

質問回答書

案件名：伊賀市窓口業務等委託

上記案件の質問に対し、以下のとおり回答します。

番号	質問事項 (該当箇所等)	質問内容	回答
1	実施要領4頁 8企画提案書等について(4)2	プレゼン資料の様式第8号(1)~(8)について、W o r d以外のソフトで作成し提出することは可能でしょうか。	企画提案書はマイクロソフトW o r dにて作成してください。
2	実施要領5頁 10プレゼンテーション及びヒアリング審査の実施	プレゼンテーション当日、提出した様式第8号(1)~(8)以外で別途スライド等を使用することは可能でしょうか。 可能な場合、スライド等の内容は様式8号(1)~(8)へ記載の内容以外を使用することは認められますか。 例)内容には沿っているが、視覚的に分かりやすい図を追加するなど	プレゼンテーションのスライドは事前に提出されたプレゼン資料(20枚以内)と同じ内容としてください。
3	実施要領5頁 10プレゼンテーション及びヒアリング審査の実施(7)	プレゼンテーションに必要な機材等は各自準備とありますがスクリーンも持ち込みとなりますでしょうか。	スクリーンにつきましては本市にて準備いたします。
4	仕様書2頁 第2章委託対象業務	「あらかじめ本市と協議した処理判断基準等に基づき処理するものとする」と記載がありますが、これまでのナレッジデータは引継がれますか。 また、法令・マニュアル等でも明らかではなく個別判断となる場合は請負についての法令順守の観点から貴市へ業務を引継ぐ運用の認識でよろしいでしょうか。	現委託契約の処理判断基準等は引き継ぎません。 また、法令・マニュアル等でも明らかでなく個別判断となる場合は、本市へ引き継ぐものと考えております。

5	仕様書2頁 第2章委託対象業務 9業務内容(1)	現状、外国人対応のために通訳タブレットなどの使用はされていますか。	通訳が必要となった場合は、受託者から本人に通訳担当部署を紹介いただきます。場合により、当該担当部署にてタブレットの貸し出しも行います。
6	仕様書3頁 第2章委託対象業務 9業務内容(2)(ア)	対象証明書について、システムに取り込まれておらず紙の簿冊から作成が必要な証明書はございますか。 例)平成改製原附票、事故簿など また、平成改製日はいつでしょうか。平成改製原附票より以前の除附票の保管・作成業務はございますか。	紙の簿冊から作成が必要な証明書として平成改製原附票があります。また、平成改製日は合併前の市町村により異なり次のとおりとなります。 旧上野市：平成15年3月1日 旧伊賀町：平成14年6月29日 旧島ヶ原村：平成16年7月10日 旧阿山町：平成15年11月15日 旧大山田村：平成16年1月10日 旧青山町：平成15年1月18日 なお、平成改製原附票より以前の除附票の保管、作成はありません。
7	仕様書3頁 第2章委託対象業務 9業務内容(2)(イ)	ワード等による作成処理に該当する証明書の種類をご教示ください。	ワードにより作成処理する証明書には廃棄済証明書、不在住・不在籍証明書などが挙げられます。
8	仕様書3頁 第2章委託対象業務 9業務内容(3)(オ)及び(キ)	地区市民センターと出先機関等について、それぞれの処理件数をご教示いただけますか。 その件数は、参考の各種証明書交付実績に含まれておりますでしょうか。 出先機関等とは、例えばどのような機関となりますか。	地区市民センター取次処理件数は参考の各種証明書交付実績に含まれておりません。なお、地区市民センター取次処理件数は次のとおりです。 ○令和3年度：172件 ○令和2年度：208件 ○平成31年度：160件 また、出先機関等の内容についてですが、現状では各地区市民センター及びまちなかサービスカウンターとなりますが、今後の状況の変化に基づき、受託者と協議の上追加することも考えております。 参考：まちなかサービスカウンター処理件数 678件（令和3年度）
9	仕様書4頁 第2章委託対象業務 9業務内容(6)(ア)	受託者は、郵便物はどちらから受け取りとなるのでしょうか。 郵送請求用に仕分けられた状態での受け取り、または住民課様全体の中からの仕分けとなるのでしょうか。 また、受け取りの時間は概ね何時頃となりますか。	郵便物は本市が仕分けた状態で発注いたします。また、受け取りの時間帯は午前11時30分頃となります。

10	仕様書4頁 第2章委託対象業務 9業務内容(6)(イ)	郵送請求の登録について、どのようなシステムで管理をされていますか。 また、現状使用のシステムをそのまま引継ぐ認識でよろしいでしょうか。	郵便請求の登録は富士フィルムシステムサービス社製の郵送請求システムにて管理しており、現状使用のシステムを引き継ぐこととなります。
11	仕様書4頁 第2章委託対象業務 9業務内容(7)(8)(9)	オンライン申請による処理件数、または想定件数をご教示ください。 また、その件数は参考の各種証明書交付実績に含まれておりますでしょうか。	オンライン申請は本年10月から導入したものであり、参考の各種証明書交付実績に含まれておりません。また、参考に本年10月の件数は16件でした。
12	仕様書4頁 第2章委託対象業務 9業務内容(7)(イ)及び(9)(イ)	こちらに記載の内容以外の電話対応は、委託業務に含まれないという理解でよろしいでしょうか。 また、使用できる電話の台数をご教示ください。	電話対応は仕様書4頁に記載のもののほか郵送請求の方法など事前問い合わせがあります。 電話は2台設置しております。
13	仕様書4頁 第2章委託対象業務 9業務内容(9)	郵送請求について、納期の設定はございますか。	郵送請求は、請求到着当日中に発送準備を終えていただきます。
14	仕様書4頁 第2章委託対象業務 9業務内容(10)	戸籍届書入力業務について、納期の設定はございますか。 また戸籍入力処理が非定型なケースは、市側に対応を引継ぐ運用でよろしいでしょうか。	本市が午後3時までに発注したものは当日午後5時までに、午後3時を超えたものは翌開庁日の正午までとなります。 また、非定型なケースに関しては本市が引き継ぐ運用と考えております。
15	仕様書5頁 第2章委託対象業務 9業務内容(11)(エ)	窓受端末とは、これから導入予定の書かない窓口対応端末との理解でよろしいでしょうか。 すでに端末が決定している場合、端末名をご提示いただくことは可能でしょうか。	窓受端末は既に1台設置している証明発行用窓口受付K I O S K 端末となります。 端末名：PD-J S L M 17 C 1 P T
16	仕様書5頁 第2章委託対象業務 9業務内容(12)(カ)	現状、現金・小為替ともにつり銭としていくら程度ご準備されていますか。 また、現金両替について市役所内銀行で手数料は発生しますか。	収納受託事務のため受託者の現金等の運用(両替含む)は本市で把握しておりません。 なお、現金両替について、手数料は発生しております。

17	仕様書8頁 第3章受託者の責務 13引継期間(5)	実地研修を含む業務引継については、市・現業者・新受託者での三者間で適切な期間を協議し決定となりますか。	業務引き継ぎについては企画提案事項となりますが、本市としては現受託者を交えた協議は想定しておりません。
18	仕様書8頁 第5章設備等 16本市が貸与するもの	受託者の従事者が車通勤または自転車通勤となった場合に、市の駐車場または駐輪場を利用させていただくことは可能でしょうか。	受託者の従事者は本市の駐車場はご利用いただけません。なお、自転車等二輪車につきましては駐輪可能なスペースがございます。
19	仕様書8頁 第5章設備等 16本市が貸与するもの(1)	戸籍及び住民記録システム端末機・プリンターについて、端末システム名と台数をご教示ください。 その端末の配置や窓口数が確認できる委託スペースのレイアウト図をご提示いただくことや、プロポーザル準備の一環として貴市担当課を拝見させていただくことは可能でしょうか。	システム端末名：PC-MKL31CZG4（証明用：5台、異動用：1台） プリンター名：PR-L8700（証明用：2台） 端末の配置等につきましては簡易レイアウト図を提供することが可能です。なお、担当課の見学につきましては個人情報保護の観点から事務所内へ入室はできません。窓口外から見ていただくこととなります。
20	仕様書9頁 第5章設備等 18受託者が負担するもの(5)	証明窓口用のレジスター本体について、必要な機能をご教示ください。 現状使用の機種名等をお伺いすることは可能でしょうか。 また、受託期間中にキャッシュレス決済導入予定が示されておりますが(伊賀市DX実行計画より)導入時は受託者負担で交換が必要となりますでしょうか。	現時点において本市では証明用レジスターについて必要な機能を定めておりません。 なお、現状使用の機種について、現受託者に確認したところ次のとおりでした。 ○東芝テック電子レジスターMA2055 ○VITSE VT-330 ○DRS-309 リモートスリッププリンター また、キャッシュレス決済導入については、詳細検討中であり、現時点は特に受託者に負担を求める予定はありませんが、導入時に協議をさせていただくこともあると考えております。
21	伊賀市窓口業務等委託仕様書 P5(13)その他付帯する業務(エ)	デジタル技術の進展等に発生した新しい業務への対応は、柔軟に対応とありますが、対応することで作業工数が増加する場合は、委託料についても協議させて頂くことは可能でしょうか？	現時点では委託料が増額する業務対応は想定しておりませんが、ご質問の事例が発生した場合は協議させていただくこともあると考えております。
22	伊賀市窓口業務等委託仕様公募型プロポーザル実施要領 P6 12企画提案書への記載内容 (1)受託実績	受託実績は、契約継続中、契約満了関係なく記載しても宜しいでしょうか？	受託実績は契約継続中、満了に関わらず記載することが可能です。

23	伊賀市窓口業務等委託仕様公募型プロポーザル実施要領 P5 (3)⑥	企画提案書等が無効になる場合の⑥に「記載内容に安易に推測できるもの」とありますが、「安易」の定義のもしくは具体例をご教授いただけますでしょうか？	本市の考える「安易」とはプロポーザル審査委員が提案書の内容により、明らかに事業者を特定できる記述を指し、その記述により提案者を特定することにつながることを指します。
24	伊賀市窓口業務等委託仕様公募型プロポーザル実施要領 P5 (3)⑥	既存受託業者の場合、あくまでも「提案者名(法人名)が容易に特定出来ないこと」を前提としますが、既存受託事業者の立場で「企画提案書作成 (スケジュール含む)」「提案見積書作成(積算内訳書含む)」をすることで宜しいでしょうか？	質問番号23で回答いたしましたとおり、提案者が推測されない内容として記述の工夫をお願いします。