

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	仕様書 別紙1 電子申請で受け付けた申請については紙媒体に出力する必要はありますでしょうか。また出力が必要となった場合に、出力対応は委託事業者での実施になりますでしょうか。	受託事業者により出力していただきます。
2	仕様書P.1 (1) 業務の手順 区指定の電子申請システムから申請データの整理・確認等ありますが、現状はどのようなフローになりますでしょうか。(紙ベースに落としてから処理等)	仕様書 6、7 ページ (別紙 1・2) 参照。
3	仕様書P.1 (1) 業務の手順 ③区職員の審査とありますが、すべての申請に対して、職員様の審査をいただくという認識でよろしいでしょうか。また、審査いただく職員様への書類の搬送の距離は、ございますでしょうか。もしくは、同じ執務室内での審査となりますでしょうか。	審査の範囲はご認識のとおりです。書類の搬送は同じ庁舎内です。
4	仕様書P.4 (5) 業務マニュアル等の整備・通常出力ができない場合(発行に別途対応が必要なもの)、現状の日別発生数、工程にかかるおおよその時間は、どのくらいになりますでしょうか。	戸籍、住民票により 1 件～4 件程度/日、所要時間は平均 20～30 分程度。(案件によって数時間かかることもあります)
5	仕様書P.1 2 業務場所 業務場所のレイアウト図をご提供いただけますでしょうか。	デスクトップ端末 5 台、ノート端末 9 台、プリンタ 7 台、事務机(換算) 19 台、椅子 18 脚で想定願います。
6	仕様書P.1 5 業務内容 現在の運用について、收受簿・受付処理簿は紙媒体のものとなりますでしょうか。またはシステムを使用した運用になりますでしょうか。	パソコン上で作成した様式に入力、適宜印刷してください。
7	仕様書P.1 5 業務内容 通常出力が出来ない証明書の発行”通常の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しください。	住民票は月 20 件程度、戸籍は月 40 件程度です。
8	仕様書P.1 5 (1) 業務の手順 「他課・他係への郵送物の回送」とありますが、想定に係数、異動(回送)にかかる人時はどのくらいでしょうか。	回送対象は庁内全ての課が対象です。回送物は区民課内の庁内交換便置き場へ持参していただきます。
9	仕様書P.2 (4) その他の業務 申請書を区指定の保管場所への搬送とありますが、保管場所の住所をご教示いただけますでしょうか。	江戸川区北葛西 5 丁目です。
10	仕様書P.2 (5) 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 時頃を想定しています。
11	仕様書P.2 ④三次納品 釣銭用小為替は受託者にて準備が必要でしょうか。過去の釣銭用の小為替発行件数をお教えいただけないでしょうか。	釣銭用は受託事業者にてご用意ください。発行件数は引継ぎ事項と考えます。
12	仕様書P.2 ④三次納品 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。	受託事業者が投函してください。
13	仕様書P.2 (4) その他の業務 区指定の保管場所への搬送(年 1～2 回程度)について、搬送の方法に指定等がございますでしょうか。	指定はありません。
14	仕様書P.2 (5) 請求物に対する処理期間 大口請求(同一請求者からまとめて複数の申請)が発生した場合については、処理期間は協議という認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
15	仕様書P.3 10 貸与・付与 事務机、椅子、電話機の数をご教示いただけますでしょうか。	No.5 参照、電話機は 3 台です。
16	仕様書P.3 10 貸与・付与 金庫、ロッカー、パーティションは受託者用意でしょうか。執務スペース内に、金庫、ロッカーを置く場所はありますか。	鍵付きキャビネット、ロッカーは貸与します。大型の金庫、ロッカーを置くスペースはございません。
17	仕様書P.3 10 貸与・付与 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)は貴区にて用意いただける認識でよろしいでしょうか。	回送用バックを貸与します。
18	仕様書P.3 10 貸与・付与 (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。	封入・封函機は用意しておりません。
19	仕様書P.3 6 業務の評価 実績報告書(3 か月ごとに賃金支払状況の確認含む)とありますが、賃金の支払状況は従事者への支払い状況という理解でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
20	仕様書P.3 7 郵送等請求件数他 証明書等の請求について、郵送と電子申請の比率をご教示いただけますでしょうか。	月別処理件数表をホームページに掲載します。
21	仕様書P.3 7 郵送等請求件数他 郵送請求や、電話問合せ件数について、月別実績もご教示いただけますでしょうか。	月別処理件数表をホームページに掲載します。電話件数については、4 月：約 3,300 件、それ以外の月は 2,200 件前後です。

No.	質問	回答
22	仕様書P.3 7 郵送等請求件数他（年間の見込み件数） いただいている年間に見込み件数について、月ごとのの想定件数をご教示いただけますでしょうか。また合わせて令和6年度、令和7年度の実績をご教示いただけますでしょうか。	月別処理件数表をホームページに掲載します。
23	仕様書P.3 7 郵送等請求件数他（年間の見込み件数） 各種申請における不備の発生件数、発生率ほどの程度となりますでしょうか。	1 割未満との認識です。
24	仕様書P.3 9 責任者及び副責任者の専任 責任者及び副責任者は、いずれかが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。	ご認識のとおりです。
25	仕様書P.3 9 責任者及び副責任者の専任 要件に定められている「同様の業務」は一般的な郵送事務や戸籍住民課での業務経験も含まれますでしょうか。	戸籍証明書や住民票、税証明書の発行・郵送業務経験者との認識です。
26	仕様書P.3 9 責任者及び副責任者の専任 副責任者は、責任者に準じた現場経験を有する者とする、との記載がありますが、必ずしも同様の業務の経験が1年以上必要ではないでしょうか。	責任者に準じた経験者であり、経験年数も同様との認識です。
27	仕様書P.4 （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。	ご認識のとおりです。
28	仕様書P.4 13 公契約条例の順守 江戸川区の公約条例で従事者の最低労働報酬下限額の設定はありますでしょうか。最低労働報酬下限額がございましたら令和8年度の設定額をご教示いただけますでしょうか。	1,480円。（暫定額であり、決定額ではありません）
29	募集要項 提案書の表紙等を含め、押印が必要な書類はないという認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
30	募集要項 提案書に個人名及び顔写真の記載をしてもよろしいでしょうか。	差し支えございません。
31	募集要項P.1 4 業務の再委託の制限 再委託することはできません、との記載がありますが、書類の運搬を再委託することは許容されますか。	許容の範囲内ですが、書類の積込みや保管場所での搬入の立会い・確認等は受託事業者が行ってください。
32	募集要項P.2 8 提案内容 直近の運営について、苦情や事故等の発生有無をご教示いただけますでしょうか。また発生があった場合についてはその概要をご教示いただけますでしょうか。	他自治体での同様の業務実績から、提案書にて想定、ご提案ください。
33	募集要項P.2 8 提案内容 提案項目に対する配点及び配点割合をご教示いただけますでしょうか。	非公開とさせていただきます。
34	募集要項P.2 8 提案内容 本プロポーザルの評価項目をご教示いただけますでしょうか。	非公開とさせていただきます。
35	募集要項P.3 10 委託費基準額 委託費について最低価格の設定はございますでしょうか。	最低価格の設定はありません。
36	その他 現在の運営体制（一日あたりの席数）をご教示いただけますでしょうか。また責任者、副責任者以外についても業務リーダー等の配置状況も合わせてご教示いただけますでしょうか。	ご提案事項と考えます。
37	その他 現在の件数管理の方法及び件数管理で使用しているシステムがあれば、ご教示いただけますでしょうか。	システムは用意しておりません。
38	その他 最大5年間の随意契約ができると記載がありましたが、今回公示がされた背景をご教示いただけますでしょうか。	プロポーザルを実施する必要があると本区において判断したものであり、詳細については引継ぎ事項とします。
39	その他 各業務において、貴区から設定されるKPIなどの指標値はありますでしょうか。	指標値は設定しておりません。
40	その他 現在江戸川区様が抱えている本業務の課題をご教示いただけますでしょうか。	他自治体での同様の業務実績から、提案書にて想定、ご提案ください。
41	その他 質問回答は全事業者に公開されるのでしょうか。または当該質問を行った事業者にのみ公開されるものとなりますでしょうか。	募集要項2 ページ 7 参照。
42	その他 今回の契約期間において、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。	非公開とさせていただきます。
43	「仕様書P1 2業務場所」について、「江戸川区提供の場所」と記載いただいておりますが、実際の業務場所（具体的な住所）をご教示ください。	江戸川区中央1－4－1（江戸川区役所本庁舎内）
44	「仕様書P1 5業務内容」について、「他課・他係への郵便物の回送」と記載いただいておりますが、携わる業務以外の郵便物が混在した場合に発生する対応でしょうか。	ご認識のとおりです。

No.	質問	回答
45	・「仕様書P2 5業務内容」について、「収受簿を作成する」と記載いただいておりますが、収受簿は貴区にて指定フォーマットのご用意はございますでしょうか。	No.6 参照
46	「仕様書P2 5業務内容」について、「受付処理簿の作成」と記載いただいておりますが、システム上で自動作成されたものを出力するという認識でよろしいでしょうか。または、紙帳票の指定フォーマットに手書きするのでしょうか。	No.6 参照
47	「仕様書P2 5業務内容」について、貴区職員様の審査終了後、封入・封緘、発送、金券の現金化などまでの処理とありますが、内容の精査については三次納品の時点では不要という認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
48	・「仕様書P2 5業務内容」について、「金券の現金化」について記載いただいておりますが、業務場所に郵便局等が併設しておりますでしょうか。また、現金化のタイミングやそれらの保管場所(金庫等)はご貸与いただけますでしょうか。	区役所本庁舎隣の郵便局で現金化し、区へ持参いただきま すので、現金を保管することはありません。現金化してい ない小為替の保管キャビネットは貸与します。
49	「仕様書P2 5業務内容」について、「受領した日の翌日から3営業日以内」と記載いただいておりますが、郵便種別によって優先順位等があればご教示ください。	受託後、業務マニュアル事項になります。
50	「仕様書P2 5業務内容」について、「戸籍の広域交付については、申請の件数や内容に応じて処理期間を区と協議する」と記載いただいておりますが、基本的には郵送またはオンライン申請を優先して処理する認識でよろしいでしょうか。また、最低限いつまでに対応する必要があるという目処を立てておりますでしょうか。	郵送やオンライン申請を優先するのではなく、広域交付についてはある程度の処理期間を要するため、区と協議しながら同時並行で処理してください。
51	・「仕様書P2 5業務内容」について、「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」と記載いただいておりますが、執務室内では受託者のみが稼働する形になりますでしょうか。	ご認識のとおりです。
52	・「仕様書P2 5業務内容」について、「区指定の保管場所への搬送」と記載いただいておりますが、年間の搬送量をご教示ください。また、保管場所の住所をご教示ください。	文書保存箱換算で100箱～120箱程度です。 所在地はNo.9 参照。
53	「仕様書P3 5業務内容」について、「郵便物等の受取りは、1日3回以上」と記載いただいておりますが、具体的な時間があればご教示ください。	概ね午前11時、午後2時、4時頃の見込みです。
54	・「仕様書P3 6業務の評価」について、「評価が良好な場合は、5か年度を限度として随意契」約ができる」と記載いただいておりますが、実績報告書の評価基準についてご提示いただくことは可能でしょうか。	受託後、評価実施時にご提示します。
55	「仕様書P3 7郵送等請求件数他（年間の見込み件数）」について、処理件数を記載いただいておりますが、各項目（①～④）ごとに月別の処理件数をご教示ください。③④については、戸籍・住民票と税証明書ごとに処理件数をご教示ください。	月別処理件数表をホームページに掲載します。
56	「仕様書P3 7郵送等請求件数他（年間の見込み件数）」について、「⑤電話問い合わせ」件数を記載いただいておりますが、受電15,000件の各月の件数及び内訳をご教示ください。また、電話回線について郵送請求業務の専用回線があるという認識でお間違いないでしょうか。	月別件数についてはNo.21参照。専用回線についてはご認識のとおりです。
57	マイナンバーカードを利用した証明書等の申請及び電子決済の対応件数をそれぞれ月別でご教示ください。また、1件あたりの処理時間をご教示ください。	月別処理件数表をホームページに掲載します。処理時間についてはご提案事項と考えます。
58	「仕様書P3 9責任者及び副責任者の専任」について、「副責任者は責任者に準じた現場経験を有する者」と記載いただいておりますが、具体的な経験期間はございますでしょうか。	仕様書 9（1）のとおりです。
59	「仕様書P3 10貸与・付与」について、無償貸与物を記載いただいておりますが、事務机、椅子、電話機の数をご教示ください。また、本案件では紙出力やファクシミリを使用する業務があるが、複合機の貸与はありますでしょうか。また貸与いただける場合は何台貸与いただけますでしょうか。	No.5、No.15参照。複写機、ファクシミリを各1台貸与します。

No.	質問	回答
60	「仕様書P5 17意見苦情の対応」について、「受託者の責任において誠意をもって対応し」と記載いただいておりますが、戸籍・住民票・税金に関する専門性の高いご意見・苦情の場合は、職員様にご対応いただくことは可能でしょうか。	案件により、エスカレーション対応を行います。
61	・「仕様書P5 18業務引継ぎ」について、「新受託者の従事予定者で区が認める者を、受託者において受託事務を行う場に同席させ」と記載いただいておりますが、人数の制限等があればご教示ください。	人数の制限はありません。ただし執務室のスペースが限られるため、受託事務の妨げにならない範囲で調整いただきます。
62	「仕様書P5 18業務引継ぎ」について、「履行期間終了の概ね2か月前から」と記載いただいておりますが、本案件も令和8年2月頃から引継ぎを受け、マニュアル等もご提供いただける認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
63	・戸籍や附票の廃棄証明書は貴区職員様に作成いただける認識でよろしいでしょうか。	職員が戸籍・帳簿類等を確認し、廃棄証明書に記載する事項を文書で示しますので、受託事業者にて作成いただきます。
64	戸籍システム・住基システム・税務システムはそれぞれどちらの会社の製品を使用されておりますでしょうか。または、引継ぎ時に提供いただくマニュアルを引き続き使用することは可能でしょうか。	いずれのシステムも日立システムズです。マニュアルについては提供されたマニュアルを受託事業者が内容を精査、必要な修正等を行いご使用ください。
65	本プロポーザルにおける評価項目と評価点数の配分をご教示ください。	非公開とさせていただきます。
66	執務室の他に休憩室や冷蔵庫・電子レンジのご用意はございますでしょうか。	冷蔵庫は貸与します。
67	・執務室には、携帯電話や自社PCの持ち込みは可能でしょうか。また、私物の取り扱いについて、鍵付きロッカー等の貸与はございますでしょうか。	持ち込み可能です。ロッカーを貸与します。
68	「募集要項P2 8提案内容」について、本プロポーザルにおける提案書の項目ごとの評価点数（経費見積書を含む）の配点をご教示ください。	非公開とさせていただきます。
69	提案書の表紙について、指定フォーマットはなく、自由書式で作成してよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
70	経費内訳について、ご指定のフォーマット以外で作成する場合、項目は同様の項目をすべて記載する必要はございますでしょうか。	全て必要です。
71	仕様書1ページ、2の業務場所について、レイアウト図をお示し頂けないでしょうか。	No.5 参照。
72	2.仕様書3 ページ、7の郵送等請求件数他に記載の①～⑤について1件当たりの処理時間をご教授下さい。	ご提案事項と考えます。
73	3.仕様書3ページ、9の責任者及び副責任者の専任について、現履行中の会社様の責任者及び副責任者は正規社員の方々になりますでしょうか。また、現在の体制は何名体制で1日当たり何名の方が勤務している体制でしょうか、ご教授下さい。	ご提案事項と考えます。
74	提案書【V 経費内訳】には、作業者の時給等人件費・福利厚生費・販売費および一般管理費・その他経費の単価表が設けられています。弊社としてはあくまで貴区に対する作業成果一式のご提供をもって請求を行わせていただく想定でおります。人件費単価は作業者によって異なり、関与人数の多寡によって請求金額を変動させる予定もなく、業務受託に際して本指標で請求を行う予定はございません。その場合も、本指標にて明細を作表し貴区にご提出することは必須の要件でしょうか。	経費内訳は、ご提案いただく総経費の内訳を確認するものであり、契約締結に基づく請求内訳とは異なります。
75	提案書には、「提案文書中に応募事業者の事業所名、組織名、会社名の推測できる記載はしないでください。」と記載がありますが、個人名についても同様となりますでしょうか。	No.30参照