那珂川市市民課窓口業務等委託における質疑への回答一覧

No	問い合わせ事項	問い合わせ内容詳細	回答内容
1	仕様書　1頁	5業務日および業務時間・休業日 （1）業務日および業務時間 午前9時から午後4時までとなっておりますが、開庁準備や郵送請求対応・レジ締め業務等の時間を含めて工数見積もりが必要と思われますがその認識で良いでしょうか。	ご認識のとおりです。
2	仕様書　1～2頁	6委託業務内容 （1）フロアマネージャー業務 スタッフは常時1名を配置することで差支えないでしょうか。 また書かない窓口端末操作補助につきまして、来庁者1名に対してどの程度の時間を想定されていますでしょうか。	フロアマネージャー業務につきましては、スタッフ1名の常時配置で差し支えありません。 また、書かない窓口端末の操作補助につきましては、来庁者1名あたり平均して1～2分程度を想定しております。
3	仕様書　6～7頁	6委託業務内容 （14）臨時運行業務 （エ）臨時運行許可証及び臨時番号標の回収業務 貸し出し期間満了となった未返却の申請者に対し、電話による返却の催促の頻度はどの程度になりますでしょうか。 （1回のみ・1回目の電話から未返却の状態の場合は1週間ごと、など）	返却期限から1週間後を目安に電話による返却の催告を行い、その後も未返却の場合は1週間ごとに催告を行うものとし、合計3回実施することを想定しております。
4	仕様書　8頁	8受託者の責務 （1）業務従事者、業務責任者の配置および研修 （イ）業務責任者 業務責任者の資格の客観的指標として、5年程度管理者としての経験値があればよろしいでしょうか。	業務責任者の資格要件に関するご質問につきましては、審査に関わる事項であるため、回答を控えさせていただきます。
5	仕様書　10頁	8受託者の責務 （4）受託前準備 （エ）業務手順書等の作成 業務手順書等に含まれるものは、①取り決め書（処理する範囲や役割分担を取り決める書類）、②判断基準書（想定される事象毎の判断基準をまとめた書類）、③業務手順書、④業務フロー図という理解でよろしいでしょうか。	ご質問にある①取り決め書、②判断基準書、③業務手順書、④業務フロー図は、業務手順書等に含まれるものの一例として差し支えありません。 また、業務手順書等については、これらに限定するものではなく、業務の遂行に必要な書類等を適宜作成いただくことを想定しております。
6	仕様書　10頁	8受託者の責務 （4）受託前準備 （オ）履行開始前研修 住記システム操作、書かない窓口操作、戸籍システム操作および証明書発行業務、住民異動関係窓口業務、戸籍業務に関する法令等の教育は、提案事業者の責任で実施するという認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。なお、履行開始前研修につきましては、必要に応じて当市も協力いたします。
7	仕様書　8～10頁	8受託者の責務 ※全般について 次期受託者が変更となった場合、次期受託者は、自社で新たなスタッフを採用し、育成、稼働日までの教育を完了させるという認識でよろしいでしょうか。（既存業者のスタッフを採用できるわけではない）	次期受託者におけるスタッフの採用および育成等に関する事項につきましては、受託者の判断によるものであり、本市が関与する事項ではないため、回答を控えさせていただきます。
8	仕様書　8～10頁	8受託者の責務 ※全般について 次期受託者が変更となる場合、現行受託者からの実地研修・0JT等は受ける事ができない事を前提として積算をする事でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。

那珂川市市民課窓口業務等委託における質疑への回答一覧

No	問い合わせ事項	問い合わせ内容詳細	回答内容
9	仕様書　8～10頁	8受託者の責務 ※全般について 適正な人員配置及び見積算定のため、仕様書7に記載されている業務量以外について、令和7年度実績として把握されている下記件数をご教示ください。 ①フロア案内件数 ②書かない窓口対応件数 ③マイナンバー関連件数 ④郵送請求件数 ⑤臨時運行許可件数 ⑥電話問い合わせ件数 ⑦その他、本業務の人員配置に影響する業務量	①及び⑥の件数については、年間の実績を集計していないため、令和7年度の実績はございません。参考として、ある1日（繁忙期でない日）の対応件数は、①フロア案内が74件、⑥電話問い合わせが10件となっております。 ②～⑤の件数については、実績を集計しておりますので、下記のとおりご回答いたします。 ②マイナンバーカード利用の書かない窓口対応件数：184件、LINE利用の書かない窓口対応件数：27件 ③マイナンバーカード関連件数：2,550件（仕様書5頁（６）（ア）の件数）仕様書5頁（６）（イ）～（オ）の対応件数については、マイナンバー特設ブースが別途あるため、窓口で対応することはほとんどありません。 ④郵送請求件数：7,154件　※発行枚数 ⑤臨時運行許可件数：701件 ⑦その他、本業務の人員配置に影響する業務量については、現時点で特段把握しているものはございません。
10	仕様書　8～10頁	8受託者の責務 ※全般について 自治体情報システム標準化への対応について、現時点で想定されている移行時期、対象システム、業務フロー変更、研修等がありましたらご教示ください。 また、標準化対応に伴い追加研修、人員配置変更、マニュアル改訂等が必要になった場合の費用負担については、市との協議対象になるとの理解でよろしいでしょうか。	自治体情報システム標準化に伴う移行時期は、令和9年秋頃を予定しております。対象システムは、住民基本台帳システム、印鑑登録システム、住居表示システム、国民健康保険システム、介護保険システム、税関係システム、収納関係システム、総合証明システム、申請管理システム及び宛名管理システムとなります。 また、標準化に伴い業務フローの変更を予定しており、操作研修を実施していただく予定です。 なお、標準化対応に伴う追加研修、人員配置の変更、マニュアル改訂等に係る費用負担については、市との協議の対象とはなりません。
11	仕様書　8～10頁	8受託者の責務 ※全般について 今後想定される法改正（例えば子供性暴力防止法）などで、業務量が増える事が予想される場合は、その点も考慮し今回の積算に含むとの認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
12	実施要領　8頁	5審査方法 （2）提案プレゼンテーション（2次審査）の実施 ウ提案内容の説明 プレゼンテーション時に企画提案書内容を抜粋した資料（企画提案書と同内容の資料抜粋版）を映写し説明することは問題無いでしょうか。	プレゼンテーション時に使用する資料については、企画提案書の内容を抜粋した資料を映写して説明していただいて差し支えありません。資料の構成や説明方法については、提案事業者の判断にお任せいたします。
13	仕様書　1頁	業務時間について 月曜日の午前9時から午後4時までと記載がありますが、窓口そのものの営業時間はそれぞれ何時までででしょうか。	窓口の受付時間および業務時間は、いずれも午前9時から午後4時までとなります。
14	仕様書　1頁	業務時間について 午後4時をを超えて業務を行っている頻度はどの程度でしょうか。各業務の平均終業時間など参考にできる情報はございますか。	業務時間外につきましては、集計しておりませんので、発生頻度の回答は控えさせていただきます。 また、各業務の平均終業時間につきましても、受付のタイミングや対応内容によって異なるため、参考としてご提示できる情報はございません。
15	仕様書　1頁	臨時窓口の開設について 契約期間内で計6回設置する臨時窓口のそれぞれの具体的な時期や期間、営業時間、追加する人員数について教えてください。	臨時窓口の開設時期は、毎年3月の最終週の日曜日および4月の第1週の日曜日を予定しており、営業時間はいずれも9時から12時までとなります。 なお、追加する人員数については、業務内容や業務量等を踏まえ、適切な人員数を判断のうえ、配置していただくことを想定しております。
16	仕様書　1～7頁	6 委託業務内容 (1)～(15)の業務について 本業務における日々の標準的な配置人数（従事職員数）について、ご教示ください。	現受託者の業務遂行方法によるところになるため回答は控えさせていただきます。仕様書7頁「7 予定業務量」に記載している業務実績件数を参考にご検討いただきますようお願いいたします。
17	仕様書　3頁	（２）証明書交付窓口業務 （エ）手数料取扱業務 「業務で収受した手数料の管理を行うこと」と記載されていますが、当該業務には、日々のレジ締め（現金残高の確認・照合）や翌日の釣銭の準備等も含まれるのでしょうか。	ご認識のとおりです。

那珂川市市民課窓口業務等委託における質疑への回答一覧

No	問い合わせ事項	問い合わせ内容詳細	回答内容
18	仕様書　1～7頁	6 委託業務内容 業務で使用する各種システムについて 本業務において使用する、戸籍システム、住民基本台帳システム、郵送請求システム、税システム、国民健 康保険システム、マイナンバーカード関連システム等について、各システムの名称をご教示ください。	各システムについて、現時点での導入状況は以下のとおりです。 ・戸籍システム：富士フイルムシステムサービス株式会社 ・住民基本台帳システム：株式会社RKKCSの総合行政システム ・郵送請求システム：導入なし ・税システム：株式会社RKKCSの総合行政システム ・国民健康保険システム：株式会社RKKCSの総合行政システム ・マイナンバーカード関連システム等：券面記載用プリンターとしてEvolis製の機器を使用しておりますが、入替えを予定しているため、本業務委託の契約開始時点での機種は未定です。
19	その他	通勤方法および職員駐車場の利用について 受託者の従事者は、車通勤が可能でしょうか。また、車通勤が可能な場合、職員駐車場を利用することは可能でしょうか。併せて、職員駐車場を利用する場合の料金についてもご教示ください。	車通勤は可能です。また、職員駐車場の利用も可能であり、利用料金は無料です。
20	仕様書　1頁	5（1）業務日および業務時間 　臨時窓口開設が年2回とありますが、日時を教えてください。また繁忙期時の時間外は平均何時間程度でしょうか。	臨時窓口の開設日時は、毎年3月の最終週の日曜日および4月の第1週の日曜日の9時から12時までを予定しております。 また、繁忙期における時間外勤務につきましては、正確な実績データがないため、あくまで目安となりますが、最大2時間程度となります。
21	仕様書　2頁	6（1）（エ）書かない窓口案内業務補助 　書かない窓口システムメーカーを教えてください。	マイナンバーカードを利用した「書かない窓口システム」のメーカーはソルシア株式会社、LINEを利用した「書かない窓口システム」のメーカーは行政システム株式会社となっております。
22	仕様書　3頁	6（2）（エ）手数料取扱業務 　精算機を使用していますか。使用している場合何台設置していますか。	セミセルフレジ1台、キャッシュレス用の決済端末1台を使用しています。
23	仕様書　3～4頁	6（4）郵送請求業務 　1日当たりの平均件数はどれくらいでしょうか。 また電話応対の件数はどれくらいでしょうか。	郵送請求業務の1日当たりの処理件数については、日ごとの集計を行っていないため、年間実績の7,154件のみ把握しておりますので、参考としてご確認ください。 また、電話応対件数についても集計を行っていないため、年間の実績はございません。参考として、ある1日（繁忙期でない日）の電話対応件数は10件となっております。
24	仕様書　4頁	6（5）引越しOSSについて 　引越しOSSの来庁予約管理についても業務の対象となりますか。	引越しOSSの来庁予約管理についても業務の対象となります。
25	仕様書　5頁	6（6）個人番号関連業務 　個人番号関連業務の年間件数を教えてください。	令和7年度における個人番号関連業務の年間件数は、2,550件となります。
26	仕様書　6～7頁	6（14）臨時運行許可業務 　臨時運行許可業務の年間件数を教えてください。	令和7年度における臨時運行許可業務の年間件数は、701件となります。
27	仕様書　7頁	6（15）その他の業務 　現況調査等は具体的にどんな調査でしょうか。 また自治体標準化移行時期を教えてください。 標準化に伴い受託者にて作業は発生しますか。	現況調査等については、窓口サービス満足度等状況調査を年2回実施しているほか、必要に応じて随時調査を依頼することを想定しております。 標準化移行時期は、令和9年秋頃を予定しており、標準化に伴い受託者において発生する作業としては、標準化後のシステムの操作研修を予定しております。
28	仕様書　9頁	8（4）（ア）業務の引継ぎ 現行業者から引継ぎを行う場合、4/1より前であっても市役所の現場内への立ち入りは可能でしょうか。 また現行業者からのOJT期間は想定していますか。	業務の引継は、基本的には次期受託者及び現受託者、本市の三者で行うことを想定しているため、三者で協議のうえ決定させていただきます。
29	仕様書　10頁	8（4）（エ）業務手順書等の作成 「市が提供する業務関連資料」とはどういったものでしょうか。	「市が提供する業務関連資料」とは、システム操作手順書等、業務の遂行に必要な資料を想定しております。
30	仕様書　10頁	8（5）適法性の確保 　「業務に関する法令および各府省庁通知ならびに告示」は那珂川市から教示いただけるのでしょうか。	ご認識のとおりです。
31	仕様書　11頁	10（1）当市が貸与するもの 　戸籍システム、総合行政システムのメーカーをそれぞれ教えてください。	戸籍システムのメーカーは富士フイルムシステムサービス株式会社、総合行政システムのメーカーは株式会社RKKCSとなります。

那珂川市市民課窓口業務等委託における質疑への回答一覧

No	問い合わせ事項	問い合わせ内容詳細	回答内容
32	その他	直近1～3年の月別来庁者数実績を開示できますか。 また最大来庁者数実績も教えてください。	来庁者数の実績につきましては、詳細な集計を行っていないため、月別の来庁者数および最大来庁者数は把握しておりません。 なお、仕様書7頁に記載の業務実績については、月ごとの実績数を集計しておりますので、別紙に取りまとめました。参考資料としてご確認ください。
33	その他	来庁者のうち、外国人の割合を教えてください。	来庁者に占める外国人の割合については、集計を行っていないため、データはございません。 なお、参考として、令和8年9月末時点の那珂川市の総人口は49,207人であり、そのうち外国人住民は528人となっております。
34	その他	昼休憩の際に利用できる、休憩室はございますか。またロッカーはございますか。	休憩室はありますが、ロッカーはありません。ロッカーを持ち込みのうえ利用していただくことは可能です。
35	その他	通勤手段について教えてください。 車・バイク・自転車は可能でしょうか。	車・バイク・自転車での通勤は可能です。
36	その他	前回公募時の見積もり金額（税抜）、現在の受託業者、 現契約期間、現受託金額（税抜）をご教授ください。	前回公募時の予算限度額は144,000千円（税抜）となっております。また、現在の受託業者は富士フイルムシステムサービス株式会社で、現契約期間は令和6年6月1日から令和9年5月31日まで、現受託金額は144,000千円（税抜）となっております。
37	仕様書	仕様書について、現行の契約からの変更点があれば、 ご教授ください。	現行の契約からの主な変更点は、業務時間を午前8時30分～午後5時から午前9時～午後4時に変更、臨時運行許可業務における返却催促業務の追加、住基カードの記載変更届・紛失届の受付及び記載変更業務の削除となります。
38	仕様書　5～8頁	現在、勤務されている従業員の配置状況について、一日の常勤人数、パート人数をご教授ください。	現受託者の業務遂行方法によるところになるため回答は控えさせていただきます。従業員の配置数につきましては、仕様書7頁「7 予定業務量」に記載している業務実績件数を参考にご検討いただきますようお願いいたします。
39	仕様書	現在雇用されている従業員の賃金単価をご教授ください。	現受託者の業務遂行方法によるところになるため回答は控えさせていただきます。
40	仕様書　1頁	時間外対応の発生頻度や、平均発生時間についてご教授ください。	業務時間外につきましては、集計しておりませんので、発生頻度の回答は控えさせていただきます。 また、時間外対応の平均発生時間につきましては、正確な実績データがないため、あくまで目安となりますが、繁忙期以外は最大1時間程度、繁忙期は最大2時間程度となります。
41	仕様書　10～11頁	受託者が準備する事務用パソコン等について、持込みが必要となる具体的な用途や台数の想定がございましたらご教示ください。	委託業務以外の事務に使用する場合は、受託者にて事務用パソコン等をご準備いただく必要があります。 なお、必要な台数については、使用目的や業務量によって異なるため、本市として具体的な想定はございません。業務内容に応じて、必要な台数をご検討いただきますようお願いいたします。
42	その他	従業員の駐車スペースはございますでしょうか、ご教授ください。	利用可能な従業員の駐車スペースはあります。