

戸籍・住民票等及び課税証明書等の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

No.	質問	回答
1	今回、共同企業体（JV）での参加を考えているが参加は可能か。	共同企業体による応募は想定しておりません。
2	現在、本業務に常時従事している職員の人数をご教示いただけますでしょうか。また、繁忙期の追加人数もわかれば合わせてご教示ください。	提案事項の内容によるものです。
3	従業員の通勤便により人材要件が変動するため、業務場所の住所をご教示いただけますでしょうか。	江戸川区中央1-4-1 江戸川区役所内となります。
4	5-(5)-③：申請書を区指定の保管場所への搬送とありますが、運送方法に指定はございますでしょうか？ また、搬送する距離によりコストが変動する可能性があるため、保管場所の住所をご教示いただけますでしょうか。	運送方法の指定はありません。 保管場所所在地は、江戸川区北葛西5-5です。
5	現事業者様から現場の引継ぎは行っていただけますでしょうか。また、現時点で使用しているマニュアルやツールを提供いただくことは可能でしょうか。	仕様書3、18を参照ください。
6	「事業者選定プロポーザル募集要項P.9（11）事業者の選定について」 提案書書式はWordでの作成になりますが、プレゼンテーション実施の際はPowerPointでの説明等を行うことは可能でしょうか。	提出された提案書によりご説明をお願いします。
7	「仕様書P.1 2業務場所」について、江戸川区提供の場所とありますが、こちらは区役所庁舎内（区民課内）でしょうか。また就業場所の端末数やレイアウト図を教えてくださいませんか。	No.3参照。区民課窓口・執務室とは別の場所となります。 デスクトップ端末5台、ノート端末9台、プリンタ7台、事務機（換算）19台、椅子18脚で想定願います。
8	「仕様書P.2（2）業務の手順」について、受付受理簿の作成とありますが、受理簿は江戸川区様の様式でしょうか。また、受理簿作成にあたるパソコンの貸与はありますか。	指定の様式はありません。専用のパソコンはございません。
9	「仕様書P.2（3）取扱証明書」について、※区の部署からの公用請求に係る戸籍の広域交付を含むとありますが、戸籍の広域交付の場合、職員様の顔写真付き本人確認が必須と認識しております。こちらはどのような運営を見込んでいますか。	戸籍法施行規則第73条の2第3項において、広域交付における公用請求について戸籍証明書等の送付の請求をする場合には、規則第11条の2第5号ロの方法によることができるとされています。地方公共団体の機関の所在地（区の部署）を送付すべき場所に指定することで、職員の顔写真付き本人確認書類は不要です。
10	「仕様書P.2（5）その他の業務①」について、郵送請求業務専用の電話回線があるという認識でお間違いないでしょうか。	お見込みのとおりです。
11	「仕様書P.4（3）業務に従事する職員への研修等」について、少なくとも6か月に1回以上の割合で定期的に研修を実施するとありますが、区役所内に借りられる会議室等はいかがでしょうか。	会議室等は受託者にてご用意願います。
12	「仕様書P.4（8）郵便物等の運搬」について、「始業時、午前、午後」の具体的な時間は何時になりますか。	概ね11時、14時、16時です。
13	「その他」釣銭用小為替は受託者にて準備でしょうか。その内訳と江戸川区様にて準備されている場合には、お持ちの小為替の購入が可能か教えていただけないでしょうか。	釣銭用小為替は受託者にてご準備願います。内訳等は業務引継ぎ事項と考えます。
14	①仕様書 1委託場所 執務スペースのレイアウト図及び、広さ、面積などをご教示ください。	No.7参照
15	②仕様書 1委託場所 受託者が増席（机・椅子等）を持込、作業量の急増等に対し人員追加等をしてサービスレベルを維持・向上させるなどの対応は、スペース（広さ）や、ポリシー上、可能でしょうか。	受託者が増席することは、執務室スペースの範囲内で可能ですが、執務場所以外での増設等はできません。
16	③仕様書 1委託場所 事前に許可を得たうえ、執務スペースに受託者が用意する効率化等を目的とした電子機器等を持ち込みすることは可能でしょうか。	電子機器の持ち込み可能です。
17	④仕様書 3委託期間 閉庁日について、年末年始を除いて土日祝が閉庁日になるかと思いますが、年間で土日祝の臨時開庁が発生する場合がありますでしょうか。	臨時開庁の予定はございません。
18	⑤仕様書 4業務時間 時間外業務の発生頻度をお示しください	申請数によりますが、区では把握しておりません。
19	⑥仕様書 5（1）業務内容 証明書等の請求について、郵送と電子申請の比率をお示しください	電子申請については、サービスリリース前のため、比率は回答できかねます。広報等を行い、電子申請の利用を促していく予定です。
20	⑦仕様書 5（1）③業務内容 三次納品 ア.金券の現金化とありますが、日次で小為替を換金し、カに記載の「現金・為替引渡受領簿」とともに貴区に現金を手交納入するという流れになるでしょうか	お見込みのとおりです。

No.	質問	回答
21	⑧仕様書5(1)③“業務内容三次納品” カ.「現金・為替引渡受領簿」とありますが、小為替は換金するため、当該受領簿によって引き渡すのは現金のみということになるでしょうか	お見込みのとおりです。
22	⑨仕様書5(1)③“業務内容三次納品” 釣銭用の小為替は、受託者にて準備するものでしょうか	No.13参照
23	⑩仕様書5(1)③“業務内容三次納品” 郵送請求事務の進捗管理、現金・為替の管理、進捗管理などは現在はExcel等での管理になりますでしょうか。	指定はありません。提案事項の内容によるものです。
24	⑪仕様書5(4)“業務内容 通常出力が出来ない証明書の発行”通常出力が出来ない証明書の発行について、月間単位での発生件数をお示ください	住民票等は月20件程度、戸籍等は月50件程度となります。
25	⑫仕様書5(5)③“業務内容 その他業務”申請書等の保管において、貴区指定の保管場所への搬送が年1回～2回と記載がありますが、指定の保管場所は貴区庁舎内でしょうか。庁舎外への搬送の場合、必要なセキュリティ等がありますでしょうか。	No.4参照。セキュリティの指定はございません。
26	⑬仕様書5(6)“業務内容 請求物に対する処理期間”受領した日の翌日から3営業日以内に貴区職員の審査に付すると記載がありますが、大量請求に関しても同様でしょうか。	大量請求については、その都度区と協議してください。
27	⑭仕様書5(6)“業務内容 請求物に対する処理期間”貴区職員による審査終了後の引き渡しは何時頃を想定されておりますでしょうか。	午後4時ころを想定しています。
28	⑮仕様書5(6)“業務内容 請求物に対する処理期間”発送に関しては、管理者及び従事者がポストへ投函でしょうか。 あるいは貴区文書交換室への持ち込みでしょうか。	管理者及び従事者がポストへ投函してください。
29	⑯仕様書5(6)“業務内容 請求物に対する処理期間”戸籍の広域交付について、貴区依頼分の郵送請求対応が発生するという認識でお間違いないでしょうか。	お見込みのとおりです。
30	⑰仕様書7 郵送等請求数他 郵送請求や、電話問合せ件数について年間見込み件数の記載がございますが、月別実績もご教示可能でしょうか。	月別実績表を区HPに掲載します。
31	⑱仕様書7 郵送等請求数他 電話問合せ・受電の参考件数がございますが、現在は何席(何名)程度での対応をされておりますでしょうか。現在の席数や、1件あたりのお見込みの対応時間、応答率などの参考値がありましたら、ご教示ください。	No.2参照。問い合わせ電話等に関する数値はデータを保有しておりません。
32	⑲仕様書10 貸与・付与 無償貸与(付与)として記載のある事務机、椅子、電話機はそれぞれ何台貸与いただける予定でしょうか。	No.7参照。電話機:3台。
33	⑳仕様書10 貸与・付与 無償貸与(付与)として記載のある各種端末機は、それぞれ何台貸与いただける予定でしょうか。	No.7参照。
34	㉑仕様書11(4)“業務の管理 区への報告” 日毎の集計に関して、日次の報告は必要でしょうか。	日次報告は必要ありません。
35	㉒仕様書11(5) 業務マニュアル等の整備 業務マニュアル等の整備とございますが、現受託事業者のマニュアルをベースにそれらを最適に修正、追加、整備していく想定でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
36	㉓仕様書11(6)“業務の管理 e-ラーニングの受講” e-ラーニング受講用端末等の貸与はありますでしょうか。	専用端末を貸与します。
37	㉔仕様書11(6)“業務の管理 e-ラーニングの受講” e-ラーニングは、受託者従事者が保有する端末での受講もできるでしょうか。可能な場合、PC以外のスマートフォンやタブレット端末からも受講ができるでしょうか	専用端末以外では受講できません。
38	㉕仕様書18(2) 業務引継ぎ 業務内容の習得に最大何名の参加を想定されておりますでしょうか。	特に指定はありません。
39	1. 本事業(令和6年度下期)の委託費見込額のみが提示されておりますが次年度以降の委託費は公契約条例の労働報酬下限額等の上昇等を踏まえ単年度ごとの交渉と言う認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
40	2. 業務の遂行にあたり、遅延無きよう人数の増員、PCの増設を希望したいと考えた場合執務室(就業エリア)の拡大、PCの増設は可能でしょうか。	執務室の拡大はできません。端末の増加は、DX推進担当部署との協議によります。

No.	質問	回答
41	3. 戸籍の広域交付発行業務を行う際、システムエラーにより業務が遂行できない場合等処理期間については仕様の対象外として協議する認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
42	4. 收受件数に対しての架電が多いように感じますが、どのような内容のものが多いのかお聞かせいただく事はできますでしょうか。	現受託者からの詳細な報告を受けていないため、内容は把握しておりません。
43	5. 第一次審査における、価格点と提案点の評価点配分をお聞かせ頂けますでしょうか。	内部資料のためご提示できません。
44	【仕様書P1】5. 業務内容 (2) 業務の手順 ①一次納品 エ 收受簿について、具体的にどのような内容を入力するものかご教示ください。	封筒の通数、証明書の種別、各証明書の通数、為替の内訳・小計・合計等となります。
45	【仕様書P2】5. 業務内容 (2) 業務の手順 ④三次納品 オ 当日業務の引き渡しについて、発送する郵便物、現金及び為替の引渡しも含まれる認識でよろしいでしょうか。具体的な内容をご教示ください。 なお、現金および為替の引渡しが含まれていない場合は、つり銭を含めた金銭の業務終了時の取り扱いについてもご教示ください。	発送する郵便物は受託者にて発送を行っていただくため、区への引渡しは不要です。金券を現金化した場合には区への引渡しが生じます。受託者にて準備した、現金化していない為替につきましては、執務室内の施錠可能な場所に保管いただけます。
46	【仕様書P2】5. 業務内容 (3) 取扱証明書 区組織内からの公用請求は、戸籍の広域交付のみであり住民票等の証明書は業務範囲外という認識でよろしいでしょうか。 また、公用請求の申請方法および申請の受領方法についてご教示ください。	公用請求については、広域交付以外の請求も含まれます。申請方法、受領方法については公用以外からの請求と同様です。
47	【仕様書P3】5. 業務内容 (6) 請求物に対する処理期間 郵送方法の種類によらず、一律に3営業日以内との認識でよろしいでしょうか。 また、公用請求にかかる戸籍の広域交付以外にも、一請求者から一度に大量の請求がなされた場合の処理期間については、その都度協議いただける認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
48	【仕様書P3】5. 業務内容 (8) 郵便物等の運搬 郵便物の受取り時間について、それぞれのおおよその時間をご教示ください。	No.12参照。
49	【仕様書P3】7. 郵送等請求数他 ①收受件数は郵便物の收受、②請求件数は電子申請等を含む対応件数、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。
50	【仕様書P3】10. 貸与・付与 (1) 受託者にて使用可能な電話機、各種端末機の台数をご教示ください。	No.7、32参照
51	【仕様書P3】10. 貸与・付与 (1) つり銭用の為替および保管に使用する金庫は区にて用意いただける認識でよろしいでしょうか。 また、業務従事者が使用可能なロッカー、休憩スペース、駐車場、駐輪場の有無をご教示ください。	金庫は受託者でご用意ください。 ロッカー、駐車場はございません。休憩スペース、駐輪場は区職員用が利用可能です。
52	【その他】 現在の業務従事者数をご教示ください。	No.2参照
53	【仕様書P2】5. 業務内容 (5) 申請書等の保管 区指定の保管の場所への搬送とありますが保管場所と想定される搬送量をご教示ください。 また、保管場所が庁舎外の場合、運送業者へ再委託することは可能ですでしょうか。	No.4参照。1回あたり搬送量は文書保存箱50箱程度です。 運送業者への再委託可能です。
54	【その他】 現行業者名・契約期間・契約金額についてご教示ください。	業者名：パーソルテンブスタッフ（株） 契約期間：R6年4月1日～R6年9月30日 契約金額：36,577,200円
55	【その他】 委託業務成績評定の結果、業務実績が良好な成績であると認められる場合は、5年度を超えない範囲で翌年度以降の契約について随意契約ができるものとします。とありますが、江戸川区公契約条例に伴い、業務委託契約における労働報酬下限額を毎年定めておられますが、契約金額についても最低賃金等の社会情勢等をふまえ契約金額の見直しを半年単位で見直すとの認識でよろしかったでしょうか。	No.32参照。契約は1年単位での契約となります。社会情勢等の大きな変化により、年度途中で契約金額の見直しが生じた場合は、その都度協議を行ったうえで、必要に応じて契約変更を行うことは可能です。

No.	質問	回答
56	【仕様書】5 業務内容 (2) ①-ア 運搬、仕分け、他課・他係への郵便物の回送の際に使用するコンテナ(入れ物等)は発注者が用意いただける認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
57	5 業務内容 (2) 受付処理簿、郵送請求事務集計表等の管理帳簿については紙の帳票という認識でよろしかったでしょうか。	お見込みのとおりです。
58	現時点での想定契約締結日をご教示ください。	令和6年10月1日となります。
59	区から提供いただく業務場所は、どの程度の広さがあり、最大何人が業務可能でしょうか。	No.7参照
60	郵送等請求数や電話問合せ数における、月別の発生件数をご教示いただけますでしょうか。	No.30参照
61	各種業務に対する、処理に要する時間数についてご教示いただけますでしょうか。	提案事項の内容によるものです。
62	電子決済申請と、証明電子申請それぞれの予定処理件数を教えていただけますでしょうか。	No.19参照
63	各種申請における不備の発生件数、発生率はどの程度となりますでしょうか。	1割未満との認識です。
64	「10貸与・付与」で記載がある、貸与物は必要数量分用意いただけますでしょうか。	区が指定する数量以外は、協議によります。
65	事業者選定における、評価項目や評価基準、配点点数等をご教示いただけますでしょうか。	No.43参照
66	責任者及び副責任者は現場に常駐が必須であ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。
67	業務マニュアルおよびFAQについては、契約締結後に提供いただけますでしょうか。	お見込みのとおりです。
68	仕様書P.1 2業務場所 貴区提供の場所と記載がありますが、最寄り駅及び業務場所までの移動に要する時間をご教示ください。	No.3参照 最寄り駅のJR総武線新小岩駅からバスで10分程度です。
69	仕様書P1 3委託期間 閉庁日は除くとなっておりますが、委託期間中の閉庁日についてご教示ください。(土日祝・年末年始は閉庁という理解で問題ないでしょうか。)	お見込みのとおりです。
70	仕様書P1 4業務時間 午前8:30から業務開始となっておりますが、業務開始前の事前準備のためにそれ以前に庁舎に入るとは可能でしょうか。	午前8時以降に鍵をお渡します。
71	仕様書P1 5業務内容 (1)②に記載の「区指定の電子申請システム」について、仕様・マニュアル等を事前に確認させていただくことは可能でしょうか。	業務引継ぎにおいて提示予定です。
72	仕様書P1 5業務内容 (2)②電子申請にかかる申請データに不備があった場合、請求者への確認方法は電話確認となりますでしょうか。(メールでの確認業務が発生するかどうか)	電話確認を想定しています。
73	仕様書P1・2 5業務内容 (2)①・④ 受領物の開封、発送物の封緘について開封機・封入・封函機は貸与される事務用品に含まれる想定でしょうか。	開封機は用意します。
74	仕様書P2 5業務内容 (2)④ ア 「金券の現金化」とありますが、定額小為替の現金化という意味でしょうか。(郵便局に持して、換金する作業が発生するかどうかを確認するためです。)	お見込みのとおりです。
75	仕様書P2 5業務内容 (5) ②受付処理簿 受付処理簿ですが、電子的なシステムのご用意はありますでしょうか。	受託者でご用意ください。
76	仕様書P2 5業務内容 (5) ③申請書等の保管 文書保管箱ですが、貴区から貸与されるという認識で問題ないでしょうか。また年に1~2回、区指定の保管場所への搬送とありますが、搬送方法の指定(セキュア便)や、搬送費用は発生しますでしょうか。	保管箱は提供します。搬送方法に指定はありません。搬送費用は受託者の負担となります。
77	仕様書P.2 5業務内容 (4) 通常出力ができない場合の対応としてFAXを使用した送付方法について記載がありますが、FAX送信は従事者であれば誰でも使用可能でしょうか。	FAX機器は執務室内にありますので使用可能です。
78	仕様書P.2 5業務内容 (5) 電話による問い合わせ及び進捗状況を管理するシステム(エクセル・accessを含む)はありますでしょうか。	進捗状況などの管理システムはございません。

No.	質問	回答
79	仕様書P.3 6業務評価 記載の実績報告書は後述の「区への報告」と同一のものと 考えてよいでしょうか。	業務評価における実績報告書は区が指定します。区への報 告書類は受託者でご用意ください。
80	仕様書P.3 6業務評価 実績報告書に記載する「賃金支払状況の確認」とはどのよ うな内容を想定されてますでしょうか。	人件費(責任者、副責任者、従事者別)、研修費(会場使用 料)、福利厚生費(社会保険料)などの状況です。
81	仕様書P.3 7 郵送等請求数 「收受見込件数」には電子申請分も含まれておりますで しょうか。含まれていない場合は電子申請分の「收受見込 件数」及び「請求見込件数」をご教示いただけますでしょ うか。	電子申請分を含みます。
82	仕様書P3 5業務内容(6) 請求物に対する処理期間 受領日の翌日から3営業日以内に職員審査にまわすとなっ ていますが、現状3日以内に職員審査に回している割合(受領 件数に対しての割合)をご教示ください。	大量請求を除き、9割以上と認識しています。
83	仕様書P3 5業務内容(6) 請求物に対する処理期間 月曜日や繁忙時期等、物量が多い場合も処理期間は同一で しょうか。	お見込みのとおりです。
84	仕様書P3 5業務内容(6) 請求物に対する処理期間 審査終了後の区職員様からの引き渡しはおおよそ何時ごろ を想定していますでしょうか。	No.27参照
85	仕様書P3 5業務内容 単日にて予想より收受件数が大量に発生した場合、処理期 間の延長に関してご調整いただくことは可能でしょうか。	その都度協議してください。
86	仕様書P3 7郵送等請求数他④電話問い合わせ 受電 33,000件(参考記載)となっていますが、33,000件 の算出根拠について、ご教示ください。	戸籍関係約1,100件/月、住民票関係約1,700件/月、 計2,800件/月×12月=33,600件
87	仕様書P3 7 郵送等請求数他 收受件数につきまして、曜日単位の件数目安についてご教 示ください。	月曜、連休明けは約500~600件、それ以外は約100~300件 です。
88	仕様書p.3 10貸与・付与 ・執務場所及び事務机、椅子、電話機貸与いただける執務 場所の詳細について、ご教示ください。 席数(最大何名が従事可能か、もしくは現受託者の平均 稼働人数) ・電話機の台数(録音機付き電話機の台数) ・証明書発行に必要な各種端末機貸与の詳細をご教示く ださい。 端末とプリンターの台数 当該端末への外部からのソフトウェアのインストール (RPAなど)や、データの取り出し(報告作成用データのダ ウンロードなど)は可能でしょうか。	No.7、32参照。 なお、外部からのソフトウェアのインストール、データの 取り出しについては、内容によりDX推進担当部署との調整 協議によります。
89	業務に必要な事務用品(ただし消耗品は除く) 具体的に業務に必要な消耗品について、現在の受託者が使 用されている消耗品と年間使用量について、ご教示くださ い。	具体的な内容は把握しておりません。
90	仕様書P3(6) 請求物に対する処理期間 「審査終了後の封入・封緘、発送は、原則、区職員から引 き渡しを受けた当日中に行うこととする。」とありますが、 想定されている引き渡しの最終時刻をご教示くださ い。	No.27参照。
91	仕様書P3(7) 事務所の開閉 「就業する施設の開閉は、業務開始に合わせて区担当係 (区民課庶務係)より鍵を預かり開錠し、業務終了後は施 錠し区に返却すること。」とありますが、就業中一度鍵を 返却することも可能でしょうか。	可能です。
92	仕様書P4(3) 業務に従事する職員への研修等 制度変更等が発生した際の研修は貴区ご担当者様から責任 者・副責任者へ実施していただける認識でよろしいでしょ うか。	お見込みのとおりです。
93	仕様書P4 11業務の管理(3) 業務に従事する職員への研修 等 これまでに実施された研修の実施内容と所要時間につい て、ご教示ください。	区から受託者に対する研修はありません。
94	仕様書P4 11業務の管理(4) 区への報告 過去に1週間以上の遅延が発生したことはございますでしょ うか。また、その際の原因と対策をご教授いただくことは 可能でしょうか。	遅延の発生はありますが、対策等については提案事項の内 容になります。

No.	質問	回答
95	仕様書P.4 11業務の管理(5)業務マニュアル等の整備 業務マニュアルは現行のものをサンプルとして提供頂け ますでしょうか。	業務引継ぎの際に提供します。
96	仕様書P.4 11業務の管理(6)e-ラーニングの受講 e-ラーニングの受講について、下記ご教示ください。 ・1回あたりの所要時間(目安) ・頻度 ・実施場所	研修内容にもよりますが、 所要時間:約10分~15分程度。 頻度:月1~2種類 実施場所:執務室内
97	仕様書P4 11業務の管理(7)その他 区の災害応急活動に協力とありますが、具体的な活動内 容についてご教示ください。	具体的活動内容はございません。今後協議させていただきます。
98	仕様書P5 17意見苦情の対応について 区で設置されている録音機について、仕様詳細をご教示 ください。(機種名・保存形式・保存期間)	機種名は㈱タカコム社製、VR-D179、VR-D179A、VR-D175Aと なります。保存形式等の仕様については、同社のホーム ページ等をご確認ください。自動録音の度に古い録音デー タは自動的に消去されるため、保存期間に明確な定めはあ りません。
99	仕様書p.6郵送請求事務の流れ 委託業者にて行う請求書類の内容点検項目についてご教示 ください。	請求内容全般です。
100	現行業者における平均従事者数及び平均稼働時間をご教示 ください。	従事者数については、提案事項による内容です。稼働時間 は業務時間と考えます。
101	現状従事者が使用可能なシステム台数、電話台数、そのほ か審査等に使用可能な席数をご教示ください。	No.7、32参照。
102	従事者が使用可能なロッカーや休憩室等の設備はありませ うでしょうか。	モバイルロッカーを設けています。
103	委託年度における12月の最終開庁日をご教示ください。	令和6年12月27日となります。
104	業務時間内に完了しない場合、残業での対応は可能でしょ うか。可能な場合、最大何時ごろまで残業対応は可能で しょうか。	残業は可能ですが、時間については、仕様書5(2)④受付処 理簿等の提出や、(7)執務室施錠後の鍵の引渡しを行う必要 があるため、その都度区との協議によります。
105	各業務において、貴区から設定されるKPIなどの指標値がご ざいましたら、お教えください。	ございません。
106	(別紙1)提案書 提案書への会社印の押印や委任状の提出は不要でしょ うか。また、提案書に「経費見積」の項目がありますが、入 札金額を示すものとして、経費見積以外に入札書の提出は 不要でしょうか。	社印の押印、委任状、入札書は不要です。