

戸籍住民課窓口業務委託プロポーザルに関する質問及び回答

	項番	内容(文書名)	質問内容	回答	
	1	-	入札書	募集要領には入札書（見積書）の提出に関する明示がありませんが、提案書とは別で任意様式の見積書の提出が必要ということでしょうか。 見積書が必要な場合、記載すべき内容に指定はございますでしょうか。	あくまでも企画提案における見積提示になりますので、任意の様式でかまいませんので、企画提案書とは別に提出してください。 なお、優先交渉権者の決定、仕様内容の交渉の後で本見積書の提出となり、この時は春日井市の様式で提出していただきます。
	2	-	入札書	入札書の記載にあたり、消費税及び地方消費税の取扱い（税抜・税込の別）について指定があればご教示ください。	総額がわかるように記載してください。
	3	-	入札書	入札書(見積書)につきまして、日付の記載は企画提案書の受付期限である令和8年3月19日で問題ございませんでしょうか。	今回の企画提案における費用の見積もりですので、矛盾のない日付(令和8年3月12日～19日の間)で記載いただければ問題ありません。
	4	-	入札書	入札書(見積書)につきまして、代表者印等の押印は必要でしょうか。	今回は、あくまでも企画提案における見積提示になりますので、代表者印等の押印は不要です。
	5	-	提案書	提案書につきまして、ページ数やフォント等指定はございませんでしょうか。	指定はありません。
	6	2目的	仕様書P.1	本業務の目的に「近年増加している相談を要する業務や専門的な対応を必要とする業務に正規職員を配置し、市民サービスを向上させること」とありますが、近年増加している相談を要する業務とはどのようなものになりますでしょうか。	主に支援措置の事務や外国人の戸籍届出やマイナンバーカードの交付等になります。その他にもサービスコーナーの廃止、コンビニ交付推進に係る施策の策定と実施等窓口業務以外の業務も増加しています。

	項番	内容(文書名)	質問内容	回答
7	4 委託期間 (1)	仕様書P.1	準備期間 令和8年5月1日から令和8年9月30日の期間について、役務提供はないとありますが、弊社従事者が現受託業者の監督のもと、業務を行わせて頂くことは可能でしょうか。	現在の契約書上では特に内容が定められていませんので、市・前事業者・新事業者間での協議の上で進めることになると思います。
8	6 業務日、 業務時間及 び対象業務 (1) オ	仕様書P.2	委託者及び受託者双方が事前に協議・合意した日には業務の実施が無いとのことですが、こういった理由が想定されますでしょうか。また、過去にオの理由で業務の実施が無くなったということはございますでしょうか。ある場合には、その理由と1年間にどのくらいあったのかご教示いただけますでしょうか。	この数年間は、業務の実施がなくなったことはありませんが、例えば、日曜窓口と「春日井まつり」など庁舎内での大規模なイベントが重なることが考えられます。ただし、組織内で極力重ならないようあらかじめ調整しております。そのほかには、具体的に想定している理由はありません。
9	6 業務日、 業務時間及 び対象業務 (2)	仕様書P.2	「業務時間の直前又は直後における来庁者の届出・申請等については、臨機応変に対応するものとし、対応が完了するまでは業務を継続すること。」と記載がございましたが、業務時間の直前及び直後の対応は、通常期、繁忙期それぞれにおいて、1日何分程度発生しているのか、ご教示いただければと存じます。	業務時間の直前については、基本的にはほぼありません。直後については、通常期は15分程度、繁忙期は1時間かかることもあります。
10	7 実施体制	仕様書P.3	年間取扱件数資料は提示されていますが、市として「各業務において最低限確保すべき人員数」や「過去に業務滞留が発生した時間帯・曜日」はございますか。	最低限確保すべき人数は、仕様書のとおりです。業務滞留が発生しやすい曜日は月曜日（又は連休明けの日）であり、時間帯は11時～14時が発生しやすいです。

	項番	内容(文書名)	質問内容	回答
	11	7実施体制 仕様書P.3	<p>現在の実施体制として、統括責任者及び業務従事者の配置人数をご教示ください。可能であれば、直近3年間分、月別・日別等でご教示いただけますでしょうか。</p> <p>また統括副責任者及び業務管理者(LD)等、配置されてる役職者があればその有無と人数をご教示ください。</p>	内容的に25と同じですので、まとめて回答します。なお、日ごとの従事者の情報は持っていませんので、通常期・繁忙期・平日・日曜日の人数を提示します。
	12	8 受託者の責務 (3) 業務の正確性 仕様書P.4	<p>各種証明書の作成において、作成者以外の者による点検とありますが、証明書の種類に関わらず全てに対して点検を行うという理解でよろしいでしょうか。</p>	点検自体は、すべての証明書で行ってください。その上で、作成者と点検者を異なる者が行うということです。
	13	8 受託者の責務 (3) 業務の正確性 仕様書P.4	<p>業務の正確性として、設定されております納期や正確性についてのKPIがあればご教示ください。</p> <p>また現在の運営での納期及び正確性についての実績をご教示ください。</p>	<p>どのようなKPIが春日井市の「サービス水準」にとって有益かを提案してください。</p> <p>現在の実績としては、職員チェック時のミス率0.9%です。</p>
	14	8 受託者の責務 (4) 事故発生時の対応 仕様書P.4	<p>過去3年間の中で個人情報の漏洩等の問題はございましたでしょうか。</p>	3件ありました。
	15	9 機器等の使用及び経費負担 (3) タブレット端末 仕様書P.5	<p>受託者にて調達するタブレット端末2台について、スペックに指定はございますでしょうか。</p> <p>また、マイナンバーカード交付申請補助業務を行う上で事前にダウンロードが必要なアプリケーションや指定のセキュリティソフト等はございますでしょうか。</p>	<p>スペックの指定、ダウンロードが必要なアプリケーション及びセキュリティソフトについて、特に指定はありません。マイナンバーカードの申請が支障なくできる機種を調達してください。</p>

	項番	内容(文書名)	質問内容	回答
	16	10 教育及び 研修 (1) 仕様書P.6	受託者が実施する研修につきまして、貴市役所内で研修を実施させていただきスペースをご提供いただくことは可能でしょうか。	庁内の会議室を職員で予約して、受託者が使用することが可能です。
	17	10 教育及び 研修(3) 仕様書P.6	統括責任者及び委託者が必要と認める業務従事者は、業務時間とは別に、委託者が実施する本業務に係る研修会及び勉強会に参加とありますが、開催頻度、1回あたりの研修時間をご教示いただけますでしょうか。	「業務水準の確保」や「人材育成」の観点から、必要と思われる内容を提案してください。
	18	10 教育及び 研修(5) 仕様書P.6	受託者は、業務従事者に対して、委託期間の各年度中1回は、本業務に必要な知識及び接遇についての研修を実施するものとし、当該研修の実施内容についての報告書を委託者へ提出すること。とありますが、知識確認テストの実施などは必須でしょうか。	「業務水準の確保」や「人材育成」の観点から、必要と思われる内容を提案してください。
	19	12 履行期間 ごとの引継 ぎ 仕様書P.6-7	現在、戸籍住民課窓口業務を受託している事業者からの引継ぎはどのようなかたちを想定されているかご教示ください。(例：文書中心、OJTを含む現地引継ぎ)	現在の契約書上では特に内容が定められていませんので、市・前事業者・新事業者間での協議の上で進めることになると思います。
	20	15 駐車場の 確保 仕様書P.7	自転車での通勤は可能でしょうか。	可能です。
	21	15 駐車場の 確保 仕様書P.7	受託者又は業務従事者で確保することとありますが、業務上駐車場の確保が必要なケースが想定されますでしょうか。	受託者の従業員の駐車場はないため、通勤で自動車を使用するのであれば、各々で確保してください。

	項番	内容(文書名)	質問内容	回答	
	22	-	別表審査基準	評価基準の18費用につきまして、提案金額の妥当性について点数の算出方法をご教示いただけますでしょうか。	企画提案書及びプレゼンテーションから提案内容と提案金額を比較して、積算が妥当になされているかを審査員が採点します。
	23	⑥マイナンバーカード等交付予約コールセンター業務	委託業務一覧 3/3	外国語での対応は不要でしょうか。 現在外国語でお問い合わせがあった際にはどのように対応されておりますでしょうか。	外国語での対応は不要です。外国語での問い合わせの実績はありません。
	24	①異動関係受領・受付共通 ②証明発行関係受付共通	委託業務一覧 1.2/3	異動、証明発行は常時2の窓口を確保とあるが、3月4月の繁忙期、何窓まで開くことが可能でしょうか。	受託者の運用によるため限度は定めていません。、着座できるローカウンターが4窓口、立ったままで受付するハイカウンターが4窓口ですので、現在は異動窓口が4窓口、証明発行が4窓口まで、が基本と想定しています。
	25	-	委託業務一覧	現行受託者の各業務における配置人数、体制についてご教示いただけますでしょうか。	別紙のとおりです。
	26	-	別紙 年間取扱件数資料一覧	令和6、7年度月別取扱件数（届出）について、各処理についての1件当たりの工数（分）をご教示いただけますでしょうか。 標準化前、後どちらの工数実績になるかも合わせてご教示お願いいたします。  ※1件当たりの処理は、委託業務一覧に記載されている内容が完了して1件と判断	各処理に係る工数（分）等の統計はありません。

	項番	内容(文書名)	質問内容	回答
27	-	別紙 年間取扱件数資料一覧	フロアに設置されている発券機の数をご教示いただけますでしょうか。	異動窓口及び証明窓口の発券機は共通で、1台です。
28	-	別紙 年間取扱件数資料一覧	郵送につきまして、受付台帳の作成は紙対応となりますでしょうか。またはデータ対応となりますでしょうか。 併せて郵送申請の進捗状況をどのように管理しているか現在の管理している進捗状況（受付の状態、発送の状態など）をご教示いただけますでしょうか。	受付台帳については、こちらに様式はありませんので、紙でもデータでもどちらでもかまいません。進捗管理ですが、一日ごとに到着したものを開封→受付→作成→職員チェック→発送しており、連絡が必要なものについては、台帳にその旨記載して個別管理しています。
29	-	-	春日井市様は戸籍住民課様業務において自治体業務の標準化対応が完了しているという認識でよろしいでしょうか？	戸籍システムについては完了していますが、住民記録システム及び印鑑登録システムは完了していません。プロポーザル開始時点では、今年9月に変更する予定でしたが、現在では変更時期が未定となっています。
30	-	-	本業務において、市が特に改善したいと考えている課題（例：待ち時間、苦情、繁忙期対応等）があればご教示ください。	募集要領以上のものはありません。
31	-	-	業務履行場所のレイアウトをご提示いただくことは可能でしょうか。	レイアウト図はありませんが、執務室内をご覧いただくことは可能です。

	項番	内容(文書名)	質問内容	回答
	32	-	<p>窓口業務における人員配置計画およびサービス水準設定の検討のため、</p> <p>窓口の待ち時間に関する実績データがございましたらご教示ください。</p> <p>可能であれば、月別・日別・時間帯別・手続内容別等の内訳についてもご教示いただけますと幸いです。</p>	現時点で集計したものではありません。
	33	-	<p>滞在時間の短縮や来庁者数の減少に繋げるために現在実施している施策等がございましたらご教示お願いいたします。</p>	コンビニ交付の推進
	34	-	<p>現在導入している（春日井市様主導、現行受託者主導どちらも含む）デジタルツールと現在の導入効果をご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>異動届作成支援システムを導入しており、在留カードやマイナンバーカード等の情報をもとに、住民異動届を作成することができます。ベトナム語・英語・中国語にも対応しており、主に外国人の方など日本語の記入に難のある方に使用していただいています。</p>
	35	-	<p>以下3点、ご提供いただくことは可能でしょうか。</p> <p>①従業員用の休憩室 ②従事者用のロッカー設備</p> <p>③業務履行場所とは別に、従事者との面談実施や社内会議の参加等で使用可能な受託事業者占有スペース</p>	<p>①は本庁内の職員と同じ場所を利用できます。②は横28cm×縦26cm×奥行38cmの小型ロッカーを34個、設置しています。③は、占有スペースはありませんが、1Fロビーに設置されている椅子と机で打合せ等をしていただくことは可能です。</p>

	項番	内容(文書名)	質問内容	回答
36	-	-	業務履行場所へ管理者用のOA端末を持ち込んでもよろしいでしょうか。	PC、モニタ又はプリンタ程度のものであれば、支障ありません。それ以上の大きさのものになる場合は、都度委託者と協議してください。
37	-	-	申請書の記載台や市民様の待機場所、案内板配置のレイアウトを変更したい場合、貴市と協議させていただくことは可能でしょうか。	可能です。