

## 苫小牧市総合窓口フロア等運營業務委託に関する質問と回答

NO	資料名	ページ	質問内容(原文)	回答
1			執務エリア(電話交換室含む)を視察させていただくことは可能でしょうか。	当市の就業時間中に庁舎内を見学いただくことは自由ですが、個人情報等を取り扱っているため、電話交換室を含め執務室内への立ち入りはできません。参考として「【別紙】執務室等写真」を提供いたします。
2	仕様書3(6)ウ	2	受託決定後、緊急時対応計画書を作成するにあたり御市の計画書を参考にお示しいただけますでしょうか。	受託者には、必要に応じて資料提供いたします。
3	仕様書8(2)	5	窓口のレイアウト等変更となった場合、発券機の表示についても変更は可能でしょうか。	窓口レイアウト等の変更は予定しておりませんが、番号発券機の表示については、簡易なものであれば市との協議のうえ変更することが可能です。
4	仕様書10(5)	7	制服について、本事業における従事者は全員統一した制服着用が必要という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。 制服は、市職員との識別が可能であり、市民に不快感をあたえないものを想定しております。
5	仕様書18	9	報告書について、御市指定の書式はございますでしょうか。	特に指定の書式はございません。書式等については、準備・引継ぎ期間中に協議により決定したいと考えています。
6	仕様書19	10	連絡会は総合窓口サービス課・保険年金課・総務部総務課の全体で開催するという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。 臨時的な会議については、個別での開催も想定しています。
7	仕様書21	10	総合窓口従事者の休憩スペースの場所及び広さ(一度に収容できる人数)をご教示ください。	窓口サービス課執務室内の一室(約22㎡)、電話交換室に隣接する休憩室(約10㎡)を受託事業者へ貸与する予定です。そのほか市職員との共用となりますが、地下1階にある食事スペース(24席)の利用が可能です。
8	仕様書21	10 11	現在既に委託されている業務にかかる現受託者様が導入されている追加調達物品はございますでしょうか。	通常業務で追加した物品はございません。
9	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 4(1)	4	業務に含まれる申請等にある「4印鑑登録原票登録事項変更」とは改印のことでしょうか。	改印ではございません。印鑑登録原票の登録事項(氏名、住所等)について変更があった場合に申請を受ける業務です。原則は住所異動等の届出があった際に、職権にて修正(システム連携が主)しております。

NO	資料名	ページ	質問内容(原文)	回答
10	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 5(1)カ	5	郵送請求業務について交付簿兼送付書は手書き対応で しょうか。またシステムを使用している場合は受託者が用意 するという認識でよろしいでしょうか。	交付簿兼送付書は手書き対応です。システム利用はござい ません。
11	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 6	6	オンライン転出・郵送転出の処理は行っていないという認識 でよろしいでしょうか。また、今後導入の検討はされていま すでしょうか。	オンライン転出の処理は行っておりませんが、郵送転出の 処理は行っています。 オンライン転出については時期未定ではありますが導入の 検討はしているところです。
12	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 7(9)	10	「出生状況確認書」とは出生連絡票のことでしょうか。	「出生状況確認書」は妊娠経過、分娩経過、出生病院名等 を確認する書類です。質問にある「出生連絡票」について 当市では内容を把握できないため同一書類とは判断し兼 ねます。
13	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 10(1)ア	11	一日の平均受電件数及び、通話時間をご教示お願いいた します。	平均受電件数55件(2020年8月実績より) 通話時間については業務や内容により3分程度から30分 程度の差があるものと考えております。
14	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 2(1)ウ/6(1)ウ	12 21	保険税(国保)及び保険料(後期)の仮算定は端末を使用 し、自動計算が出来るという認識でよろしいでしょうか。	国保税はシステム上でも計算できますが、国保後期共 にエクセルで計算する書式を用意しております。
15	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 2(6)	14	資格取得喪失証明書とはどういったものか、ご教示お願い いたします。	国保加入世帯の資格取得日と喪失日を証明する書類で す。一般的に社保離脱で国保加入手続き時に持参する 書類と同じ内容となります。
16	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 2(7)	14	出張所で受けた件数も「予定業務量」に含まれていますか。 その場合、出張所の予定業務量をご教示いただけますか。	予定業務量に含まれています。資格賦課担当での1日の受 理件数は8～10件となります。
17	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 2(7)イ・(18)	14 16	出張所からの届出に関して不備があった場合の対応はどの ように行っているのか、ご教示お願いいたします。	電話で出張所職員へ不備の内容を伝え、届出者への確 認を依頼しております。
18	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 2(9)	14	遠隔地被保険者の届出について、児童養護施設や児童相 談所関連の施設への異動の際に適用するという認識でよろ しいでしょうか。	左記のほか、障がい者施設等への入所している方も対 象となります。

NO	資料名	ページ	質問内容(原文)	回答
19	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 2(11)ア・ウ	15	対象者リストの抽出期間はどのくらいの期間ずつ行っているのでしょうか？また、届出勧奨文書は御市で現在使用しているものを引き継がせていただく、もしくは作成していただけるのでしょうか。	毎週月曜日に対象リストを受領し、金曜日に発送しています。文書等は引き継ぎいたします。
20	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 2(11)ア	15	こちらの業務に関しまして、時期および回数/年をご教示ください。	前項のとおりですが、長期休暇時は集約して行いますので年45回程度となります。
21	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 2(15)オ	15	未提出者への届出勧奨は、文書で行うのでしょうか？文書の場合は、御市で現在使用している雛型を引き継がせていただく、もしくは作成していただけるのでしょうか？	現在使用している書式を引き継ぎいたします。
22	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 2(21)ウ・カ 3(1)ア・3(3)ア・ 3(4)ア 4(1)ア	16 17 17 18	郵送分で書類不備があった場合の対応はどのように行っているのか、ご教示お願いいたします。また、未提出者への電話での申告勧告は、どのくらいの期間で、何件ずつ行っているのか等ご教示お願いいたします。	(国保賦課) 不備については世帯主へ電話での確認を行うほか、連絡が取れない場合は照会文書を郵送しています。未提出者への電話勧奨は11月に行っており、対象は120件程度です。 (国保給付) 不備については申請者に電話連絡し、来庁もしくは郵送のいずれか都合の良い方法で再申請及び修正を求めます。電話で連絡がつかない場合には郵送で返却し、修正する場合は返送していただきます。その後の未提出者への電話勧奨は行っておりません。
23	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 2(25)	17	届出書等の引継ぎとは納品とは別という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
24	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 3(2)ウ	17	現在、苫小牧市様では高額療養費の受付時には、領収書を確認していますか。確認している場合、点数・金額等の詳細まで委託業務に含まれているのでしょうか。	窓口において領収書を確認しています。窓口での業務となりますので、委託業務に含まれます。
25	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 3(1)ア・3(3)ア・ 3(4)ア 4(1)ア	17 18	郵送分で書類不備があった場合の対応はどのように行っているのか、ご教示お願いいたします。	申請者に電話連絡し、来庁もしくは郵送のいずれか都合の良い方法で再申請及び修正を求めます。電話で連絡がつかない場合には郵送で返却し、修正する場合は返送していただきます。
26	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 5(3)	19	納付確認書とは、納付済み額を確認するための書類という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。確定申告や年末調整に使用する前提でご用意しています。

NO	資料名	ページ	質問内容(原文)	回答
27	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 6(16)ア	23	こちらの業務について、詳細をご教示お願いいたします。	一部負担金の負担割合判定において、所得調整を行う候補者を確認し、行う必要がある者に対して控除額を入力するものです。
28	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 7(1)エ	24	仕様書別紙3貸与物件一覧の保険年金課様の中にスキャナーがありませんが、別の場所でスキャンは行っているのでしょうか。それとも、弊社で準備するのでしょうか。	現在は、複合機で月1回スキャン作業を行っておりますが、委託後は、データの保存先のサーバを共用できないため、窓口サービス課業務で貸与するスキャナー（印鑑登録用）を使用していただくことを想定しております。
29	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 10(4)	27	昨年度の月ごとの実績人数をご教示お願いいたします。	4月194件・5月174件・6月161件・7月203件・8月188件・9月149件・10月145件・11月156件・12月233件・1月204件・2月210件・3月213件となります。
30	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 10(6)・(7)	27	世帯異動に関する業務の中で適用除外終了・開始とありますが、理由としては生活保護関連・死亡が該当するという認識でよろしいでしょうか。	生活保護や死亡ではなく、介護保険適用除外施設への入退所によるものとなります。
31	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 10(10)ウ	28	返戻者への電話連絡の実績数と1件当たりの時間をご教示お願いいたします。	年間約100件、1件当たり3～5分です。
32	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 10(12)イ	28	件数はどのくらいかご教示お願いいたします。	令和2年度実績で約550件です。
33	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 11	29	介護保険に関しましては、保険料収納関連業務のみが記載されていますが、資格・認定業務は委託に含まれていないという認識でよろしいでしょうか。	介護保険資格業務については、仕様書別紙1の委託業務項目等一覧10に記載があります。認定業務については保険年金課で行っていないため、委託に含みません。
34	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 11(2)	29	納付確認書とは、納付済み額を確認するための書類という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。確定申告や年末調整に使用する前提でご用意しています。
35	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 12(1)イ・ウ	30	日本年金機構への照会方法はどのように行っているか、どのくらいの期間分を確認・入力しているのかご教示お願いいたします。	ねんきん加入者ダイヤルへの電話による問い合わせが主なものとなっております。現在国民年金システムに入力されている資格情報から問い合わせにより取得した最新の資格情報までの期間を入力しています。

NO	資料名	ページ	質問内容(原文)	回答
36	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 12(2)ア・イ	30	住所・氏名変更届はマイナンバーで連携することで届出を省略している市区町村もありますが、御市ではそのような運用変更は予定されておりますでしょうか。	大部分はマイナンバーによる情報連携により手続きが完了しますので届出は省略しておりますが、他の手続きを平行して行う場合に標記届出が必要となるケースについて示しております。
37	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 13(2)	32	死亡手続きの予約は何件/日まででしょうか。	14件/日となっています。
38	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 2(8)	36	不適切な利用者への注意喚起について、不適切な利用者や不当要求等に関する対応マニュアルはございますでしょうか。	委託開始時までマニュアルを整備します。
39	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧 3(3)ア	37	庁内座席表、電話記録簿について追加、修正に納期がございましたらご教示ください。	納期はございません。電話交換及び総合案内業務において必要性が高いことから早めに完成していることが望ましいですが、現在は目安として1カ月程度の作業となっています。
40	仕様書別紙2 業務スペースレイアウト図	1	レイアウト図へ端末位置の記載が可能でしたら、ご提供をお願いいたします。	端末の配置図がございませんので、下記を参考にしてください。  【窓口サービス課】 ①窓口配置数:18台(総合行政・戸籍管理対応16台、旅券用2台) ②バックヤード配置数:18台(総合行政・戸籍管理対応) ・委託する17窓口のうち証明交付窓口(レジ)を除く16窓口と同環境の端末を各1台配置。そのうち旅券を扱う2窓口には別に旅券用端末を配置。  【保険年金課】 ①窓口配置数:11台(総合行政) ②バックヤード配置数:18台(総合行政14台、後期高齢4台) ・委託する11窓口全てに同環境の端末を各1台配置。執務室内の配置場所については、決定していない。
41	仕様書別紙3 貸与物件一覧	1	各課における電話機は親機、子機それぞれ何台ずつ貸与いただけますでしょうか。	貸与する電話機はすべて同時通話が可能な機種となっております。

NO	資料名	ページ	質問内容(原文)	回答
42	仕様書別紙3 貸与物件一覧	3	非接触型体温計について、参考にご使用例をご教示ください。	来庁時に体調不良となられた方や本人から検温の希望があった方に対し、非接触型体温計にて総合案内にて検温します。
43	仕様書別紙3 貸与物件一覧	3	中継台について、参考として形状がわかる写真等ご教示いただけますでしょうか。	「【別紙】執務室等写真」をご参照ください。
44	仕様書別紙3 貸与物件一覧 【保険年金課】	1 端末	総合行政システム25台中、事務用端末は何台でしょうか。	総合行政システムが導入されている全ての端末で事務作業が可能です。
45	仕様書別紙3 貸与物件一覧 【保険年金課】	1 電話機	各課への直通電話番号は公表されておりますでしょうか。	市ホームページや配布物等で公表しております。
46	仕様書別紙3 貸与物件一覧 【保険年金課】	1 電話機	10台の電話機は業務毎(国保・後期・年金・介護)に分かれていますでしょうか。	資格・賦課4台、収納2台、給付2台、年金2台を想定しております。
47	プロポーザル提案要領	P.5	5(1)オ『住基及び国民健康保険等の実績』と記載がありますが、こちらは住基と国保を含む1本の契約実績である必要があるのか、それとも住基・国保それぞれ単体の契約でも良いのか、どちらになりますでしょうか。	住基業務と国民健康保険業務の双方の受託実績があることを参加資格要件としておりますが、それぞれ単体の契約でも構いません。
48	プロポーザル提案要領	P.7	(3)ア 企画提案書は、表紙及び別添資料(カタログ等)を除き、60ページ以内とありますが、目次のページは60ページ以内に含まれますか。	目次ページは、60ページ以内の構成に含めません。
49	様式第3号 関連業務実績		契約書の写し及び仕様書の写しの添付について、『契約書は表面のみ』とありますが、仕様書の写しの添付は不要という理解で宜しいでしょうか。	受託した業務内容を確認するため、仕様書の写しの提出が必要です。契約書については、契約者が確認できる面のみの提出で構いません。
50	仕様書別紙1 委託業務項目等一覧	P.25	8(1)エ 受診券(遡及・新規加入者も含む)の交付(発送準備)の業務について 作業件数と処理時間についてご教授頂けますか。	年間596件(P45参照)、1件5分程度の処理となります。
51	仕様書別紙3 貸与物件一覧	P.1	【保険年金課】電話機 受電及び業務連絡用 10台とありますが、受電業務として受ける回線が最大10台という認識で宜しいでしょうか。また、10台のうち、係ごとの回線の内訳はそれぞれ何台ずつとなりますでしょうか。	お見込みのとおりです。資格・賦課4台、収納2台、給付2台、年金2台を想定しております。

NO	資料名	ページ	質問内容(原文)	回答
52	05_仕様書別紙1:委託業務項目等一覧	10	貴市では、10月11日より窓口においてキャッシュレス決済の利用が可能となっていますが、収納業務にキャッシュレス決済関連が含まれますか。 含まれるとしたらどのような形態での業務となりますでしょうか。(例:当社が指定代理請求業者となり建て替えを行う等)	含まれます。レジ操作による収納業務が主となり、受託者による立て替え等は必要ありません。
53	05_仕様書別紙1:委託業務項目等一覧	24	申請書をスキャンしデータ保存、とありますがデータの保存先は受託者がサーバーなどを用意する必要がありますか。またデータ伝送の際、方法に指定はありますか。	保存先につきましては、当市で用意するため受託者がサーバー等を用意する必要はありません。保存データ(副)は申請書(正)の当市控のため、伝送の必要はありません。
54	05_仕様書別紙1:委託業務項目等一覧	2	申請書等と作成した証明書等に照合、とありますが受託者が照合後、貴市の照合(決定行為)があるという認識でよろしいでしょうか。 また、証明書以外の全ての申請、届について同様の理解でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
55	05_仕様書別紙1:委託業務項目等一覧	2	発行する証明書は全て貴市から貸与頂けるシステムや端末から出力が可能という認識で宜しいですか？ 手書きや、受託業者でのフォーマット作成等は無いという認識で宜しいですか？	お見込のとおりです。
56	05_仕様書別紙1:委託業務項目等一覧	11	パスポートセンターより送付されてきた旅券交付業務の中に、引き取りに来られない方への電話対応は含まれておりますでしょうか。	含まれます。
57	05_仕様書別紙1:委託業務項目等一覧	7	夜間休日窓口で受け付けた戸籍届の入力、入力内容の照合、とありますが平日夜間と休日窓口での受付数の平均を教えてくださいませんか。	夜間休日窓口では毎月100件～150件程度受付をしております。この件数は予定業務量の中に含まれております。
58	05_仕様書別紙1:委託業務項目等一覧	1	番号発券機の操作および発券のために必ず1名を発券機前に配置しなくてはならないという認識でよろしいでしょうか。	人員配置を含めた業務の実施体制はプロポーザルの評価基準にあたります。貴社の考え方についてご提案ください。
59	05_仕様書別紙1:委託業務項目等一覧	5	郵送請求受付後から発送までに何営業以内に完了しなくてはならない等の規定はございますか。	原則当日中の完了となります。ただし、受付数や請求内容の不備等により協議が必要です。

NO	資料名	ページ	質問内容(原文)	回答
60	05_仕様書別紙1:委託業務項目等一覧	5	証明書等の封入封緘及び発送準備とございますが、発送準備には郵便局への発送物引渡しも含まれますか。	含まれます。
61	05_仕様書別紙1:委託業務項目等一覧	5	システムへの入力は無いという認識でよろしいですか？	郵送業務においては原則、システムへ入力するものはございません。
62	05_仕様書別紙1:委託業務項目等一覧	9	7.戸籍届関連業務において、他市への戸籍や住基の電話照会は記載がありませんが、電話照会委託範囲では無いという認識でよろしいですか？	委託範囲内となります。
63	05_仕様書別紙1:委託業務項目等一覧	9	7.戸籍届関連業務において、受理決定/不受理決定の案内は記載がありませんが、届出審査後の案内は委託範囲では無いという認識で宜しいですか？	委託範囲内となります。
64	05_仕様書別紙1:委託業務項目等一覧	10	渉外戸籍の届出も委託範囲に含まれますか？ また、戸籍の届出に関しては対応が多岐に渡る為、届出や内容に応じて、委託範囲と引継ぎ範囲を業務開始前までに協議させて頂くことは可能ですか？	前段につきましては、含まれません。 後段につきましては、仕様書別紙1委託業務項目等一覧に記載されている範囲に変更が生じるような協議は致しかねます。
65	05_仕様書別紙1:委託業務項目等一覧	10	(2)死体火葬許可証、及び(8)母子手帳への出生届済証明は手書きですか？システム等からの印字ですか？	(2)死体火葬許可証につきまして、窓口で作成するものはシステム印字となりますが、夜間休日窓口で作成するものは手書きでの作成となります。 (8)出生届出済証明書につきましては手書きでの作成となります。
66	05_仕様書別紙1:委託業務項目等一覧	全項目	DV等、支援措置に関することは、貴市への引継ぎ対象として宜しいですか？	お見込みのとおりです。
67	プロポーザル提案要領(6)企画提案書等の提出	10	(ア)企画提案書10部(正本1部・副本9部)と御座いますが、副本は、正本1部(押印済)を複写する認識で宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。
68	プロポーザル提案要領(6)企画提案書等の提出	10	(ウ)提案価格書(様式第4号)(正本1部・副本9部)と御座いますが、副本は、正本1部(押印済)を複写する認識で宜しいでしょうか	お見込みのとおりです。
69	プロポーザル提案要領(6)企画提案書等の提出	10	その他、正本・副本に相違点は御座いますか。(例:副本には企業名を記載してはならない等)	副本は正本の複写とし、加工する必要ございません。



NO	資料名	ページ	質問内容(原文)	回答
70	提案要領	7	本委託業務は現在も稼働中と思いますが現在の業務従事者数の開示は可能ですか。	業務の実施体制は、プロポーザルの評価基準にあたるため、お答えできません。 業務内容や予定数量を参考に貴社の考え方をご提案ください。
71	提案要領	7	弊社としても地元採用を優先に検討していますが現在の従事者の方に対し採用説明会の開催は可能でしょうか。	市の職員ではないため、現行の受託事業者と協議してください。
72	項目一覧	39～	予定数量をご教示いただいておりますが有料の証明書等の年間の取扱い金額の開示は可能ですか。	苫小牧市手数料条例にて各証明書等の手数料について確認できますので、参考のうえ、ご推察ください。