

市民課窓口業務民間委託に係る質問及び回答

番号	資料名	頁	質問項目	回答
1	実施要領	3	<p>9.参加表明手続き ・国税の未納の税額がないことの証明は、その3の3の認識でお間違いないでしょうか。また、原本が必要な場合は、電子発行のものを印刷したもので問題ないでしょうか。(弊社はオンラインでの取得を採用しているため) ・納税証明書・登記簿謄本につきましては、写しの提出で問題ないでしょうか。 ・弊社は、東京に本社があり、事業所が福岡市にございます。都道府県税の未納の税額がないことの証明と市町村税の滞納がない証明については、本社のある東京都の証明書でよいのか、福岡県及び福岡市の証明書のどちらを提出すればよろしいでしょうか。</p>	<p>・国税の未納の税額がないことの証明は、「納税証明書」その3の3を提出される事業者が多いですが、未納の税額が確認できれば、こちらから指定はしません。また、オンラインで取得したもので問題ありません。 ・写し=コピーという意味で質問されているのであれば、コピーでなく原本の提出をお願いします。 ・本社名で応募されるのであれば本社のある東京都及び本社のある区又は市の証明書を、福岡事務所名で応募されるのであれば福岡県及び福岡市の証明書を提出してください。</p>
2	実施要領	5	<p>11.企画提案書等の提出(1)書式5-1 当該10件の実績は、「住民異動受付及び入力業務」「住民票等の諸証明交付業務」「郵便請求業務」「マイナンバーカードに係る業務」の4項目の合計で最大10件との認識で相違ございませんでしょうか。</p>	<p>書式5-1「住民異動受付及び入力業務」 書式5-2「住民票等の諸証明交付業務」 書式5-3「郵便請求業務」 書式5-4「マイナンバーカードに係る業務」 と様式が分かれていますので、それぞれの業務で最大10件の実績を記載してください。 4項目をそれぞれの実績として評価します。</p>
3	実施要領	5	<p>11.企画提案書等の提出(1)書式5-1 1つの契約において上記4業務が複合的に含まれている場合、当該契約は「1件」としてカウントする認識でよろしいでしょうか。 その場合それぞれに自治体名等の記入が必要でしょうか。</p>	<p>1つの契約で上記の複数にわたる場合は、それぞれ書式5-1～書式5-4に実績として記載してください。その場合、1つの契約であることがわかるように、記載してください。 「書式5」の記載例を修正しましたので、ご確認ください。</p>
4	実施要領	5	<p>12.プレゼンテーション及びヒアリングの実施(3) 「プレゼンテーションの資料(企画提案書以外)は枚数等の指定なし。」とありますが、当日は企画提案書以外の追加資料を持ち込んでも良いという認識で相違ないでしょうか。</p>	<p>当日に追加資料を配布することは禁止しますが、企画提案書の内容に沿った企画提案書以外の資料を映写することは認めます。</p>
5	実施要領	5	<p>11.企画提案書等の提出 (1)提出書類 企画提案書の留意事項について、(様式8)と記載ありますが、(書式8)という認識でお間違いないでしょうか。</p>	<p>「様式8」を「書式8」に訂正します。</p>

6	実施要領	6,7	13. 審査方法及び審査項目等 審査基準表に基づく採点方法(計算方法)は下記にて認識はあっておりますでしょうか。誤っている場合は、正しい計算方法をご教示いただけますと幸いです。 計算式: 書類審査(合計50点) + 内容審査(合計150点 × 審査委員の人数)	審査員1名の持ち点は200点です。 内訳: 書類審査(合計55点) + 内容審査(合計145点)となります。
7	実施要領		書式8 企画提案書作成要領 1 基本的事項(2) 図表のなどの文字サイズの扱いについて具体的なルールはありますか。	文字サイズは11ポイント以上。ただし、図表内の文字には適用しないとしておりますので、図表などの文字サイズの指定はありません。
8	仕様書	2	休日窓口開設対応は、「市が指定する年13回の日曜日」とされていますが、指定する日はいつまでに通知いただけますでしょうか。	翌年度の日程は、例年12月中に決定いたします。 繁忙期の3月は2回、原則第2日曜日に実施しております。
9	仕様書	3	第2委託業務 1.-(1)-⑦ 記載台、備品等の消毒、委託スペースの清掃と記載がありますが、清掃・消毒に必要な備品は受託者負担となりますでしょうか。	掃除用具類の備品は受託者で準備をお願いします。消毒等の消耗品は市が準備します。
10	仕様書	4	第2委託業務1. (2)③ 領収書の発行者名は自治体名で問題ございませんか。	領収書の発行者名は受託者となります。 P10の「手書きの現金領収書を求められたときは発行する」の場合も、受託者名で発行となります。手書きの現金領収書は受託者で準備をお願いします。
11	仕様書	4, 6	第2委託業務 1.-(2)-③(および(3)-⑥) 諸証明交付窓口や郵送請求における釣銭・切手・為替は受託者が準備する想定でしょうか。	受託者で準備をお願いします。
12	仕様書	4, 5	第2委託業務 1.-(2)-④(および(3)-⑤) 申請書類を日ごと、種類ごとに仕分け、編綴を行う。」とありますが、綴じ具は受託者負担となりますでしょうか。	編綴に必要な消耗品等は市が準備します。

13	仕様書	5	<p>第2委託業務 1.-(3) オンライン請求の開始について、仕様書に記載されている対象諸証明書がすべてオンライン申請開始になる認識でよろしいでしょうか また、公用請求もオンライン申請が可能になるのでしょうか</p>	<p>オンライン請求の対象の証明書は、住民票・現在戸籍・現在戸籍の附票・住民票除票・履歴の住民票・記載事項証明書・現在戸籍以外の戸籍(改製原や除籍)・改製原戸籍の附票・独身証明書・身分証明書を予定しています。 オンライン請求は、マイナンバーカードの公的個人認証を活用したものを予定していますので、マイナンバーカードを保有している本人が、本人の証明書を請求する対象となります。 代理人による請求や第三者請求、職務上請求、公用請求は対象となりません。</p>
14	仕様書	6	<p>第2委託業務 (3) ⑥ 日計表・月計表の作成を行う。とありますが、市の指定の表に入力するとの認識で良いでしょうか。又は、受託者側で作成した表に入力となりますでしょうか。</p>	<p>郵送請求の日計表・月計表はシステムから発行できます。 公用請求はエクセルで管理しておりますので、市の指定の表がありません。</p>
15	仕様書	9	<p>第2委託業務 (6)② 長期休業終了前の出勤も想定すること。とありますが、GWまたは、年末年始終了前日に出勤して業務を行うということでしょうか。その場合、実施日及び業務時間等を教えていただけますでしょうか。</p>	<p>長期休業中の出勤については、今まで受注者の出勤の実績はありません。実施する場合は、開庁日の前日に2時間程度、休業中に届出された戸籍届の住基入力等の業務を想定しています。</p>
16	仕様書	9	<p>第2委託業務1. (7)②③④ 特定在留カード等に関する業務の過去の実績(処理件数)をご提示いただけますでしょうか</p>	<p>特定在留カードは、令和8年6月14日から運用が始まるものです。 参考までに、令和8年3月31日時点での外国籍の方の人口は1,123名です。</p>
17	仕様書	11	<p>第2委託業務 (10) ① 障害発生時の対応業務とは、具体的にどういった想定でしょうか。</p>	<p>レジスターの障害等で復旧まで使用できなくなった場合の対応、例えば手書き領収書で対応する等を想定してください。</p>
18	仕様書	11	<p>第2委託業務 (10) ③ 指定金融機関へ納付するとの記載がございますが、納付先は庁舎内となりますでしょうか。</p>	<p>納付先の指定金融機関は庁舎内にあります。</p>

19	仕様書	11	第2委託業務 (10) ③ 為替は現金化して納付することとありますが、現金化の現金は、受託者が準備するのでしょうか。	釣銭等の現金は受託者で準備をお願いします。 また、指定金融機関では為替のままでは納付できませんので、受託者で為替を現金化したうえで納付をお願いしています。
20	仕様書	11	第2委託業務 (10) ③ 収納金の振り込みについて、釣銭等の現金は市でご用意いただける認識でよろしいでしょうか。	
21	仕様書	11	第2委託業務 (11) ①② 改葬許可及び改葬遺骸火葬許可の申請に関する業務に関してですが、付随する業務も対象範囲となりますでしょうか、仕様書に記載されている業務のみになりますでしょうか。	仕様書に記載されている内容の業務となります。
22	仕様書	11	第2委託業務 (11) ①② 第1期市民課業務の委託仕様書では委託内容に含まれていない改葬関連業務については、次期受注者は現受注者から引継ぎを行えないものと認識しております。そのため、次期委託者は市から業務引継ぎを行っていただけますでしょうか。	改葬許可及び改葬遺骸火葬許可の申請に関する業務に関しましては、市から業務引継ぎを行います。
23	仕様書	12	(13) その他業務-⑦ 郵便請求のオンライン申請において、追加業務が発生した場合、追加料金の協議対象とすることは可能でしょうか。	郵送請求のオンライン申請は令和8年度中に開始予定で第2期委託開始時点では、業務開始されているものと想定しております。また、マイナンバーカードを保有している本人が、本人の証明書を請求する対象となります。(質問番号13参照) 追加料金の協議対象とはなりませんので、今回の見積りに含めて計上してください。
24	仕様書	15	第4実施体制等 2. 各種報告書類の提出方法に指定はありますでしょうか。	特に指定はありません。
25	仕様書	15	第2委託業務 2実績報告等(2) 業務水準の達成状況との記載がありますが具体的な業務水準の指定はございますか。	特に指定はありません。

26	仕様書	14, 16, 17	<p>第4実施体制等 5. 事前準備(4)履行開始前研修 1. (4)業務責任者、業務副責任者、業務従事者への研修「エ 受注者は、独自に業務手順書を作成し、従事者等に対し研修を行うこと」 5. 事前準備(3)業務手順書等の作成 (4)履行開始前研修 業務手順書等の作成や業務履行開始前までの研修、事前に貴市職員の方より、直接のご指導等がありますか？ また、研修時期や研修期間(日数)について、具体的な想定がありますか？ 同様に、引継ぎ時期や引継ぎ期間(日数)についても、具体的な想定がありますか？</p>	<p>第1期で委託している業務に関しては、市からではなく、現事業者からの引き継ぎで対応してもらいます。第1期の手順書は大牟田市に帰属するものですので、それをもとに現事業者が引き継ぎを行い、新規事業者には、第2期の業務手順書を作成をしていただきます。 第2期から開始になる業務に関しては、市から業務引き継ぎを行います。(参考質問22)</p> <p>引き継ぎ時期、引き継ぎ期間(日数)については、現事業者と調整いただきます。</p>
27	仕様書	17	<p>第4実施体制等 5.-(6) 窓口利用者アンケートの実施について、過去サンプル数、実施期間をご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>サンプル数は400、毎年10月に約1ヶ月の期間で実施しています。</p>
28	仕様書	17	<p>第4実施体制等 5.-(6) 窓口利用者アンケートの実施については、年一回とのことですが、時期的にはいつくらいを想定されていますでしょうか？ また、どれくらいの母数を想定されていますでしょうか。</p>	<p>質問番号27に同じ。</p>
29	仕様書	19	<p>第4実施体制等 7.-(2)-ア LGWAN環境を利用する業務として、「窓口アンケートの実施」があげられていますが、具体的にどのような場面で使用することを想定されているのでしょうか。</p>	<p>将来的にQRコードやタブレット等を使用したアンケートの集約等を想定しています。</p>
30	仕様書	20	<p>第4 実施体制等7. (3) 「本業務の遂行に必要と市が認める上記備品類及び消耗品、申請書等の印刷物、光熱水費、通信費は市が負担する。ただし、受注者は、常にその節減に努めなければならない」とございますが、明確なKPI等がございますでしょうか。</p>	<p>ありませんが、節減の努力をお願いします。</p>
31			<p>従事者の交通手段が車の場合、市の所有駐車場等利用が可能でしょうか。可能な場合は、台数制限、利用料金等ご教示ください。</p>	<p>市の立体駐車場は来庁者用ですので利用できません。駐車場が必要な場合は、有料の駐車場を利用していただくことになります。</p>
32			<p>現在の執務内配置図(委託スペース等)がわかるものをご提示頂けないでしょうか。</p>	<p>「市民課レイアウト図」の資料を追加しました。</p>