

戸籍・住民票等及び課税証明書等郵送請求業務委託事業者選定プロポーザルに係る質問・回答一覧表

No.	質 問	回 答
1	<p>募集要項 項番9 提案書別紙1-9</p> <p>事業所名、組織名、会社名が推測できるもの等は掲載しないとありますが、別紙1-9業務実績において、契約先を記載することで、会社名等が推測出来てしまうのではないかと存じます。</p> <p>そこで、契約先については、頭文字をアルファベット化するなど何か留意する点はありますでしょうか。</p>	<p>提案書全般において、会社名等を推測できるような記述はご遠慮ください。契約実績は具体的に記載してください。</p>
2	<p>募集要項 項番9 提案書別紙1-11</p> <p>人件費、社会保険料等について、従事者の職責によって異なる金額となるため、平均値で記載しても宜しいでしょうか。また、健康診断の費用について記載は必須事項でしょうか。</p>	<p>平均値ではなく単価ごとに記載してください。また、健康診断経費についても記載してください。提案書様式ではなく貴社独自の様式でも結構です。概ね提案書の様式に見合い内訳の詳細がわかるようご提案ください。</p>
3	<p>仕様書2</p> <p>業務場所のレイアウト図をご提供頂けますでしょうか。</p> <p>また、併せて以下2点もご教示頂けますでしょうか。</p> <p>① 貴【自治体市区等団体等】職員様との業務スペースはどのように分けられているか（例；パーテーションの設置、等）</p> <p>② PC・プリンタ・椅子・机・電源・キャビネット（施錠可否）等の数量・仕様 について</p>	<p>レイアウト図ではなく②の備品数から想定してください。</p> <p>① 業務スペースは専用スペース（部屋）となります。</p> <p>② 戸籍用PC5台・プリンタ4台、住基用PC4台・プリンタ2台、税証明用（全庁LAN併用）PC・プリンタ各1台。電話機4台。このほか複写機などの使用にも支障のない電源数となっています。キャビネットは5台あり施錠可。机19台（事務机換算）、椅子18脚。</p>
4	<p>仕様書3</p> <p>ただし、閉庁日は除くとありますが、逆に土日の臨時開庁日の稼働はありますでしょうか。ある場合は、開庁予定日をご教示頂けますでしょうか。</p>	<p>閉庁日の稼働はありません</p>
5	<p>仕様書5（4）③</p> <p>区指定の保管場所への搬送とありますが、履行場所の敷地外への搬送がありますでしょうか。また、その際に自動車等を使用するような搬送がありますでしょうか。</p>	<p>敷地外への搬送となります。年間100箱（1箱：約W400mm×D300mm×H300mm）程度あり、受託者が貨物車を借り上げ搬送しています。</p>

戸籍・住民票等及び課税証明書等郵送請求業務委託事業者選定プロポーザルに係る質問・回答一覧表

No.	質 問	回 答
6	仕様書5（7） 郵送物の運搬において、手持ちで移動できる量という認識で宜しいでしょうか。また、階段での移動がありますでしょうか。あるいは台車等を使用する場合、台車等は委託者・受託者のどちらで用意するものでしょうか。	量はお見込のとおりです。階段での移動がありますが、台車での運搬はありません。
7	仕様書7 ここで記載されている見込み数について、過去の月別実績と各業務の処理時間をご提供いただけますでしょうか。また、個人請求、代理人請求、第三者請求、職務上請求、公用請求の割合もご教示頂けますでしょうか。	・令和3年度発行件数実績（百未満切り捨て） 4月 10,900 5月 10,900 6月 13,700 7月 12,600 8月 13,100 9月 11,700 10月 12,400 11月 11,900 12月 12,000 1月 12,200 2月 11,100 3月 11,400 各業務の処理時間は仕様書「5業務内容（5）請求物に対する処理期間」を目安にしてください。また、請求物の割合は概ね有料50%、公用50%です。
8	仕様書9（3） 責任者等の専任について、別紙1から4の書式をご提供頂けますでしょうか。	区HPに掲載いたしました。
9	仕様書12 ここに記載されている事故で特に重大な事故があれば例示頂けますでしょうか。	仕様書に記載のとおり、個人情報の漏えいや紛失等を想定しています。
10	仕様書13（2） ここに記載されている別紙「誓約書（様式3）」をご提供頂けますでしょうか。	No.8を参照。
11	仕様書5 有料請求、公用請求については同じ流れでの作業との認識でいいか	お見込みのとおりです。
12	仕様書5（1）④ 発送および金券の現金化とは郵便局での発送手続きおよび為替の現金化のことを指すか	お見込みのとおりです。

戸籍・住民票等及び課税証明書等郵送請求業務委託事業者選定プロポーザルに係る質問・回答一覧表

No.	質 問	回 答
13	仕様書 5 (3) 通常の出力が出来ない証明書の対応とはどのようなケースを指すか	DV支援措置登録者や各証明書の内容に応じ規制対象となるものなどがあります。
14	仕様書 5 (4) ③ 年 2 回程度、書類を保管場所への搬送する業務が含まれているが、建物内の書類の移動か離れた別の場所への移動のどちらとなるか。また 1 回で運び出す量はどの程度か	No. 5 を参照。
15	仕様書 10 (1) 現在受託会社に貸与している PC 端末台数、電話機台数をお示しいただけますでしょうか。併せてレイアウトもお示しいただけますでしょうか。	No. 3 を参照。
16	現在受託会社が持ち込んでいる機器什器 (PC や机、いす等々) はございますでしょうか	業務管理用等 PC のほか、シュレッダー、加湿器、サーキュレーター、ポット、電子レンジなどがあります。
17	前年度の郵送の收受、請求、発行、問い合わせの件数について月別にお示しいただけますでしょうか。	No. 7 を参照のうえ、仕様書の件数から想定してください。
18	従事者用の駐輪場はお借りできますでしょうか。	職員用 (会計年度、委託業者含む) 駐輪場をご利用ください。
19	従事者用の休憩スペースはありますか。	ありません。
20	作成済み封筒のポストなどへの投函作業の有無をご教授いただけますでしょうか。またポスト投函ありの場合、その場所と移動の所要時間をお示しいただけますでしょうか。	投函作業があります。本庁舎横の郵便局への持込となります。所要時間は 5 分以内と思われます。
21	レシート発行用の専用レジスターはありますか。	ありません。
22	レシート以外に領収書発行をご希望された場合の対応方法をご教授いただけますでしょうか。	手書きの領収書を必ず発行しています。
23	現在の 1 日あたりの稼働人数をご教授いただけますでしょうか。	提案事項の内容です。責任者、副責任者の他、提案書でご提案ください。
24	現在の運用では業務単位ごとのチーム分けはありますか。	提案事項の内容です。チーム分けは指定しておりません。
25	釣銭用の為替は貴区がご用意する認識でお間違えないでしょうか。	区では用意していません。

戸籍・住民票等及び課税証明書等郵送請求業務委託事業者選定プロポーザルに係る質問・回答一覧表

No.	質 問	回 答
26	貸与いただける事務机、椅子、電話機の数量をご教授いただけますでしょうか。	No. 3 を参照。
27	貸与いただける各種端末機の数量をご教授いただけますでしょうか。	No. 3 を参照。
28	仕様書 5 (1) ② 証明書発行に関するシステムマニュアル等は貸与いただける認識でよろしいでしょうか。	業務システム（戸籍・住基・税務）により異なりますが現事業者からの引継ぎとなります。
29	仕様書 5 (1) 下記項目 1～5 の現状の管理方法をご教示いただけますでしょうか。 （例：専用のシステムを受託者が導入して管理している/紙の記録簿で管理している/エクセル等で管理している等） 1, 郵送物の員数管理 2, 処理案件の進捗・保留管理 3, 電話対応履歴管理 4, 小為替等手数料の集計管理	現状、3 以外は紙の記録簿で管理しています。
30	仕様書 5 (1) 三次納品の手順について、現状の金券の現金化の方法詳細についてご教示ください。また、17 時までに業務を終わる必要がありますが、金券現金化は何時ごろまでに完了させていらっしゃいますか。	セキュリティ上の問題があり回答を控えさせていただきます。三次納品は概ね 16 時 30 分までに完了してください。
31	仕様書 5 (1) 取り扱う請求種別は、本人請求の他、職務上請求・公用請求・第三者請求を含む認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
32	仕様書 7 月別の実績数を開示いただくことは可能でしょうか。	No. 7 を参照。
33	仕様書 9 提出書類（別紙 1・2）の記載がありますが今回展開されている資料内で該当書式の確認ができませんでした。こちらは別途共有いただける認識でよろしいでしょうか。また、提出のタイミングは契約締結後でよろしいでしょうか。	No. 8 を参照。 提出についてはお見込のとおりです。

戸籍・住民票等及び課税証明書等郵送請求業務委託事業者選定プロポーザルに係る質問・回答一覧表

No.	質 問	回 答
34	仕様書 1 0 下記について貸与いただける台数をご教示ください。 1, 事務机・椅子 2, 電話機 3, 各種端末機 (システムごと)	No. 3 を参照。
35	仕様書 1 1 (6) 受講場所・受講に必要な端末は受託者側で準備する認識でよろしいでしょうか。	受講場所は業務場所となります。端末はNo. 3 全庁 LAN 端末となります。
36	仕様書 1 7 現事業者様と協議の上となりますが、業務構築のため引継ぎ期間中に当社スタッフ等が現地にて OJT を行うことは可能でしょうか。端末利用のアカウント等を先行して発行いただく想定です。	可能です。引継ぎ方法等については提案事項の内容です。
37	仕様書 1 7 業務の特性上、現事業者様の保留分を引き継ぐこととなる想定でおりますが、保留分の引継ぎ形式についてお知らせください。例) 帳票現物と進捗がわかるシート (紙媒体) をセットにして納品する 等	仕様書のとおり現事業者と協議のうえ、引き継ぐ形となります。
38	現状各担務何人で業務を行っているか	No.23 を参照。
39	不備は現状どのくらいの割合で発生しているか	把握しておりません。
40	提案書は項目、サイズ (A4 縦型)、枚数、文字数、文字サイズなどは規定通りに合わせれば、罫線を消しても問題ないか。	お見込のとおりです。