

N0	質問項目	質問内容	回答内容
1	作成要領 1ページ 3 業務実施体制回答書 の作成_(2)_③_財務状況	①財務状況のご報告に関しまして、弊社都合で恐縮ではございますが、令和5年9月1日に2社が経営統合し、新会社となりました。この場合の2か年ご報告はどのように行えばよろしいでしょうか。	2社が経営統合したことが確認できる書類とともに2社分提出して下さい。
2	作成要領 1ページ 3 業務実施体制回答書 の作成_(3)_受託実績	②実績の契約書写しには、経営統合前の旧会社名が記載されておりますが、差支えございませんでしょうか。	差支えありません。
3	実施要領 2ページ 4 参加資格_(12)	・「業務の遂行に必要な専門的知識・能力を有する人員の配置」とは、責任者以外の従事者においても実務経験者もしくは配属までに同等の知識や能力を有するよう教育を実施した未経験者でも配属可能との認識でよろしいでしょうか。 また、①～⑧(戸籍の広域交付を含む)の全ての業務を請け負った実績がある事業者に参加資格があるという認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
4	実施要領 2ページ 4 参加資格_(12)	・「他自治体で請け負った実績」とありますが、東北内もしくは宮城県内などのエリア制限はありますでしょうか。	制限はありません。
5	実施要領 2ページ 4 参加資格_(12)	参加資格に関して、記載して頂いている①～⑧の全ての実績がある事が条件という認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
6	実施要領 3ページ 7 企画提案書等の作成及び提出 (1)②	「原本1部・副本4部」とございますが、副本は企業名が特定されないようマスキング等は必要でしょうか。 また、2次審査のプレゼンテーションに参加した際も企業名は伏せる形になりますでしょうか。 また、原本と副本の違いはどのように示せばよろしいでしょうか。	・企業名のマスキング等や伏せるは必要ございません。 ・原本と副本の違いは付箋等で表示してください。
7	実施要領 3ページ 7 企画提案書等の作成及び提出 (1)② ケ	こちらに記載のある「②都道府県税」及び「③市区町村税」は、本社の証明書と入札参加資格者名簿に登録している(本社から委任を受けている)事業所の証明書のどちらになりますでしょうか。	本社になります。

N0	質問項目	質問内容	回答内容
8	実施要領 4ページ 8 審査方法 (2)	①プレゼンテーションにおいて、開始のアナウンスはしていただけるという認識でよろしいでしょうか。また、経過時間での通知等はございますでしょうか。(例:残り3分、1分のタイミングで呼び鈴を鳴らす等) ②プレゼンテーションにおいて、スクリーンに提案内容を示した上で実施するとの認識でよろしいでしょうか。 また、その際にスクリーンに示す画像は、企画提案書をわかりやすく加工した内容でもよろしいでしょうか。	①お見込のとおりです。 ②お見込のとおりです。
9	実施要領 5ページ 9 審査基準及び配点	A-Cの各評価項目の配点内訳と配点基準をご教示いただくことは出来ませんでしょうか。	非公表としております。
10	別紙_委託業務処理件数実績	仕様書の委託業務内容に記載いただいている全ての業務の実績をご教示いただいておりますでしょうか。	お見込のとおりです。
11	別紙_委託業務処理件数実績	年間の件数を記載いただいておりますが、繁忙期等を加味した月別/曜日別/時間帯別の処理件数をご教示いただけませんかでしょうか。	計測していないため、示すことが出来ません。
12	別紙_委託業務処理件数実績	各年度の処理件数の記載があるが、繁閑についてはどの程度の差があるのかご教示ください。 (仕様書P6.「従事者の配置」の箇所に2月～5月が繁忙との記載があり、場合により配置人数を調整する必要があると思われるため)	毎年変動する上、ここ数年は新型コロナの影響もあり明確に示すことができませんが、目安として「住民異動入力」は、令和6年3月が一番多く(1,455件)閑散期令和5年7月(626件)と比べ829件の増です。
13	別紙_委託業務処理件数実績	合計の処理件数において、令和4年度が多くなっているのはどのような理由なのか確認させていただきたい。	マイナンバー関連業務の大幅な増加によるものです。
14	別紙_委託業務処理件数実績	件数と併せて、各業務の1件あたりの対応時間をご教示いただけませんかでしょうか。	計測していないため、示すことが出来ません。

N0	質問項目	質問内容	回答内容
15	仕様書1ページ ① 3 業務履行期間 _業務引継ぎに関して	① 業務引継ぎを現行ベンダー様と行うにあたり、引継状況が不良であった場合、現行ベンダー様とのご契約では令和6年10月1日以降も、一時現行ベンダー様と並行運用となりますでしょうか。 ② 業務引継ぎに関しましては、新旧2社との協議との記載がございますが、現行ベンダー様が十分な引継計画を作成されていることを貴市は事前にご確認されないということでしょうか。 ③ 令和6年10月1日以前の開設費用(構築費用)の全ては今回の見積額内に含めてはいけないということでしょうか。	①お見込のとおりです。 ②現受注者と次期受注者での協議・作成した上で、引継計画の内容の確認は行います。 ③お見込のとおりです。
16	仕様書1ページ 5 業務時間等 (1) 窓口開設時間	午前8時30分より窓口開設において、従事者は何時より入所できますでしょうか。	午前7時45分から入所出来ます。
17	仕様書2ページ 6 業務委託内容 (2)④	カード裏書プリンターを貸与いただくことは可能でしょうか。	必要に応じ可能です。
18	仕様書3ページ 6 業務委託内容 (7) ① ②	個人番号カード交付前の業務、個人番号カード電子証明書更新前の業務は全て窓口での対応業務と考えてよろしいでしょうか。コールセンターによる予約受付は含まれない。コールセンターの設置は当業務範囲ではないでしょうか。コールセンター設置の場合、設置場所と受託者が用意する設備をご教示ください。	・コールセンターの設置は考えておりません。
19	仕様書3ページ 6 業務委託内容 (7) ① ②	個人番号カードの受取は市内出張所でも行っておりますでしょうか。その場合、個人番号カードの各出張所への配送会社は受託者の用意となりますでしょうか。	行っておりません。
20	仕様書3ページ 6 業務委託内容 (7) ① ②	個人番号カードの交付における進捗管理を現行受託者様はどのように行われておりますでしょうか。交付の進捗管理システムは受託者側で用意となりますでしょうか。	帳簿で管理しております。進捗管理システムについては詳細を確認の上での判断となります。

N0	質問項目	質問内容	回答内容
21	仕様書2～4ページ 6 業務委託内容	各業務における貴市名での発送物の封入物は貴市にご用意いただく端末での作業及び貴市にご用意いただくプリンタにて印刷させていただける認識でよろしいでしょうか。また封筒は貴市にご用意いただける認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
22	仕様書4ページ 7 業務報告	各定期報告における定型フォーマットはございますでしょうか。	ございません。
23	仕様書6ページ 10 従事者の配置 (2)	委託業務に従事する従事者は、その3分の1以上が自治体における個人情報を含む端末作業業務等の経験を(1年以上)有する者またはそれに準じるスキルがある者と記載がございましたが、「それに準じるスキル」とは具体的にどのようなスキルでしょうか。また準じるスキルを保有している場合1年以上の経験を有さないものでも従事させることができますでしょうか。	・企画提案書において、各事業者が保有するスキルを示して頂き判断させていただきます。そのスキルが準じると判断した場合には、経験年数1年以上有さない者でも、従事することはできます。但し、未経験者については、特に市民サービスの品質低下やクレームに繋がらないよう履行開始前までに研修等必要な措置を行い、実施後に報告書を提出してください。研修内容についても詳細が分かるように企画提案書に明記してください。
24	仕様書6ページ 10 従事者の配置 (2)	「委託業務に従事する従事者は、その3分の1以上が自治体における個人情報を含む端末作業業務等の経験を(1年以上)有する者またはそれに準じるスキルがある者、とし」とありますが、受注者が本選定により交代となる場合は、移行する従事者も含めてその3分の1以上となれば要件は満たすこととなるのかご教示ください。 また、個々の従事者の「端末作業業務等の経験」についての報告要否についても併せて、ご教示ください。	・企画提案書の業務遂行体制において配置予定従事者の実績・能力・経験年数を具体的に記載していただきます。具体に移行が決定している者がいれば、その旨の記載が必要です。その事実が確認出来れば要件を満たします。 ・報告していただきます。
25	仕様書6ページ 10 従事者の配置 (4)	従事者名簿に記載する内容はどのようなものでしょうか。	氏名・住所・生年月日等です。仕様書10(1)・(2)の要件確認のため任意書式にて配置する人員の職歴書を提出してください。
26	仕様書6ページ 10 従事者の配置 (4)	「受注者は、委託業務契約締結後7日以内に従事者名簿を作成し発注者に提出すること」とありますが、その名簿には、業務責任者・業務副責任者の役職を記載するとの認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。

N0	質問項目	質問内容	回答内容
27	仕様書6ページ 11 業務責任者及び 業務副責任者の設置	業務責任者及び業務副責任者の配置人数にご指定はございませんでしょうか。	指定はありません。但し、業務運営上、責任者・副責任者が同時に不在となることがないようにして下さい。
28	仕様書6ページ 11 業務責任者及び 業務副責任者の設置	「実務経験と業務に関する法的知識及び、適正な業務運営に関する知識と経験を有する者を業務責任者及び業務副責任者として選出しなければならない」とありますが、『知識と経験』について基準がございましたら、ご教示ください。	基準は設けておりませんが、以下の点は必要なことと捉えています。 ○知識と技能 戸籍法や住民基本台帳法等を理解し、あらゆる事例に対して正確で迅速な処理・入力をおこなえる知識と技能の他、業務運営での業務委託に関係してくる労働基準法等の法的な知識を有する者となります。 ○経験 業務運営のため業務責任者・業務副責任者としての経験年数及び、自治体における個人情報を含む端末作業業務等の経験 が1 年以上有する者となります。
29	仕様書6ページ 11 業務責任者及び 業務副責任者の設置 (4)	「実務経験と業務に関する法的知識及び、適正な業務運営に関する知識と経験を有する者を業務責任者及び業務副責任者として選出」とありますが、業務責任者及び業務副責任者は業務経験と責任者経験(業務副責任者の場合は副責任者経験)を有する者との認識でよろしいでしょうか。 また、責任者経験を有する者との認識であれば、責任者経験年数(業務副責任者の場合は副責任者経験年数)の指標はございますでしょうか。 併せて、業務責任者及び業務副責任者の配置人数の想定があればご教示ください。	・お見込のとおり。 責任者及び副責任者の経験年数は1年以上とします。配置人数に指定はありませんが、業務運営上、責任者・副責任者が同時に不在となることがないようにして下さい。
30	仕様書7ページ 12 貸与物件等	ご用意いただける備品・設備以外で想定される受託者用意の備品什器等はございますか。また、業務等で必要となるコピー用紙等は貴市のものを利用してよろしいでしょうか。	休憩室で使用するロッカー・電気ポット等は受注者側で準備してください。 また、コピー用紙に関してはお見込のとおりです。
31	仕様書7ページ 13 設備機器等 (1)	表2に電話機4台とありますが、それぞれの用途をご教示いただけますでしょうか。	総合窓口用として1台。個人番号カード受付用と住民票・印鑑証明書の公民館受取の受付用として3台です。

N0	質問項目	質問内容	回答内容
32	仕様書7ページ 13 設備機器等 (1)	表2に記載いただいている機器にて、業務内容記載の業務が全て遂行でき、受注者にて用意する機器は無いとの認識です。一方で、従事者就労管理を行うためのPC等の持ち込みは必要な手続の上、持込可能でしょうか。	PC等での作業内容やPCの周辺環境の詳細を確認の上での判断となります。
33	仕様書7ページ 13 設備機器等	持ち込ませていただいたPC等の電源はお借りできますでしょうか。またその電気代のお支払は受託者の支払いとなりますでしょうか。	使用可能です。また、支払いは求めません。
34	仕様書7ページ 13 設備機器等	業務履行場所には当社業務従事者の休憩室は有りますでしょうか。	有ります。
35	仕様書7ページ 13 設備機器等	業務履行場所には当社業務従事者の手荷物を保管するロッカーは有りますでしょうか。ない場合設置可能でしょうか。	ロッカーは受注者側での準備となります。
36	仕様書7ページ 13 設備機器等	業務履行場所には監視カメラ、ICセキュリティによる入退出を管理する設備は有りますでしょうか。	ございません。
37	仕様書8ページ 15 委託業務従事者の研修 (3)	「履行開始後においても、研修を実施し、常に委託業務従事者の技能向上に努める」とありますが、本業務におけるスキルアップや習熟度向上を目的とした研修を継続して実施する必要があるとの認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
38	仕様書8ページ 15 委託業務従事者の研修	貴市及び現行ベンダー様から現在使用のマニュアルやFAQはご提供いただけますでしょうか。	端末操作マニュアルについては可能です。 また、本業務の受注を希望する事業者においては、業務遂行のための研修体制について確立されているものと捉えております。
39	仕様書8ページ 16 次期受注者に対する業務の引継ぎ	現業務従事者の現受託者から新受託者への移籍等については名取市様のご協力はいただけるのでしょうか。	関知いたしません。

NO	質問項目	質問内容	回答内容
40	仕様書8ページ 16 次期受注者に対する業務の引継ぎ	受注者は、次期受注者が他の業者に変更される場合、業務が円滑に執行されるよう、本契約期間中に引継期間を設け、次期受注者に対して業務の引継ぎを行う。その際、本市からの資料等の請求は、受注者の不利益になると本市が認めた場合を除き全て応じるものとする。 とございますが、現受注者様が使用中のマニュアルも資料等に請求できるものに含まれる認識でよいかご教示ください。	端末操作マニュアル以外の現受注者が独自で作成しているマニュアルについては、本市では管理・把握していないため、現段階での判断はできません。
41	窓口開設	①窓口開設の延長開庁(特定の曜日における窓口開庁時間の延長)は無い認識で宜しいでしょうか。また、繁忙期とされる2月～5月においても同様の認識でよろしいでしょうか。 ②【仕様書5-(1)】現状、所定閉庁時間以降の時間外対応頻度を大まかでもお聞かせいただけますでしょうか。 ③【仕様書5-(3)】個人番号カード等関連業務が年間14日を上限として閉庁日に開設(稼働)するようですが、昨年度の臨時窓口開設日の実績をお聞かせいただけますでしょうか。	①3月末と4月初めの日曜日の2回、臨時開庁を予定してます。 ②時間外の対応頻度は捉えておりませんが、繁忙期は多いです。 ③12日実施。
42	各業務体制について	①窓口業務、郵便請求、総合案内窓口における現行体制、必要席数等お聞かせいただけますでしょうか。最低席数や配置人数等の制限や取り決めなどがあればお聞かせいただけますでしょうか。 ②直近の繁忙期における、窓口業務の体制と最大待時間をお聞かせいただけますでしょうか。また、可能であれば郵便請求における繁忙期体制及び最大受領件数もお聞かせいただきたく存じます。 ③【仕様書6-(9)】フロアスタッフ配置は繁閑問わず常に配置しておく想定になるのでしょうか。また、繁忙期においては、その対応範囲は市民課のみでよろしいのでしょうか。	①市において示している仕様書記載の業務内容や処理件数実績を参考に提案をお願いします。最低席数については市民課レイアウト図を基に判断して下さい。 ②体制については①と同じです。最大待ち時間は120分程度です。郵便請求の体制は①と同じです。件数については戸籍証明書の広域交付やマイナンバーカードでのコンビニ交付により変動します。昨年の最大受領件数は約600件です。 ③常駐となります。繁忙期においても仕様書のとおりです。

NO	質問項目	質問内容	回答内容
43	各業務量について	①業務内容に「電話対応」の記載がないが、貸与物一覧において電話機があるということは、受託者にて電話による問い合わせ対応も行う認識でよろしいでしょうか。その場合、1日当たりの平均入電件数をお聞かせいただけますでしょうか。 ②【別表:委託業務処理件数実績】総合案内関連業務についての来庁(対応)者数の年間総数が、【別表:委託業務処理件数実績】におけるNo.23の数値である認識でよろしいでしょうか。総合案内関連における電話交換(入電)件数をお聞かせいただけないでしょうか。	①電話の使用は、住民票・印鑑証明の公民館受取の申込み受付と、個人番号カード受取の事前予約申込受付です。電話による問い合わせは職員が対応します。件数は測定しておりません。 ②総合窓口関連業務の来庁者数の年間総数はお見込のとおりです。また、市への入電は電話交換として別事業者に委託しています。総合窓口での電話の使用は、来庁者からの問合せで担当課への確認及び案内での使用が主なものとなります。件数は計測しておりません。
44	業務準備期間について	①業務準備期間(研修期間及び移行準備期間)において、業務責任者・業務副責任者が常駐する必要がありますでしょうか。 ②委託準備期間中に、業務責任者又は業務従事者、業務設計担当者、実際に業務運用にて使用するシステムを使用させてもらうことは可能でしょうか。 ※使用が可能である場合、疑似データ等を用いて作業方法の確認は可能でしょうか。 ③弊社担当者が業務従事者向けに実施する研修の会場として、貴市会議室等をお借りすることは可能でしょうか。	①業務責任者・業務副責任者間での引継ぎが中心となることから必要です。 ②業務に支障がない範囲で可能ですが、個人情報等を取扱うことになるため、誓約書等を提出していただきます。また、業務について現受注者か次期受注者が行ったか責任の所在を明確にできるようにしていただきます。また、疑似データ等を用いることは出来ません。 ③貸出は出来ません。

NO	質問項目	質問内容	回答内容
45	貸与物関連 について	①【仕様書12】市民課事務室・控室には、従事者が使用できる鍵付きロッカーは設置されておりますでしょうか。 ②事務室・控室とは異なる従事者が利用可能な休憩室や、駐輪場や駐車場があるかお聞かせいただけますでしょうか。ある場合は、利用可能数・使用料もあわせてご教示ください。 ③【仕様書12】にて制服の記載がないため、取り決めは無い認識を持っておりますが、総合案内関連業務において、服装規定等があればご教示ください。 ④プリンターをはじめとした、貸与設備機器の管理維持費用(トナー交換、補充費等)は委託者様にてご負担いただける認識でよろしいでしょうか。 ⑤利用が許可されている貸与スペース(市民課事務室・控室)にて、社内連絡等を目的としたパソコン等の機器の持ち込み、利用は可能でしょうか。	①有りません。受注者で準備して下さい。 ②職員休憩所がありますので、そちらも使用可能です。駐輪場と職員用駐車場がありますが、数に限りがあり、市や文化会館等の催しものがある日は使用台数の制限がありますので、できるだけ公共交通機関をご利用願います。 ③業務にふさわしい服装であれば制服の着用は義務づけておりません。ただし、名札着用が必須で、総合案内では腕章などで案内員であることがわかるようにしていただきます。 ④お見込のとおりです。 ⑤PC等での作業内容やPCの周辺環境の詳細を確認の上での判断となります。

NO	質問項目	質問内容	回答内容
46	窓口対応について	①現状の外国語対応はどのように行われておりますでしょうか。外国人対応において、翻訳機での対応も問題な認識でよろしいでしょうか。 ②来庁者向け満足度アンケートの取得件数の指定等がございましたら、お聞かせいただけますでしょうか。 ③各発行業務の職員様への審査依頼前に、受託者側で行うチェック工程の確認作業について規定やルール等はございましたら、お聞かせいただけますでしょうか。 ④【仕様書6-(8)】総合案内窓口について、来庁者様への配布資料が切れかけた際を始めとした、備品等の発注工程は委託者にて対応する前提でしょうか。 ⑤総合案内業務における案内事項と、市民課記載台周辺における業務親和性が高い認識を持てますが、各役割は【仕様書6】で記載されている通り、完全に分かれている認識でよろしいのでしょうか。 ⑥住所異動による他課への案内は、レジでの証明交付対象者のみを受託者が行い、証明交付のない異動者については、御市職員様にて対応される認識でよろしいでしょうか。	①翻訳機(ポケートク)で対応しており、問題ありません。 ②アンケートの実施自体未定です。 ③規定やルール等は設けていません。受注者で設けることとなります。 ④お見込のとおりです。在庫が切れかける前に委託者に連絡下さい。 ⑤総合案内とフロアマネージャーという認識です。受注者側の工夫で兼務できるのであれば、記載して下さい。 ⑥受託者の窓口対応は仕様書6(7)(8)(9)です。住民異動による他課への案内は職員が行います。

NO	質問項目	質問内容	回答内容
47	現金・為替の 取り扱いについて	①【仕様書6-(1)④】にて、「レジ操作は含まれず」とあるが、証明書等のお会計時、現金取り扱いや決済工程は受託者ではなく、貴市職員様にて行われるのでしょうか。 ②前日売上金の入金手続きについては、発生しない(対応業務に含まれない)認識で相違無いでしょうか。受託者にて対応する場合、庁内にある銀行窓口となるのか、庁外の銀行支店への入金となるのかご教示ください。 ③硬貨取扱手数料等が発生した際は、委託者か受託者かどちらの負担となりますでしょうか。 ④受託者側での現金の取り扱いが発生する前提の場合ですが、つり銭用の現金および定額小為替、保管用の金庫については、貴市にてご準備いただける認識でよろしいでしょうか。 ⑤釣銭の両替は、受託者が実施するとのことですが、庁内にある銀行窓口で両替対応は可能でしょうか。	①お見込のとおりです。 ②入金手続きは職員が行います。 ③業務外です。 ④業務外です。 ⑤両替については、取り次ぎのみ(コピー機用、1万円→千円)対応であり、実際の両替は職員が行います。
48	その他	①窓口のDX関連について、キャッシュレス決済対応を除き、現状導入もしくは導入予定のサービスがございましたらお聞かせいただけますでしょうか。 ※例:来庁者様の申請書記入が簡易になる様なもの等。 ②セキュリティの観点から難しいとは認識しておりますが、ICTの活用目的で、貴市PCにクラウド系のシステムを導入するといった取り組みは可能でしょうか。	①書かない窓口として、異動支援システムを導入済です。 ②不可となります。

NO	質問項目	質問内容	回答内容
49	企画提案書等作成要領	①イ 業務実績調書(様式5)及び請負実績を証明できるものについて、実績が5件以上ある場合は、行を追加し6件目以降を記載してもよろしいでしょうか。 ②イ 業務実績調書(様式5)及び請負実績を証明できるものについて、請負実績を証明できるものとして契約書(写)を提出する認識でよろしいでしょうか。また、契約書(写)で問題ない場合、契約書の表紙のみでもよろしいでしょうか。 ③ウ 企画提案書(任意様式) 原本1部、副本4部の表紙等に押印は必要でしょうか。 ④ウ 企画提案書(任意様式) 原本1部、副本4部共に社名が特定できる表記・ロゴ等を掲載して、宜しいでしょうか。 ⑤オ 参考見積書(任意様式) 副本4部に押印は不要の認識でよろしいでしょうか。 ⑥オ 参考見積書(任意様式) 原本1部、副本4部共に社名が特定できる表記・ロゴ等を掲載して、宜しいでしょうか。 ⑦ク 委任状(様式6) 代表者の替りに、代理人が提出にお伺いする際は、提出不要の認識でよろしいでしょうか。	①適宜追加のうえ記載して下さい。 ②契約書の写しで構いませんが、業務内容確認のため、仕様書の写しも添付して下さい。 ③原本にのみ押印して下さい。 ④構いません。 ⑤参考見積書には押印して下さい。副本には押印不用です。 ⑥構いません。 ⑦本社ではなく支店等が参加する場合に必要となる様式です。