

様式第9

調布市市民課窓口受付・フロア案内・入力等業務委託

質問 及び 回答書

No	質 問	回 答
1	<p>実施要領 P2 4 募集内容 (2) 応募方法 ア、イ、オにて提出を要する様式1、2、5の代表者名・印については、競争入札参加資格登録時に申請している代理人名及び代理人印の押印で問題ないでしょうか。 またその場合、オ：様式第5に添付する証明書（任意様式）には、別紙の記載例の通りに、「証明のための記名押印」が必要のようですがこちらも代理人で構わないのでしょうか。それとも代表取締役氏名・押印が必要でしょうか、ご教示ください。</p>	<p>代理人ではなく、代表者の氏名及び印をお願いします。</p>
2	<p>実施要領 P2 4 募集内容 (2) 応募方法 エ 受託実績を示す業務受託実績書（様式第4）ですが、副本は社名が特定できる記載を除くこととあります。自治体名や業務名をマスキングするなどで作成して問題ないでしょうか。</p>	<p>副本についても、自治体名及び業務名はマスキングせずに作成をお願いします。</p>
3	<p>様式集 様式第4の付属提出書類に「契約書の鑑の写し（正本に添付）」とありますが、記載の業務実績を証明するために、業務内容がわかる仕様書等は添付しなくてもよいということよろしいのでしょうか。</p>	<p>仕様書の添付は必要ありません。</p>

4	<p>様式集 実施要領に「様式第8 配置予定者調書」の提出についての記載がないように見受けられるのですが、こちらは応募時・企画提案書提出時のどちらでご提出が必要でしょうか。 また提出部数についてもご教示ください。</p>	<p>「様式第8 配置予定者調書」は、企画提案書提出時に合わせて、正本1部、副本10部（社名ができる記載を除くこと）御提出ください。 ※実施要領も修正しました。</p>
5	<p>仕様書 P1 5 業務基本時間等(1) 現在市民課と101会議室マイナンバーカード窓口において、業務を終了している（閉場作業を行う）平均時間をご教示ください。</p>	<p>当市の窓口受付時間は午前8時30分から午後5時までですが、受付後の対応がありますので、閉庁時間である午後5時15分を基本業務時間としています。しかし、来庁者の状況により、日によっては午後5時15分以降の対応も発生しています。</p>
6	<p>仕様書 P2 6 業務管理体制等(2) 業務受託後1箇月以内に提出する、業務管理計画書の従事者に関しては、本事業に配置予定の全員分でしょうか</p>	<p>配置される方全員分の記載をお願いします。</p>
7	<p>仕様書 P2 7 研修等(1) 引継を行う為に執務室に入れるのはいつからでしょうか</p>	<p>令和7年5月以降を予定しています。 詳細は、4月中旬以降、委託候補事業者と調整させていただきます。</p>
8	<p>仕様書 P4 16 環境配慮(5) 業務における移動や荷物の運搬等で自動車を使用する場合とは具体的にどのような場合でしょうか</p>	<p>通常業務にて荷物の運搬等の業務はありませんが、当市で行う会議の出席等、業務の移動において自動車を使用する際には、記載事項の遵守をお願いします。</p>

9	仕様書別紙 各業務の手順に関して、調布市様と協議の上変更することは可能でしょうか	基本的には提示した仕様書に沿って業務を進めていただくこととなりますが、協議の結果、各業務の手順を見直す場合があります。
10	様式8 配置予定者調書につきまして、ご提出タイミングは企画提案書を同じ認識で問題ございませんでしょうか。	質問 No4 のとおりです。
11	別紙2 市民課窓口受付業務 金銭の管理について、受注者にてお金（釣銭）や切手名の用意、金庫等の準備は必要でしょうか。	市民課窓口業務では現金の取扱いはありませんが、郵送業務において定額小為替を使用しますので、お釣用としてご用意いただきます。
12	多言語対応につきまして、必要言語をご教示いただけますでしょうか。	外国語のうち、英語、中国語及び韓国語を使用する頻度が高いです。
13	休日窓口実施日（第二土曜日、第四日曜日等）の曜日、日数は毎月変動しますでしょうか。	原則、第2土曜日と第4日曜日の月2回です。 ※事情により開設日の変更や、臨時窓口開設の場合があります。
14	今年度の各月ごとの業務別配置席数をご教示いただけますでしょうか。 また、その人数は適正であったかもご回答いただけますでしょうか。	配置席数は、仕様書別紙 市民課業務量等一覧の「市民課レイアウト」及び「マイナンバーカード窓口レイアウト」の黄色の部分になります。 月ごとに配置席数は変更していません。 また、人数は概ね適正であると考えています。
15	執務スペースにおける最大収容人数をご教示いただけますでしょうか。	上限は設けていませんが、執務スペースに限りがありますので、配置席数を大幅に超える従業員が出勤する場合には、事前に相談・調整させていただきます。

16	<p>実施要領 5 企画提案書等</p> <p>電子ファイルが電子メールとすると記載されていますが、電子メールの最大容量をお教えいただけますか。</p> <p>また、最大容量を超えてしまう場合、複数回に分けてメールを送出してよろしいでしょうか。</p>	<p>10MB 以内でお願いします。</p> <p>それを超える場合には、複数回に分けて送信をお願いします。</p>
17	<p>実施要領 5 企画提案書等</p> <p>電子メールで提出するデータは、正本・副本どちらのデータをお送りすればよろしいでしょうか。</p>	<p>企画提案書を含め、すべての副本の提出を必要とする書類の電子データは、正本・副本の両方のデータ提出をお願いします。</p>
18	<p>実施要領 ア 企画提案書</p> <p>企画提案書表紙正本・副本、企画提案書正本・副本、経費見積書正本・副本 押印が必要な書類はございますか。</p>	<p>企画提案書に押印は必要ありません。</p>
19	<p>実施要領 ア 企画提案書</p> <p>正本・副本での違いはどのように表現すればよろしいでしょうか。</p> <p>会社名がわかる表記・ロゴ等の使用が禁止等があれば、ご教示お願い致します。</p>	<p>正本には社名の表記を、副本はロゴを含め会社名が特定される記載を除いて作成ください。</p>
20	<p>業務内容 (1)～(9)における座席数及び人数感をご教示いただけますか。</p>	<p>質問 No14 のとおりです。</p>
21	<p>多言語対応能力における想定言語と人数感をご教示ください。</p>	<p>外国語のうち、英語、中国語及び韓国語を使用する頻度が高いです。</p> <p>多言語対応を行った件数のカウントはしていませんが、参考として、当市における令和 7 年 1 月 1 日時点の外国人人口は 5,534 人です。</p>

22	外国語対応については翻訳機を使った対応は可能でしょうか。	可能です。
23	ブレザー等の統一的な上着については、どの程度カジュアルなものが許されるのでしょうか。（スーツ着用が必須か？柄や色の可否、全員統一である必要があるか）	スーツ・ネクタイの着用義務はありませんが、フロア案内についてはブレザー等の統一的な上着の着用をお願いします。 その他の業務においても、市民に不快感を与えないような髪型及び服装を心がけてください。
24	休日対応における座席数及び人数感をご教示ください。	休日も平日と同等の座席数で開庁しています。
25	各業務にかかる1件当たりの平均対応時間をご教示ください。	令和6年3月下旬における1件当たりの受付から完了までの平均時間は40分程度です。
26	各業務における必要スキルや実務経験をご教示ください。	今回の参加資格として、「住民基本台帳異動届受付業務」及び「戸籍届出受付業務」を受託した実績が必要です。マイナンバーカードも含め、窓口での問い合わせに対応できる知識を有する従事者が必要です。
27	2階市民課フロアとマイナンバーカード窓口業務については専任・兼任どちらになりますか。	日によって従事する業務を変えることは差し支えありません。
28	2階市民課フロアとマイナンバーカード窓口業務について想定される連携内容をご教示ください。	一例として、転入者が転入届と同時にマイナンバーカードの申請をされるケースが挙げられます。
29	初期研修（引継ぎ含む）の期間（想定）の目安をお知らせください。	受託者が令和7年7月1日から混乱なく業務を開始できるよう引継ぎをお願いします。 なお、期間については、契約決定後、調整をさせていただきます。

30	既存の業務マニュアルは引継いでいただくことは可能でしょうか。	必要な資料は提供させていただきます。
31	参加資格の「住民基本台帳異動届受付業務」及び「戸籍届出受付業務」を受託した実績については、「郵送による住民基本台帳証明書（住民票の写し等）の交付に係る業務」、「戸籍届出処理業務」でも可能でしょうか。	窓口で転入等の異動届や婚姻等の戸籍届出を受付した業務実績が必要です。
32	私物を収納するロッカーの貸与等がありますでしょうか。ない場合は、就業中の委託 従事者の私物の管理はどのようにされていますでしょうか。また、休憩室や会議室をお借りする事は可能でしょうか。併せて食堂等、委託従事者が利用できる施設についてもご教示ください。	ロッカーの貸与はあります。 また、当市には食堂施設はありませんが、休憩スペースは利用可能です。
33	総合業務責任者や業務責任者について欠勤の場合は、兼任を行ってもよろしいでしょうか。	構いません。