

有田市市民課窓口業務委託プロポーザル質問回答書

番号	資料名及び項目名等	質問内容	回答
1	実施要領 7 参加資格要件②	「ISO27001、ISO9001の認証を取得しており、一般財団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマーク認証をしている者であること。」について、3つすべてを取得していることが条件でしょうか。	3つすべてを取得していることが参加資格要件となります。
2	実施要領 8 (6) 企画提案書等	企画提案書に関してページ制限等のご指定はございますでしょうか。	特にページ数の制限はありません。
3	仕様書 4 (1) 業務日及び業務時間	業務終了の時間延長に関して、実績は平均としてどの程度の時間延長がありますでしょうか。(特に繁忙期となる2月～5月)	時間延長は、ほぼないものと考えています。
4	仕様書 4 (1) 業務日及び業務時間	繁忙時期に関して、臨時開庁の予定がありましたらご教示いただけますでしょうか。	臨時開庁の予定はありません。
5	仕様書 5 業務に関する基本方針 (6)	「キャッシュレス決済や証明書自動交付機(キオスク端末)、窓口のデジタル化が導入された際には対応するものとする。(令和6年3月から順次導入予定)」と記載がありますが、どのような業務フローに変更予定であるかご教示ください。	業務フローが大きく変更することはありません。
6	仕様書 6 業務内容	郵送業務で使用する定額小為替や切手などは受託者にて用意するという点でよろしいでしょうか。 その際市内の銀行で定額小為替の入金も対応して頂くことは可能でしょうか。	郵送業務で使用する定額小為替や切手などは有田市で用意します。 定額小為替の換金及び入金も市職員で対応します。

7	仕様書 6 業務内容	交付レジ・キオスク端末で用いられる釣銭は受託者にて用意するということでのよろしいでしょうか。また、その際市内銀行で両替対応して頂くことは可能でしょうか。	交付レジ・キオスク端末で用いる釣銭は有田市で用意します。
8	仕様書 6 業務内容 (2) 戸籍届出に関する説明・受付・入力業務	届出件数に占める外国人関連の件数はどの程度になりますか。	令和5年1月～12月の実績は、1,355件中10件です。
9	仕様書 6 業務内容 (7) 特別永住許可等に関する届出受付業務	申請・届出の受付に関する業務とは、券面の更新に関する届出受付という認識でよろしいでしょうか。	住所異動による券面の更新のほか有効期間更新の申請受付もあります。
10	仕様書 6 業務内容 (13) 入力等業務	仕様書に記載の入力、通知の発送について、月ごとの件数をご教示ください。	令和5年1月～12月の実績は、別紙のとおりです。
11	仕様書 6 業務内容 (15) ライフイベントに係るワンストップ窓口業務	ワンストップ窓口業務とございますが、具体的にどのようなフロー（予約制か否か等）で行うかご教示いただけますでしょうか。	死亡届に係るものは予約制で行っています。 出生届に係るものは届出時に行っています。 住所異動に係るものは現在検討中です。 ワンストップ窓口業務のフローについては、受託者と協議します。
12	仕様書 6 業務内容 (16) その他業務②	年1回のアンケートは現状、実施されていますか。実際されている場合、実施時期や期間、回答数の目安などはいかがでしょうか。	現状、窓口利用者へのアンケートは実施していません。
13	仕様書 8 業務運営体制 (2) 業務従事者の基本要件④	「制服等を着用するなど・・・」とありますが、弊社従業員が更衣を行う更衣室等をお借りする事は可能でしょうか。	更衣室はありますが、ロッカーとの兼ね合いもありますので、更衣できるスペースはできる限り確保します。

14	仕様書 8 業務運営体制 (7) 事前準備	引継ぎ期間中、執務エリア内もしくは庁舎内に業務マニュアルを作成するための作業スペースをお借りする事は可能でしょうか。	専用スペースを確保することは難しいですが、できる限り確保します。
15	仕様書 9 個人情報の取扱い及び秘密保持(5)ア	受託者は許可を得て持ち込んだ端末を本市のネットワークに接続することを禁止するとありますが、受託者が用意する無線ルータ等ネットワーク機器の利用は可能でしょうか。	可能です。
16	仕様書 10 費用負担 (1)	想定される住民基本台帳システム端末、戸籍システム端末、電話の台数をご教示ください。	住民基本台帳システム端末 7台 戸籍システム端末 2台 電話 2台
17	仕様書 10 費用負担 (1)	従事者用のロッカーを貸与して頂くことは可能でしょうか。貸与不可の場合、受託者にて持ち込んでも問題はありませんでしょうか。	ロッカーの数に限りがあり、施錠もできません。受託者による持ち込みは可能です。
18	仕様書 10 費用負担	自家用車及び自転車での通勤は可能でしょうか。可能な場合、従事者用に駐車場、駐輪場の使用は可能でしょうか。	可能です。 駐輪場の使用は可能ですが、駐車場は近隣の民間駐車場を借りていただくこととなります。
19	仕様書 10 費用負担	従事者が使用できる更衣室や休憩室などはございますでしょうか。	更衣室はありますが、ロッカーとの兼ね合いもありますので、できる限り確保します。 休憩室は提供できます。
20	仕様書 10 費用負担 (3)	新型コロナウイルス感染症対策の備品など受託者で用意する必要のある備品などの想定がありましたら、ご教示いただけますでしょうか。	受託者でご用意いただく想定はしていません。