

甲斐市市民戸籍課窓口等業務委託に係る公募型プロポーザル実施要領
に関する質問への回答書

No.	質問	回答
1	受託事業者が利用可能な休憩スペースの広さ、机やイスの個数、ロッカーの個数についてご教示ください。	休憩スペースは、市職員と共用の休憩室及び本館2階食堂の利用が可能です。 更衣室のロッカー等も、スペースの都合上、数に限りがありますが確保します。
2	レジの設置及び動線確認のため現地見学した場合は、事前連絡のうえ実施可能でしょうか。	執務室内への立入りはできませんが、来庁者に配慮のうえ、カウンターの外から見学いただくことは可能です。見学時は、事前にご連絡をお願いします。
3	これまで今回の仕様範囲での業務委託は実施されておらず、今回が新規事業化との認識で相違ないでしょうか。もし既に委託をされている業務がございましたら、現状の委託範囲と受託事業者名と契約金額及び期間をご教示ください。	市民戸籍課窓口等業務に関する業務委託は新規事業です。 記載案内や窓口誘導を含む総合案内業務については委託をしております。 委託事業者は、太平ビルサービス株式会社。 期間は、令和8年12月31日までです。 契約金額は、本契約が随意契約によるものであり、本市において金額の公表を行っていないことから、回答を差し控えさせていただきます。 また、全庁的な電話対応業務について、別に委託しております。
4	住基システムや戸籍システム等の今回仕様に関連するシステム名及び機種をご教示ください。	<ul style="list-style-type: none"> ・住基システム：Reams（株式会社 電算） ・戸籍システム：戸籍総合システム・ブックレス クラウドサービス（富士フィルムシステムサービス株式会社） ・一体型・本人確認書類裏書印字システム：PasiDcube ※申請書作成支援システムについて、今年度導入予定。
5	郵送請求の管理システムは使用されておりますでしょうか。使用されている場合、システム名と、業務開始後に引き続き利用可能かご教示ください。	現状はExcelファイルで管理しており、特段の管理システムは使用しておりません。

6	委託準備期間中は、いつからシステムの ID の付与及び実機の操作が可能になりますでしょうか。	契約日以降、ユーザー登録に必要な情報を提供していただき、システム利用に必要となる本市のセキュリティ研修等を受講した後に利用可能となります。
7	発券機のメーカー名と機種をご教示ください。また現在の契約期間についてもご教示ください。	株式会社 明光商会の「MS ボイスコール NEO」を使用しています。現在の契約期間は、令和 9 年 2 月 28 日までです。
8	発券機の番号はどのように割り振っているのかご教示ください。また運用の変更は可能でしょうか。	現在は、①証明書発行、②戸籍の届出、③マイナンバーカード受け取り（予約あり）、④マイナンバーカード受け取り・更新（予約なし）、⑤マイナンバーカード申請・保険証利用申し込み、⑥住所・世帯異動（予約あり）、⑦住所・世帯異動（予約なし）、⑧印鑑登録、⑨おくやみ手続き、の 9 項目に割り振っていますが、9 月ごろ見直しを予定しております。 運用の変更は可能ですが、集計事務の都合上、事前の協議を要します。
9	レジは仕様上で受託事業者の用意となっておりますが、現在使用されているレジのメーカー名と機種、またキャッシュレス決済事業者とブランド数をご教示ください。また現行のレジはいつまで利用されますでしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> ・レジ：カシオ計算機株式会社「V-R200」 ・自動釣銭機：富士電機株式会社「ECS-777」 ・キャッシュレス決済端末：Verifone 社「V200c」 キャッシュレス決済事業者は、株式会社 CXD ネクスト、株式会社アプラス、株式会社ジェーシービーと契約しています。現在のブランド数は 16 です。現行のレジは最長で 12 月まで利用可能で、運営準備業務の引継ぎに合わせて調整する予定です。
10	3 月、4 月等の最繁忙期間について、最も業務繁忙であった日付とその日の一日における発券機の番号別発券数と最大待ち人数と最大待ち人数と発券から呼び出しまでの最大待ち時間をご教示ください。	業務実績で公開している期間（令和 6 年 1 月 1 日から令和 7 年 12 月 31 日）における各業務の繁忙日は次のとおりです。発券数は件数と同数となります。 【住所異動】 令和 6 年 3 月 25 日（月） 89 件 最大待ち時間 57 分 【証明発行】 令和 7 年 9 月 22 日（月） 159 件 証明発行は呼び出しを先に行うため、待ち時間はありません。 【マイナンバーカード関係】 令和 7 年 12 月 3 日（水） 187 件 最大待ち時間 55 分

11	庁内設置マルチコピー機のメーカー名をご教示ください。	今年度の導入を予定しております。
12	おくやみ窓口は、ワンストップ型（来庁者は動かず職員が入れ替り来る）か、または回遊型（来庁者が各窓口に行く）かご教示ください。	ワンストップ型にて実施しています。
13	参加表明書等の提出について、インデックスへの記載方法に指定はありますでしょうか。また、ファイルの表紙に記載すべき内容がありましたらご教示ください。	インデックスへの記載方法に指定はありません。ファイルの表紙には、業務名と商号または名称を記載してください。
14	参加表明書等で提出が必要な契約書等の写しですが、発注者・件名が分かる表紙と仕様書のみでよろしいでしょうか。	契約書または仕様書の全体の提出は不要ですが、発注者、受注者、件名、履行期間、業務内容を確認できる箇所の提出をお願いします。
15	実施要領6 参加資格要件 複数の企業が共同体として応札することは可能でしょうか。またその場合、共同体に所属する企業が全ての要件を満たす必要がある、という理解で間違いないでしょうか。	本委託業務は、包括的な業務委託ではないため、共同体での参加を想定しておりませんが、共同体として応札いただくことは可能です。その場合は、お見込みのとおり、共同体に所属する企業が全ての要件を満たす必要があります。 共同体として参加する場合は、別書類「共同企業体届出書兼委任状」の提出が必要です。参加表明時に提出を要する書類は、共同体に所属する全ての企業について、各1部の提出をお願いします。
16	実施要領6 参加資格要件(10) プライバシーマークとISO/IEC27001の「両方」を取得していないと、参加資格がない、という理解で間違いないでしょうか。	お見込みのとおりです。
17	実施要領6 参加資格要件(11) 同一の自治体で①から③までの業務「全て」の実績がある事業者、という理解で間違いないでしょうか。	同一でなくとも、複数の自治体での実績を可とします。
18	実施要領6 参加資格要件(14) 「非対面、非接触を考慮したレジを導入し、キャッシュレス決済が実施できること。」とありますが、(11)で示した受託実績の中で、非対面、非接触を考慮したレジを導入し、キャッシュレス決済を実施しているという理解で間違いないでしょうか。	レジ導入、キャッシュレス決済のいずれも、本業務委託において確実に導入実施が可能であれば、受託実績は問いません。

19	<p>実施要領 8 参加表明書等（第 1 次審査書類）の受付（3）提出書類および 9 提案書（第 2 次審査）の受付（3）提出書類</p> <p>提出方法に「電子データで」と記載がありますが、こちらは DVD や USB メモリなど、「物理メディア」での提出を求めるものでしょうか。または電子メールにて提出を求めるものでしょうか。また電子データの形式は「PDF」での提出で差し支えないでしょうか。</p>	<p>電子データでの提出は、物理メディア、電子メール、いずれも可とします。</p> <p>また、電子データの形式は PDF で問題ありません。</p>
20	<p>実施要領 8 参加表明書等（第 1 次審査書類）の受付（3）提出書類エ会社概要</p> <p>（イ）財務状況、経常利益率及び自己資本比率を直近の決算から過去 3 年分を決算ごとにまとめたもの。</p> <p>（ウ）国、事業所所在地の都道府県及び市町村税の滞納がないことを証明できるもの」</p> <p>上記 2 点は、写し（コピー）でも差し支えないでしょうか。</p>	<p>写し（コピー）で問題ありません。</p> <p>（ウ）は、原本でも可とします。</p>
21	<p>実施要領 9 提案書（第 2 次審査）の受付（3）提出書類</p> <p>提案書に「A3 版三折り」を使用する場合、ページ数は 1 枚 1 ページでカウントする、という理解で間違いないでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
22	<p>実施要領 10 提案書の記載内容（2）受託実績</p> <p>「内容が確認できるもの（契約書、仕様書等の写し）を添付」とのことですが、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治体名 ・契約期間 ・業務名 <p>がわかる箇所のみでの提出で問題ないでしょうか。それとも、契約書または仕様書の全体を提出する必要がありますか。</p>	<p>No. 14 を参照してください。</p>
23	<p>仕様書 15 使用する設備・機器等（1）市が負担するもの</p> <p>設備のうち、委託事業者エリアと職員エリアを区切るパーテーションを、事業者負担で追加設置することは可能でしょうか。</p>	<p>事前に設置箇所等について、市と協議のうえ可とします。</p>

24	<p>仕様書別紙1 委託業務項目等一覧の9 マイナンバーカードに関する業務(13) 個人宅、施設等への出張申請に係る業務</p> <p>個人宅や施設等での出張申請実施時にも、委託事業者が職員に同伴して対応する、という理解で間違いないでしょうか。同伴して対応することが含まれる場合、見積書にその稼働分の人件費を盛り込む必要がありますか。</p>	<p>お見込みのとおりですが、市公用車を使用しての職員同伴での対応となります。</p> <p>出張申請は、事前申請があった場合のみの対応となりますが、出張申請のための費用を要する場合は、見積書に含む等の対応をお願いします。</p>
25	<p>様式4 会社概要調書</p> <p>記載内容のうち「従業員数」は、いつ時点の人数を記載すればよろしいでしょうか。</p>	<p>参加表明書等(第一次審査書類)提出時点の人数を記載してください。</p>