

募集要領等の内容に関する質問の回答書

令和8年6月12日

「鈴鹿市戸籍住民課及び市民対話課窓口等業務委託」の募集要領等の内容に関する以下の質問について、次のとおり回答します。

No.	図書名	項目	質問内容	回答内容
1	実施要領	P4 6.プレゼンテーション審査・ヒアリング等の実施について (1)ウ 実施内容	「プレゼンテーションは、提出された企画提案書等を使用してください」とありますが、プレゼン当日使用するスライドの内容は、当該提案書の内容に準ずる内容であれば、要約、加工して投影することは差し支えない、という認識で相違ないでしょうか。	お見込みのとおり。
2	実施要領	P6 13.その他(4)	「提出書類は、鈴鹿市情報公開条例に基づき、公開する場合があります。」とありますが、事業者の営業秘密に該当する箇所については、非公開となる理解で相違ないでしょうか。 その場合、提出する提案書類にその旨を明記するか、別紙で該当箇所を明示するなどの対応は必要になりますか。	お見込みのとおり。 なお、鈴鹿市情報公開条例に基づき公開する場合は、事前協議を行います。
3	プロポーザル評価基準	別表No.4及びNo.10	「総合窓口」とは、今回の業務の一つである「総合案内」業務を指しますか。	お見込みのとおり。
4	共通仕様書	10業務責任者 (2)	運営体制について、責任者1名、副業務責任者複数名、各業務に協議者としてリーダー1名の配置で相違ないでしょうか。	お見込みのとおり。
5	共通仕様書	別紙:リスク分担表 No.38	「法令等の改正その他の理由に伴う業務の追加や修正を行う場合」に対して「受注者負担」と記載があります。 見積積算の観点から下記についてご教示ください。 ①法令等の改正により、人員増や残業増が見込まれる場合も受注者負担となりますか。 ②「その他の理由」とはどのような事例が想定されますか。 ③既に予定されている法令等改正、DX化による窓口や処理に係る運用変更などがあればご教示ください。	①の場合は、両者協議の上、業務内容を決定します。 ②庁舎管理上等における運用変更される場合を想定しています。両者協議の上、業務内容を決定します。 ③特定在留カード及び特定特別永住者証明書の申請等に係る事務。
6	個別仕様書	2.実施日時 (2)実施時間	午前8時30分から午後5時15分までとありますが、履行中に開庁時間変更等の見直しはありませんか。	現時点で見直しはありません。
7	個別仕様書(戸籍住民課分)	9.費用分担	同仕様書の別紙「各グループ業務内容」○各グループ共通1フロアマネージャー業務(4)に「申請書作成支援機器等操作業務」と記載がありますが、9.費用分担には、申請書作成支援機器の調達に記載されておりません。 その機器の調達も受託側で準備となりますか。	お見込みのとおり。
8	個別仕様書(戸籍住民課分)	別紙 各グループ業務内容 ○証明窓口グループ 2郵送及び電子請求業務	「電子請求」とは、具体的にどのような請求でどのような種別の証明書が対象かをご教示ください。	マイナンバーカードを利用したオンライン請求です。 身分証明書及び独身証明書、住民票の写し、戸籍(全部・個人事項)証明書、戸籍の附票の写し(予定)が対象です。

No.	図書名	項目	質問内容	回答内容
9	その他		車通勤者は、市の駐車場を貸与いただくことは可能ですか。可能な場合、有料でしょうか。	市職員駐車場を利用いただけます。利用料は無料です。ただし、平常時は共同利用であること、市イベント開催時は利用できない日があります。
10	個別仕様書(戸籍住民課)	6	1.戸籍住民課と市民対話課のそれぞれの業務において、業務責任者を兼務することは可能でしょうか。また、従事者が両業務を兼務することについては問題ございませんでしょうか。	お見込みのとおり。従事者については、同日同時刻に両業務を兼務することはできません。
11	個別仕様書(戸籍住民課)	5	2.現履行会社の配置人数をご教示いただけますでしょうか。	戸籍住民課業務 23名前後
12	個別仕様書(戸籍住民課)	5	3.繁忙期(転入転出シーズン等)の体制増員要否は可能でしょうか。その場合短期派遣での従事は可能でしょうか。	お見込みのとおり。その場合、業務委託契約内で実施いただきます。別途、契約を締結することはありません。
13	個別仕様書(戸籍住民課)	5	4. 繁忙期等において、開庁時間外の対応(窓口延長対応等)が発生した場合の費用精算について、どのような取扱いとなりますでしょうか。また、当該対応に係る人件費等については別途精算の対象となるのか、併せてご教示いただけますか。	時間外業務が発生した場合については、業務委託契約内で実施いただきます。
14	広告文		5. 契約後履行準備期間中の住基や戸籍システムのOJT等の実践的研修は可能でしょうか。	広告文が特定できませんが、実践的研修は可能です。
15	広告文		6. 閉庁時間等に従事予定者の執務スペースの見学や作業場の確認は可能でしょうか。	お見込みのとおり。
16	広告文		7.業務マニュアルやシステム操作マニュアルの共有いただけるタイミングは契約後即時の認識でよろしいでしょうか。	契約後、速やかに共有します。
17	個別仕様書(戸籍住民課)	9	8.郵送業務用定額小為替やレジ交付用の釣銭の委託者側で準備する数量についてご教示お願いいたします。	受託事業者の裁量に委ねています。レジは2台運用を想定しており、機器運用に必要な紙幣及び硬貨を準備いただく必要があります。
18	個別仕様書(戸籍住民課)	9	9.従業者用の私物保管キャビネット等を設置するスペースについて、どの程度の広さを想定されておりますでしょうか。また、従業者が昼食や休憩を取るための休憩スペース等をご用意いただけるのでしょうか。	荷物置きとして、キャビネット、コート・上着掛けを準備します。休憩スペースは、主に15階市民ロビーの共用スペースにて休憩いただきます。
19	個別仕様書(戸籍住民課)	5	10.従事者へのシステムアカウント発行・権限付与について必要期間のご教示お願いいたします。	対象者を申請いただいてから、数日で発行可能です。
20	個別仕様書(戸籍住民課)	9	11.金銭両替機について、導入を想定されている機器の仕様や性能に関する基準はございますでしょうか。また、対応金種や必要機能等について指定がございましたら、併せてご教示いただけますか。	仕様は、新紙幣対応で、マルチコピー機で利用できる硬貨へ両替できるもので、自立式の筐体もしくはスタンド等で設置できるものとします。

No.	図書名	項目	質問内容	回答内容
21	個別仕様書(戸籍 住民課)	9	12.申請書類に係る記入例については、 窓口や記載台に掲示し、案内に使用する 認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。
22	個別仕様書(戸籍 住民課)	9	13.各報告書の提出方法についてご教示 いただけますでしょうか。 また、提出にあたって使用する様式や指 定フォーマット等がございましたら、併せて ご教示いただけますか。	報告書等については、Word、Excelで作成 し、提出書類を添付して、提出していただ きます。 様式については、別添のとおりです。
23	個別仕様書(戸籍 住民課) 各グループ業務内 容	9	14.貸与品として電話機10台(うち職員様 との共用2台)との記載がございますが、 電話機の配置場所については、各業務グ ループにそれぞれ配置されているとの認 識でよろしいでしょうか。 また、当該電話機への入電については、 受託者側で一次対応を行う運用を想定さ れておりますでしょうか。	お見込みのとおり。
24	各グループ業務内 容		15.業務上のエスカレーション方法につい ては、責任者(副責任者)または各業務グ ループの管理者が取りまとめの上、職員 様へ口頭にてご相談・確認させていただ く運用との認識で相違ございませんでし ょうか。	お見込みのとおり。
25	各グループ業務内 容	5	16.支援措置申出に関する業務につい て、委託業務範囲としては窓口での受付 のみとの認識でよろしいでしょうか。 また、従事スタッフの中に支援措置対応の 専任スタッフを配置する必要がございます でしょうか。	お見込みのとおり 専任スタッフの配置は想定していません。
26	各グループ業務内 容	2	17.総合受付、フロア案内業務や窓口業 務での外国人対応の際に翻訳機器の配 置個数の目安などございますでしょうか。	総合受付専用の翻訳機器の配置はありま せん。 市民対話課所管の通訳タブレット又は三 者電話通訳サービスをご利用いただきま す。
27	各グループ業務内 容	1	18.異動窓口の入力については委託業者 にて仮登録し確認帳票を出力後に職員様 へ引継をし、本登録していただく認識で よろしいでしょうか。	お見込みのとおり。
28	各グループ業務内 容	3	19.手数料徴収時にキャッシュレス対応は しておりますでしょうか。対応中の場合は 機器等受託者側で用意する物品はござい ますでしょうか。	キャッシュレス対応しています。受託事業 者側で用意する物品は、特にありません。
29	各グループ業務内 容	2	20.各地区市民センターへの発行送信は FAXの認識で相違ございませんでし ょうか。	お見込みのとおり。
30	総合案内業務内容	1	21.総合案内において対応する館内放送 について、発生頻度はどの程度を想定さ れておりますでしょうか。	緊急呼出し等の館内放送は、年間40件程 度を想定しております。

No.	図書名	項目	質問内容	回答内容
31	各グループ業務内容	1	22.戸籍の広域交付は即日発行でしょうか。 また、家系図等の申請は後日交付等の施策はありますか。	戸籍全部事項証明書、改製原戸籍謄本及び除籍謄本については、即時発行しています。 ただし、出生から死亡までの連続した戸籍の申請については、後日交付も可としています。 なお、家系図の申請については、後日交付とします。
32	各グループ業務内容	2	23.証明書の公用発行は委託範囲外の認識でよろしいでしょうか。	委託範囲内です。
33	個別仕様書(戸籍住民課)	4	24.処理誤り率 3.0%以下については各グループ個別集計となりますでしょうか。	お見込みのとおり。
34	個別仕様書(戸籍住民課)	4	25.「現金事故0件」について、現金事故の定義および基準をご教示いただけますでしょうか。	手数料の徴収ミス、現金・定額小為替証書等の紛失・盗難等です。
35	個別仕様書(戸籍住民課)		26.業務従事中の従事者への緊急連絡手段については、受託者側で連絡体制を用意する認識でよろしいでしょうか。また、当該連絡手段として携帯電話等を持ち込みする場合、許可いただける台数に制限等はございますでしょうか。	お見込みのとおり。 台数の制限はありません。
36	個別仕様書(戸籍住民課)	9	27.インターネット端末(1台)の調達に関する記載がございましたが、持ち込み機器の上限台数について制限はございますでしょうか。また、プリンターについても持ち込み可能でしょうか。	台数の制限はありません。プリンターの持ち込み可能です。
37	個別仕様書(戸籍住民課)	8	28.従事者が執務スペース内に持ち込める私物としては、蓋つきの飲み物や水筒、筆記用具、お財布等の貴重品の認識で問題ないでしょうか。	お見込みのとおり。