

守口市総合窓口課窓口業務等委託 公募型プロポーザルに係る質問回答

項番	種類	内容	回答
1	募集要領	①募集要項の3参加資格(8)の受託実績の様式5の記入につきまして、弊社で記入できる箇所が(2)の③旅券発給事務と④フロア窓口案内業務しかありませんが、プロポ参加は可能でしょうか？	募集要領内 3参加資格(8)に記載の窓口業務とは、(様式5)受託実績に記載の(1)全国における同種業務受託自治体数である「住民異動届等関連業務」と「証明書交付業務」の業務完了実績が1件以上あることを指します。(2)に掲げる①～⑤の実績のみでは、参加資格を満たしません。
2	募集要領	②参加資格(9)につきましてプライバシーマークかISO27001のどちらかの認証を取得していればいい、という認識で間違いございませんか？	お見込みのとおりです。
3	募集要領	印マークの無い書類は押印不要という認識で問題ないでしょうか。 もし、押印の必要な書類がございましたらご教示ください。	押印は不要です。
4	募集要領	国税及び地方税を滞納していないことが確認できる証明は原本が必要でしょうか	原本1部及び写し6部並びにCD-R又はDVD-R1部が必要となります。
5	募集要領	CD-R又はDVD-Rに格納する電子データは正本か副本のどちらのデータでしょうか	正本のデータを提出ください。
6	募集要領	副本は社名等のマスキングは必要でしょうか。	不要となります。
7	仕様書	貸与頂ける全システムのメーカー、機種名をご教示頂けますでしょうか。	本市から貸与するシステムは以下のとおりです。 住基システム:WizLIFE(日本電子計算株式会社) 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) おくやみ窓口:守口市オンライン申請システム(株式会社TKC)、かんたん窓口システム(株式会社TKC)
8	仕様書	準備期間中研修の為にテスト環境等で各システムの操作確認をさせて頂くことは可能でしょうか。	準備期間中にて操作確認をしていただく予定となります。
9	仕様書	各システムのID付与はいつ頃から可能でしょうか。	具体的な日付は未定となりますが、準備期間中に行う予定となります。
10	仕様書	市独自で導入している書かないシステム等があれば、メーカー、機種、利用用途、設置数をご教示頂けますでしょうか。	本市で使用している書かないシステムは以下のとおりです。 メーカー:株式会社TKC 機種:かんたん窓口システム 利用用途:おくやみ窓口 設置数:2台
11	仕様書	効果的な配置をご提案する為、執務スペースの図面(フロア含む)についてご提供頂けますでしょうか。	別添1ファイルの北東部に総合窓口課と記載のあるエリアが執務スペースになります。
12	仕様書	レジ・予備金の用意・両替の対応は不要という理解でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
13	仕様書	納付については委託対象外となりますでしょうか。収納後、納付まで委託範囲であれば、当日収納後の納付までの流れをご教示頂けますでしょうか。	納付に関しては委託対象外となります。
14	仕様書	P.7 2業務内容 ③住民基本台帳閲覧業務 請求者が閲覧中の立ち会いはございますか。 立ち合い対応がある場合、貴市・受託者どちらが対応することになりますか。	立ち合いは不要となります。
15	仕様書	P.12 2業務内容 ※その他上記①から⑪の業務に関連する業務 ア 「執務室内の清掃を行う」と記載されておりますが、清掃の内容について詳細にお示し頂けますでしょうか。 床面の清掃を掃除機等機材などを使用して実施するのでしょうか。	執務室内を常識の範囲で清潔に使用していただければ、清掃の手法は問いません。
16	仕様書	P.12 2業務内容 ※その他上記①から⑪の業務に関連する業務 ア 執務室内とは、どこまでの範囲をとなりますでしょうか。 ・職員スペース・来庁者が利用されるフロアスペース・受託者スペース 清掃が必要となる具体的な範囲をお示しください。	清掃が必要となる具体的な範囲は、来庁者が利用されるフロアスペース・受託者スペースを指しております。

守口市総合窓口課窓口業務等委託 公募型プロポーザルに係る質問回答

項番	種類	内容	回答
17	募集要領	P2 3参加資格(8) 窓口業務について、地方自治体(町村を除く)から契約を受注し、過去5年以内(令和3年度から令和7年度まで)に業務が完了した実績があること。とありますが、様式5の受託実績には、①印鑑登録届等関連業務、②郵送請求処理業務、③旅券発給事務、④フロア案内業務、⑤おくやみ窓口業務の記載欄がありますが、5つすべての実績が必要とのことでしょうか。また①～⑤に記載する実績も完了した実績じゃないと記載出来ないのでしょうか。	参加資格については、項番1のとおりです。 ①印鑑登録届等関連業務、②郵送請求処理業務、③旅券発給事務、④フロア案内業務、⑤おくやみ窓口業務については、業務完了実績があれば記入してください。 また、様式5受託実績の留意事項に記載のとおり、一部完了(ただし、一部完了に係る対象期間が1年以上のもの)も可としますが、同一契約は1件とみなします。
18	募集要領	P2 4参加手続き ③提出書類 イ 国税及び地方税を滞納していないことが確認できる証明(直近年度分)について、こちらは納税証明書(その3の3「法人税」及び「消費税及地方消費税」について未納税額のない証明用)と法人市民税の未納がない証明書の提出でよいでしょうか。また、写し可の記載がありませんが、提出の際は原本が必要でしょうか。原本が必要場合の提出は原本1部、写しの提出は6部でよいでしょうか。	提出書類についてはお見込みのとおりです。 原本・副本については、原本をご提出ください。 写しの部数についてはお見込みのとおりです。
19	募集要領	P2 4(3)③ 提出部数にCD-R又はDVD-Rとありますが、書類ア～エ及び添付書類をデータにして提出する認識でよろしかったでしょうか。また、CD-Rの提出は、企画提案書提出時で問題なかったでしょうか。参加手続き書類と企画提案書は2つのCD-Rに分けて提出すべきか、1つにまとめて提出でも問題ないかもご教示いただけますと幸いです。	電子データ化する対象の書類は、募集要領「4 参加手続」③提出書類のア～エ及び「5 企画提案書の提出」③提出書類のア～キになります。 提出時期については、企画提案書提出時にご提出ください。 提出するCD-R又はDVD-Rの分割については1つにまとめていただいても構いません。
20	募集要領	P5 8(1) 見積金額の評価について、計算方法があればご教示ください。	見積金額の評価に関する計算方法につきましては非公開となります。
21	募集要領	P5 8(1) 地方自治体における窓口業務等委託実績の評価の基準を可能であればご教示ください。(例:(1)の実績で配点〇点、実績1件あたり〇点など)	窓口業務委託実績に係る配点等の評価基準は非公開となります。
22	様式	P2 4参加手続き ③エ 見積内訳について、内訳の項目や分け方に指定があればご教示ください。(こういった内容が分かれば良いのかご教示いただけますと幸いです。)	募集要領4 参加手続 ③提出書類エに記載のとおり、「様式自由」としてありますので、指定はございません。
23	仕様書	P15 5窓口業務の実績 各業務の令和7年度の実績を示していただいておりますが、証明書発行において各証明書(住民票、印鑑証明等)ごとの発行数を教えていただけないでしょうか。また、月ごとの件数をお教えいただけないでしょうか。また、届出業務の年間の処理件数をお教えいただけないでしょうか。	窓口での届出業務及び証明書発行業務に係る令和7年度実績は下記のとおりとなります。 届出業務 転入:5,339件 転出:4,929件 転居:2,192件 世帯異動関係:1,598件 証明書交付業務 戸籍関係証明:21,871件 住民票関係証明:25,183件 印鑑登録証明:12,640件 その他証明:1,655件
24	仕様書	P5 1(1) 開庁日・受付時間について、「※土曜・祝日(日曜と重なる祝日は開庁)、年末年始(12月29日から1月3日まで)を除く。金曜日は3月のみで2回、日曜日は毎月2回を通年実施。」と記載ありますが、金曜日の業務実施について、4月～2月までは毎週金曜9:00～20:00の実施で、3月のみ2回9:00～20:00の実施になるということでしょうか。それとも、4月～2月までは金曜の実施はなしで、3月のみ2回業務を実施すれば問題ないということでしょうか。	平日の開庁時間は、9:00～17:30(4月～2月までは金曜日の時間外開庁はなし)で、3月に2回開庁時間が9:00～20:00となる金曜日があります。
25	仕様書	P10 ⑦カ 旅券発給に係る問合せは、電話及び窓口での対応を想定していますでしょうか。	お見込みのとおりです

守口市総合窓口課窓口業務等委託 公募型プロポーザルに係る質問回答

項番	種類	内容	回答
26	仕様書	P14 (1) 表に記載のある端末とは業務用PCを指す認識でよろしかったでしょうか。また、端末の貸与台数の増加は相談可能でしょうか。	お見込みのとおり端末とは業務用PCを指します。 端末の増加に関しては業務実施状況に変化が生じた場合、協議いたしますが、現時点での増加は想定しておりません。
27	仕様書	P14 5 ⑦の旅券発給事務についても、申請書の受理件数や交付件数を可能な範囲でご教示ください。(1日あたり又は1月あたり)	旅券発給事務に係る申請書受付及び交付件数の令和7年度実績は下記のとおりとなります。 申請書受付:3,733件 旅券交付:3,548件
28	仕様書	P14 4 設備及び使用する機器・機材等スマートフォンに搭載されたマイナンバーカードを本人確認資料として確認するためのマイナンバーカード対面確認アプリを搭載した機器も用意することとありますが、候補となるデバイスはありますか。また、AndroidやiOSなど、OSごとでも必要でしょうか。	マイナンバーカード対面確認アプリを搭載した機器であればデバイスの種類は問いません。 また、スマートフォンの様々なOS(AndroidやiOS等)に対応可能であれば、OSごとに機器を用意する必要はありません。
29	仕様書	P15 5 窓口業務の実績 繁忙する月・時間帯はありますか。	住民異動関係窓口に関しては3月(3,332件)、証明書交付業務に関しては9月(6,954件)が繁忙期となります。(令和7年度実績)
30	仕様書	P15 5 窓口業務の実績 各対応ごとの処理時間はわかりますでしょうか。	およその数値にはなりますが、証明発行(受付から交付)は5～10分、住民異動関係は15～30分程度となります。
31	仕様書	P3 8 本委託事業を受託するにあたっての留意点 曜日やお昼の時間帯等で人数が増減することは問題ないでしょうか。	業務運営に支障が出ない程度であれば問題ございません。
32	仕様書	P5 2 業務内容 当社で準備するシステム・ネットワーク環境はありますか。	ございません。
33	仕様書	P10 2 業務内容 ⑨ 相談室及び会議室予約関連等業務 について、電話機の台数をご教示ください。電話が集中した場合、待ち呼が出る運用で問題ないでしょうか。	2台を想定しております。 運用に関してはそちらの認識で問題ございません。
34	仕様書	P2 7 業務の引継 マニュアルや手順書はご提供いただけますでしょうか。	提供いたします。
35	仕様書	P11 2 業務内容 ⑩ おくやみ窓口業務 個別のドレスコードはありますか。黒基調など。	ドレスコードはございませんが当市の服務規定がございます。詳細は契約後の準備期間にてご説明いたします。
36	仕様書	P12 3 業務体制 派遣スタッフを当社にて受け入れて業務に従事させることは可能でしょうか。	仕様書12ページ「3 業務体制」 (1)従事する職員は直接雇用とすること。と定めておりますので、こちらに抵触しなければ問題ございません。
37	仕様書	P15 4 設備及び使用する機器・機材等 ロッカーは弊社従業員全員分をお借りできますでしょうか。	およそ縦:112cm、横:90cm、奥行:45cmのロッカー(キャビネット)が4つ使用可能です。
38	仕様書	P15 4 設備及び使用する機器・機材等 弊社従業員が利用できる休憩スペース、事務スペースはありますか。	市役所1階にコンビニと併設された休憩スペースがございます。また、執務室内に事務スペースがございます。
39	仕様書	P14 4(1) 設備及び使用する機器 令和7年度の賃貸借費(月額119,456円)は参考値でしょうか。令和9年度以降の賃料変動の見込みはありますか。	現状は令和7年度実績と同額を賃貸借費とする想定ですが、端末変更の必要等が生じた場合、賃料が変動する可能性がございます。
40	仕様書	P5 2 業務内容 業務内容の追加・削除があった場合の委託料の増減についての協議は可能でしょうか。また、法改正・制度変更により予期せぬ業務追加があった場合、追加費用は認められますでしょうか。	契約内容を変更する必要があると認められた場合は、当市と事業者間での協議により内容を決定いたします。
41	仕様書	P2 共通事項5 トラブルへの対応(2) 「委託業務の範囲外の事案」の具体的な判断基準・事例はありますか。	原則、仕様書記載の業務以外を指します。
42	仕様書	P8 ⑤証明書交付業務 審査・公印の押印・金銭の取扱いを除くとありますが、金銭の取扱いの定義をご教示ください。また、手数料自動収納機の操作は委託範囲になりますでしょうか。	窓口での金銭の授受は、委託対象外としております。手数料自動集納機操作及び印紙、定額小為替、切手の取扱は委託範囲となります。

守口市総合窓口課窓口業務等委託 公募型プロポーザルに係る質問回答

項番	種類	内容	回答
43	仕様書	P3 共通事項8 留意点(1) 繁忙期の具体的な時期・想定来庁者数増加率の目安はありますでしょうか。	項番29のとおりです。
44	仕様書	P5 1 履行場所・受付時間 金曜夜間(17:30-20:00)・日曜開庁時の最低配置人数の目安はありますでしょうか。	最低配置人数の目安はありませんが、必ず業務運営に支障が出ない人員配置となるようにしてください。人員が少なく業務運営に支障があると本市が判断した場合は、増員要求をさせていただきますので必ず従ってください。
45	仕様書	P13 3 業務体制(5) 「即時」の定義をご教示ください。また、待ち時間の目標値はありますでしょうか。	具体的な目標値は定めておりませんが、可能な限り迅速な処理と定義しております。
46	仕様書	P2 共通事項6 業務報告 月次報告書・実施計画書のフォーマットは貴市から提供されますでしょうか。	月次報告書・実施計画書のフォーマットは本市から提供しません。報告内容については準備期間で協議して決定し、事業者にて作成いただきます。
47	仕様書	P4 共通事項14 その他(3) 業務システムの変更・更新時の操作研修は市が提供されますでしょうか。	お見込みのとおりです。
48	仕様書	P12 ※その他業務イ 業務マニュアルの著作権は受託者に帰属とありますが、市への引渡し後の利用制限はございますでしょうか。	要協議となります。
49	仕様書	P4 共通事項11 第三者賠償 第三者賠償の「損害額の負担」の基準はありますでしょうか。また、保険加入の補償範囲の最低要件はありますでしょうか。	基準は定めておりませんが、一般的な第三者責任賠償保険に加入いただき、その補償内容の程度については、事業者にてご判断ください。
50	仕様書	P3 共通事項8(4) 留意点 来庁者からの苦情・クレーム対応で、暴言・威圧行為等への対応方針はありますでしょうか。	守口市カスタマーハラスメントに対する基本方針がございます。
51	仕様書	P4 共通事項10 再委託の禁止 再委託の「合理的かつやむを得ない事情」の具体的な判断基準についてご教示ください。	事案ごとに協議となります。
52	仕様書	P1 共通事項4 履行期間 5年間の長期契約となりますが、物価上昇等による契約金額の見直し条項はありますでしょうか。	契約書案には、物価上昇等による契約金額の見直しに関する条項はございませんが、契約内容を変更する必要があると認められた場合、業務内容の変更等に関する条項はございます。
53	その他	進捗管理システムを導入したPCを庁舎内に持ち込んでも問題ないでしょうか。	問題ございません。 ネットワーク等は事業者にてご用意ください。
54	その他	現事業者の業務運営体制を参考までにご教示ください。(例:証明発行3名)	証明発行:5名 郵送対応:3名 異動窓口:8名
55	その他	住基及び戸籍システムのメーカ及びソフト名をお教えいただけないでしょうか。	住基システム:WizLIFE(日本電子計算株式会社) 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)
56	その他	外国語対応のための翻訳機のご用意はございますでしょうか。	ございません。 外国語対応については受託者側でその対応について準備してください。