民課での電話受付か) ④市職員が担当する業務と範囲(判定・決裁・一部相談等)と、受託者が担当する業務と範囲、その内容等について、具体的に教えてください。	①市民課での手続きは約15分~30分です。 ②月あたりの件数は約23件です。1日あたりの件数は出していません。 ③・④仕様書10(5)に記載していますので参照してください。
16	仕様書 2~3ページ 5 業務履行に当たっての基本的な考え方	市が実施するモニタリング及びセキュリティ監査について、 ①実施頻度・時期・時間(年〇回、〇月、〇時間) ②実施方法(書面・ヒアリング・現場観察等) ③チェック項目(個人情報・接遇・待ち時間等)の例 ④過去の指摘事項や指摘が多かったポイント、重視している観点等について、具体的にお示しいただけますか。	①・②必要がある場合に、都度協議とします。 ③・④特に定めはありません。

No.	質問項目	質問内容	回答
17	仕様書 3～4ページ 6 業務の実施体制	『繁閑期を考慮した適正数の従事者を配置すること』とありますが、市として最低限必要と考えている、 ①平日・日曜の窓口従事者数 ②シフトパターン（早番・遅番等） ③責任者・サブリーダーの人数と役割等 ④平日・日曜に、市職員が窓口業務に直接関わっている人数と役割等について、具体的に教えていただけますか。	①～③従事者やシフトパターン等は、選定後の協議内容とし、受託事業者に一任する内容です。 ④平日は、正職員4人、会計年度6～8人程度。日曜は、正職員3人、会計年度2～3人程度です。
18	仕様書 4ページ 10 業務委託内容	証明書等交付窓口業務及び手数料集計について、直近年度における、 ①月ごとの証明書種類別発行件数等（住民票、戸籍各種、印鑑登録証明等） ②月ごとの窓口別処理件数等（市民課窓口・郵便請求・日曜窓口等）等について、ご提供いただけますでしょうか。	仕様書「別紙1」に令和6年度の数値を掲載していますので、そちらを参考にしてください。
19	仕様書 5ページ 10 業務委託内容	キャッシュレス決済について、直近年度における利用件数、内訳、金額、比率（現金、キャッシュレス）等の実績について、具体的に教えてください。	令和8年4月においては、利用件数659件、金額274,800円（金額ベースの利用率14.6%）の実績です。
20	仕様書 6ページ 10 業務委託内容	市民課窓口案内業務について、直近年度における、 ①1日あたり平均来庁者数 ②月ごとの番号発券機・『書かない窓口』端末の利用率等（窓口利用者のうち何割程度が利用） ③月ごとの案内窓口に起因するクレームや待ち時間への不満の件数・内容等について、具体的に教えてください。	①月あたり約4,800人（1日あたりの算出はなし） ②質問番号1の①の回答のとおりです。 ③集計はしていません。
21	仕様書 6～7ページ 10 業務委託内容	郵便請求業務について、直近年度における、 ①月ごとの受付件数 ②1件あたり平均処理時間（標準値） ③『市に引き継ぐケース』の内容、月ごとの件数や割合（全体に占める件数比率）の実績等について、具体的に教えてください。	①件数は約720件（処理枚数は約8,000枚） ②・③集計していません。
22	仕様書 8ページ 10 業務委託内容	マイナンバーカード関連業務について、直近年度における、 ①月ごとの申請件数・交付件数・券面記載事項変更件数・暗証番号関連手続件数等（再設定・ロック解除等） ②月ごとの出張申請受付の開催回数・時期・時間・場所・1回あたり参加者数等（実績値） ③月ごとの現行受託者や市職員が特に負荷が大きい、課題があると感じている内容、その理由（例：夕方の暗証番号再設定が多い等）等について、具体的に教えていただけますか。	①・②仕様書「別紙1」に令和6年度の数値を掲載していますので、そちらを参考にしてください。 ③多岐パターンに適切に対応するための事務処理の複雑化と職員の負担増が課題と考えています。
23	仕様書 8～10ページ 10 業務委託内容	窓口利用者アンケート（年2回程度）について、 ①現在想定している実施方法（紙アンケート/オンライン/無作為抽出等） ②現行の質問項目 ③直近の回答結果（満足度の分布や割合） ④市として今後改善したいと考えている指標、内容、その理由等について、具体的に教えていただけますでしょうか。	①用紙のアンケートとオンライン「Logoフォーム」で実施しています。 ②来庁目的、年代、フロア対応、待ち時間、その意見 ③回答率は80.4% ④窓口手続の更なる効率化・簡略化を目指したいと考えています。
24	仕様書 9～10ページ 10 業務委託内容	日次・月次・年次報告および定例報告会について、現在、使用されている報告様式（フォーマット）について事前に参考として共有いただくこと等は可能でしょうか。又は、項目立てを確認できるサンプルをご提供いただくこと等は可能でしょうか。	受託者の任意様式のため、サンプルの提供はできません。

No.	質問項目	質問内容	回答
25	仕様書 9～10ページ 10 業務委託内容	業務実施に係る課題とその改善策について、直近3年度における、受託者からの業務改善提案で特に評価した・効果の大きな内容、目的、概要、時期、期間、変更前と変更後の効果・結果（時間・コスト）、委託者評価・期待値を超えたかどうか等について、具体的に教えてください。	委託期間中であるため、現時点においてお示しできる資料等はありません。
26	仕様書 9～10ページ 10 業務委託内容	直近3年度における現行運営について、 ①クレーム・トラブル件数等（月ごとの種別・件数・事案・対処法）②市職員へのエスカレーション件数等（月ごとの種別・件数・事案・対処法）③現行従事者の離職率・欠員発生頻度等（月ごとの種別・件数・事案）④市として特に改善を要望している内容や事案（例：運営や体制、不備やミス率、効率性等）、事案が発生した月、対処した月、対処法、発生理由、発生件数等について、具体的に教えてください。	①～②、④現時点においてお示しできる資料等はありません。 ③受託事業者内部の案件であるため把握していません。
27	仕様書 11～12ページ 11 事前準備	事前準備で作成する業務フロー・判断基準書等について、 ①現行運用の業務フロー・マニュアル等を事前に共有可能でしょうか。共有いただける場合、その提供タイミング（契約前・契約後）等について具体的に教えてください。 ②郵便請求事務やマイナンバーカード関連業務のうち、『公権力の行使に当たる行為』・『市が行う操作』の現行線引きが整理された内容、分担等について、具体的に教えてください。	①共有は可能ですが、選定後の共有とします。 ②マイナンバーカード関連業務のうち、現行を含め今後においても、暗証番号設定や照会を行う操作は市職員が担います。
28	仕様書 12ページ 13 品質水準	別紙2の『サービスレベル』について、 ①指標ごとの達成状況、課題等 ②ペナルティの有無と、ペナルティの内容（減額、是正措置、勧告等）等 ③今後3年度内で目標とする（又はほしい）水準等 ④受託者へのさらなる期待等について、具体的に教えてください。	①概ね達成されています。 ②事案により協議とします。 ③・④現時点で特に定めはありません。
29	仕様書 13ページ 17 受注者持込制限	受注者による情報端末・記録媒体持ち込みの禁止について、 ①例外的に市が持込みを許可した事案と時期、その理由等 ②今後、DX・業務改善提案で受託者側の情報端末等を利用したい場合の審査・許可プロセス等について、具体的に教えてください。	①事例はありません。 ②都度の協議とします。
30	仕様書 14ページ 21 その他	これまで、法改正・制度変更が発生したことがありますか？ あれば、具体的事案、時期や期間、対処方法、役割分担（市が行う範囲と委託者が行う範囲）、契約金額の増額有無・当該金額（税抜き）等について、具体的に教えてください。	法改正・制度変更による契約変更は行っていません。
31	仕様書 15～16ページ 別紙1 対象業務一覧	別紙1に、R6年度実績（住民票：24,570件等）が記載されていますが、R8～R11年度の委託期間中における、マイナンバーカードの更新需要増や制度改正（健康保険証一体化等）に伴う、各業務の伸長予測値等について、具体的に教えてください。	伸長予測値は定めていません。