

質疑回答書

業務名

住民窓口センター窓口業務委託

番号	要求水準書・募集要項等	頁・項	質疑内容	回答内容
1	募集要項	10(2) 評価項目 1(2)	業務体制の構築について、既存業者と新規業者の評価点は異なりますでしょうか。	公平に評価するため、既存業者と新規業者で評価方法等が異なることはございません。
2	募集要項	10(2) 評価項目 5(13)②	既に姫路市に導入されているシステムにおいて、使用されていないオプションを使用するなど機能拡大をする提案を含めることは可能でしょうか。	可能ですが、市が契約している既存システムと、導入したいオプションの契約を切り分けて契約することができる等、市が契約中の既存システムの契約変更を前提とせず、また、提案上限額内で実現できる見込みがあるものに限りです。
3	募集要項	10(2) 評価項目 5(13)②	DX推進につながる効果的な提案に関して、最終導入可否は貴市デジタル部局との協議を前提として提案に含めても問題ないでしょうか。	最終的な導入可否は市の関係部署と協議したうえで決定となりますが、提案上限額内で実現できる見込みがあるものについては、提案可能です。
4	要求水準書	4頁	(9)手数料の収納事務 アの釣銭は貴市庁舎内銀行にて両替が可能かご教示下さい。	両替可能です。
5	要求水準書	4頁	(9)手数料の収納事務 イの指定金融機関をご教示下さい。	三井住友銀行姫路市役所出張所です。
6	要求水準書	5頁	(21)住民異動届及び転出証明書の国民年金等他課業務に関連する複写等業務 ア及びイのスキャンデータ作成に使用するスキャナーのメーカー、型番をご教示下さい。	EPSONの【PX-M6712FT】です。
7	要求水準書	5頁	(23)メール等問い合わせ対応事務 おくやみ窓口運用及び管理等業務にて、メール等内容問い合わせ事務についてメールの件数はどの程度ございますでしょうか。また内容はこういったものがありますか。	現時点で、左記業務のメール問い合わせ実績はありません。
8	要求水準書	6頁	現時点で見込まれているフロントヤード改革及び法改正に伴う変更がございましたらお示しいただけますでしょうか。	「書かない窓口」については、市役所本庁のほか、飾磨支所及び駅前市役所で実証実験として運用中です。令和8年度中に、他の受付件数の多い事務所を中心に拡大する予定ですが、時期や導入事務所等は未定です。 また、「窓口予約システム」を、令和8年度下半期に住民窓口センターの一部に導入予定です。 法改正に伴う変更については、現時点で把握しているものではありません。
9	要求水準書	8頁	受託前及び受託期間中に研修を実施するにあたり、庁舎内の研修場所をお借りすることは可能でしょうか。	端末を使用する研修や、執務室内での実地研修等、住民窓口センター執務室(会議室)内であれば、市との協議のうえ場所をお貸しすることは可能です。 住民窓口センター外にある庁舎内の研修室のような場所を使用することはできません。

10	要求水準書	8頁	従事者に対する研修を実施するにあたり、貴市庁舎内の会議室などを一定期間お借りすることは可能でしょうか。もしくは受託者での用意を必要とされますでしょうか。	No.9に対する回答によりご確認ください。
11	要求水準書	8頁	令和8年度中の引継ぎに関しまして、現行のマニュアル類一式は貴市よりご共有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。
12	要求水準書	8頁	研修に際して、準備期間の間に、閉庁時間等を利用した実際の現場でのOJTの実施などは可能でしょうか。	閉庁時間等に現場でのOJT等をしていただくことは可能ですが、実施日時等は事前に市と協議が必要です。
13	要求水準書	9頁	サービス水準において、郵送請求の処理時間としてサービスレベルに営業日を設けられておりますが、甲へ引き渡すまでと発送するまでどちらになりますでしょうか。発送するまでの場合、甲における処理時間はどれくらいを見込まれておりますでしょうか。	甲へ引き渡すまでの期間を記載しています。
14	要求水準書	9頁	サービス水準を満たしていない期間が一定以上ある場合は甲乙協議の上、契約金額を減額する場合があります。とございますが、一定期間とは具体的にどの程度の期間を指すものでしょうか。	状況により個別具体的に判断しますが、社会通念上相当とされる期間を超える場合となります。
15	要求水準書	別紙2	住民基本台帳システム端末とプリンターの台数に差がありますが、証明書発行における混同を防止する観点から、プリンターをご準備頂くもしくは受託者側で準備することで端末台数と一致させることは可能でしょうか。	市が追加のプリンターを準備することは現時点では想定しておらず、また、市の住基システム端末と受託業者でご準備いただいたプリンターを繋ぐことはできません。プリンターの台数不足により業務に支障が出るようであれば、レイアウト等を含めて協議させていただきます。
16	要求水準書	別紙3	ロッカーですが、貴市より貸与頂ける個数をご教示下さい。また不足の場合は受託事業者にて追加購入し、新たに設置が可能かご教示下さい。	現時点で35台貸与可能です。ただし、市職員との共用スペースにロッカーを設置しているため、市職員数の増減によって変更する可能性があります。不足する場合、受託業者にてご用意いただくことは可能ですが、現時点で設置場所できるスペースがないため、レイアウトの変更等工夫が必要かと思われます。
17	要求水準書	別紙3	金庫ですが、現受託事業者様が持ち込まれているサイズをご教示下さい。	幅約20cm、奥行き約14cm、高さ約8cmです。(同じサイズの金庫が3個あります。)
18	業務委託契約約款	第5条第2項	統括責任者及び業務担当責任者は、委託者の監督又は指示に従い、仕様書に定める業務を実施しなければならない、とございますが、「指示」とはどのような内容を指しますでしょうか。偽装請負となるような内容ではないかの確認でございます。	仕様書に定める業務を円滑に遂行する上で必要な指示を想定しています。偽装請負となるような、市が受託業者の従事者に直接指示を出すことはありません。
19	その他	-	コンビニ交付の種別発行件数(月別)をご教示いただけますでしょうか。	別紙「令和6年度コンビニ発行件数表」のとおりです。
20	その他	-	現行事業者が独自で導入されているシステムがあれば用途と合わせてご教示ください。	現受託業者が独自で導入しているシステムはありません。