

「長野市市民窓口課窓口業務委託事業」に関する質問への回答書

No	質問内容	回答	備考
1	各業務の処理時間(1件あたりなど)の目安をご教示いただけますでしょうか。	統計を取っていないため、現場の所感となりますが、主な業務の処理時間を目安としてください（標準的な請求・届出等）。 【証明書等交付業務】 ・請求書受理から交付までの所要時間は、通常期は、5分/件、繁忙期は15分/件程度です。 なお、古い戸籍や電算化されていない戸籍などに係る証明書等については、通常期でも20分以上かかる場合があります。 【住民異動業務】 ・異動窓口の受付（窓口での呼出から受理まで）は、10分～20分/件程度です。 ・住民異動届受理後の入力及びチェックの所要時間は、10分/件程度です。 【戸籍事務】 戸籍の届書入力の所要時間は、20分～40分/件程度です。	
2	現履行会社様の従事者の在籍人数と1時間あたりの配置人数をご教示いただけますでしょうか。 また、現契約時間(人工)と令和9年からの契約予定時間(人工)は同じ時間を見込んでいますでしょうか。	・現受託者の従事者在籍人数については、受託者の社内情報であるため、回答いたしかねます。 ・従事者の配置数(人工)は指定しませんので、人工の想定数はありません。仕様書別紙を御覧いただき、他市での経験・実績値から積算をお願いいたします。 ・現契約は証明書等交付業務のみ委託しており、次期契約からは証明書等交付業務に加え、証明書電送業務・住民異動等業務・戸籍事務・コールセンター業務に範囲を拡大するため、比較できませんので御了承ください。 ・契約時間については、本年9月から試行的に窓口の開庁時間を短縮しますが、本プロポーザルにおいての見積額の積算は、現状の開庁時間をお願いします。	
3	現履行会社様が業務にあたり、持込している機器やシステム等がありますでしょうか。	現受託者の社内情報であるため、回答いたしかねます。	
4	実施要項 P3 (参加申請書及び提出) 第7 (1) 提出書類及び提出部数 ウ 同種・類似業務実績調書 様式第3号には5案件の記入箇所がございますが、5件以上ある場合でも5件の記載でよろしいですか	5件以上ある場合は、適宜行を追加して記載してください。	
5	実施要項 P5 (二次審査) 第10 (5) プレゼンテーションに使用する機材等について プロジェクターは受託者側で用意するという認識で相違ございませんか	質問内容の御認識のとおりです。	
6	仕様書 P3 6 委託業務内容 I 証明書等交付業務 (7) 支所・連絡所との証明書電送等業務 支所から証明書の申請があった後、どのくらいの時間で電送しているか。申請受付から電送までの目安時間等あればご教示ください。 また、支所・連絡所から申請がある証明書の種類をご教示ください。	・証明書の種類にもよりますが、概ね1分～5分です（廻り戸籍を除く。）。 ・廻り戸籍については、原則、翌日交付としております。手順は以下のとおりです。 《廻り戸籍手順》申請書受電⇒白紙で本庁側プリンタへ該当戸籍出力⇒職員審査⇒（翌日）該当支所へ戸籍送信及び戸籍の送付通数について電話連絡 ・支所・連絡所から申請がある証明書の種類は、仕様書別紙3の3ページを御覧ください。	

No	質問内容	回答	備考
7	仕様書 P5 Ⅲ 住民異動等業務 (1) 住民異動窓口業務 ア 住民異動窓口での届出受付業務 ・住民異動に付随する他課手続きの一部受付及び案内 他課の種類と受付の詳細をご教示ください。 ・法第9条2項に基づく通知の受付 こちらは戸籍フリガナに係る入力も全て委託が行うという認識で間違いないか。 また、一括記載の時期とそれまで行われる個別記載の平均通知件数をご教示ください。	・他課手続とは、仕様書別紙6の「B」に記載した各項目（児童手当、乳幼児福祉医療、介護保険転入継続、国保・後期高齢者特定検診及び介護保険証住所変更）の手続です。 ・法第9条2項に基づく通知の受付後の入力業務には、振り仮名入力も含んでいます。 ・戸籍で公証した振り仮名を一括で記載する時期は、概ね6月下旬から9月下旬までを見込んでいます。現在は、個別記載の平均通知件数は40件／日前後です。	
8	仕様書 P5 Ⅲ 住民異動等業務 (1) 住民異動窓口 イ 入力業務 決裁審査は市職員が行うこととありますが、委託者が入力したデータを更新（確定処理）をするのは市職員様という認識でよろしいでしょうか。また、マイナンバーカードの住所変更処理は市職員様で行いますか。	・決裁審査については、御認識のとおりです。 ・マイナンバーカードの住所変更処理は、他課（マイナンバー課）の市職員が行います。	
9	仕様書 P6 Ⅲ 住民異動等業務 オ 在留外国人に係る住居地異動届の受付等業務 (エ) 支所で受け付けた在留外国人の住民異動届の内容審査と記載があるが、入力業務という認識で間違いないか。	入力業務もしていただきますが、入力業務の前に以下の2点について確認し、問題等があれば、支所にその旨連絡していただきます。また、国外転入の在留外国人については、問題等の有無にかかわらず必ず確認結果を支所へ連絡することとなります。 ・異動日、氏名、在留カード情報等の記載内容 ・在留カード等の券面確認	
10	仕様書 P6 Ⅳ 戸籍事務 (2) 届出処理の進捗管理 届書処理の進捗管理表 戸籍届書番号表（日記帳）の作成及び進捗状況を入力するとありますが、Excel等の入力でしょうか。必要項目や入力のタイミングをご教示ください。	届書受理後入力前のタイミングでエクセル等のシートで作成、その後は進捗に応じて都度入力（戸籍決裁後、住民票作成後、附票作成後、副本データ送信後など）を想定しています。	
11	仕様書 P7 Ⅴ 市民窓口課内コールセンター (1) 電話による問合せ対応業務 どこまでをコールセンターで対応で、どこからを担当へお繋ぎか目安が決まっていたらご教示ください。また、コールセンターへつながるダイヤルインの番号はございますか	・コールセンターで対応していただく内容については、事業開始前にFAQ等を作成し、お渡しします。基本的には、日常的によくある定型的な問い合わせや当市ホームページに記載しているものは全て対応していただくことを想定しています。また、他市区町村からの住所・本籍等の照会への対応も含まれます。なお、FAQについては、受託者側で随時更新していただきます。 ・コールセンターのダイヤルイン番号は当市で用意します。	
12	仕様書 P7 Ⅴ 市民窓口課内コールセンター (3) 対応の記録及び報告 電話概要の記録にシステムは活用していますか また、指定の記録方法はございますか	現在、電話概要の記録にシステムは使用していません。システムの活用やMicrosoftExcel等を利用した記録など、提案してください。	
13	仕様書 P7 Ⅴ 市民窓口課内コールセンター (4) 場所及び設備の貸与 イ 電話機、PC・・・発注者が導入した設備を使用 とあるが、PCは何台貸与できるか。また、貸与するPCはExcelやWordは使用可能か。	・多機能型ではない電話機であれば、3台の貸与が可能です。多機能型電話機、ヘッドセット等を利用する場合は、受託者にて御用意ください。 ・PCの台数は、2～3台程度を想定しています。 ・PCには、MicrosoftOfficeをセットアップします。	

No	質問内容	回答	備考
14	仕様書 P8 VI 共通 (3)その他、本委託業務の目的を達成するために必要な補助的業務 補助的業務の詳細をご教示ください。	具体的な業務は特定していませんが、委託対象業務に関連する事務について、柔軟な対応を求めているものです。 なお、実例として、混雑期においてフロアマネージャー業務を追加して、対応していただいた実績があります。	
15	仕様書 P9 7 実施体制（業務委託開始後） (6)各種報告書等の作成及び提出 現在使用中の業務マニュアルはございますか	・現在委託している業務については、現受託者から引き継いでください。新規で範囲を拡大する業務は、原則、OJTを通して受託者にて作成していただきます。 ・なお、当市で参考となる資料がある場合は、提供いたします。	
16	入札公告3ページ第7(1) キ見積書の副本は正本の白黒コピーでよろしいでしょうか。	・見積書に関しては、副本は白黒コピーでも構いません。	
17	実施要領4ページ（企画提案書の作成要領） 提案書には法人名称を記載すること、とありますが、副本についても同様の認識で問題ないでしょうか。	・質問内容の御認識のとおりです。	
18	実施要領4ページ（企画提案書の作成要領） 視認性の観点から、一部のページをA3判用紙の折込で作成させていただくことは可能でしょうか。 可能な場合は、2ページとして扱う認識で問題ないでしょうか。	・仕様書に記載のとおり、A4判（縦）で作成してください。	
19	仕様書1ページ 4履行期間 令和8年12月28日の業務後に前受託者の備品の撤去・次受託者の備品の搬入の認識でよろしいでしょうか。	・契約締結後に協議させていただきます。	
20	仕様書1ページ 4履行期間 マニュアル作成に伴い、前受託者のマニュアルを引継ぎいただける認識でよろしいでしょうか。	・質問内容の御認識のとおりです。	
21	仕様書1ページ 4履行期間 令和8年10月の契約締結後の引継ぎ期間中に実際の機器等を用いたOJTは可能の認識でよろしいでしょうか。	・質問内容の御認識のとおりです。	
22	仕様書1ページ 5実施日時 日曜開庁日の履行時間について午前9時から正午までの認識でよろしいでしょうか。	今回のプロポーザルにおける見積書については、現状の日曜開庁時間（午前8時30分から午後5時15分まで）で、積算してください。 ただし、日曜開庁については、令和8年9月から12月まで、開庁時間を午前9時から正午までに試行的に短縮し、令和9年1月からの本運用については、試行運用を踏まえた上で決定する予定です。 このため、契約締結においては、本運用を見据えて短縮後（午前9時～正午）の開庁時間で契約し、本運用が試行期間と異なる結果となった場合には、契約変更することを想定しています。 なお、開庁時間については、平日においても見直しを予定していますので、こちらも同様の扱いとなります。	
23	仕様書3ページ（7）支所・連絡所との証明書電送等業務 令和7年度の支所分の証明書発行数をご教示いただけますでしょうか。	仕様書別紙3の3ページ目を御確認ください。	

No	質問内容	回答	備考
24	仕様書4ページ (8) 手数料収納金等に関する業務 受注者で用意する必要がある、備品についてご教示いただけますでしょうか。	POSシステム及び自動釣銭機は、当市にて用意しますので、受託者側で用意する備品はないと想定していますが、市民サービス向上や事務効率に資するための提案等があれば拒むものではありません。	
25	仕様書5ページ IIフロアマネージャー業務 繁忙期の住民異動の窓口数について、通常時より増設しての設置は可能でしょうか。	仕様書5ページII(3)については、フロア内に臨時的に設置するコーナーとなります。例年2つの窓口で対応していますが、それ以上の設置も可能です。	
26	仕様書5ページ III住民異動等業務 二重チェックの際、実施者の指定はございますでしょうか。(業務責任者等)	指定はありませんが、成果品の精度を上げていただくため、習熟度の高い従事者が望ましいと考えます。	
27	仕様書6ページ III住民異動等業務 外国人の方への対応として翻訳機等の設置をさせていただいてもよろしいでしょうか。	問題ありません。これに限らず、窓口サービスの向上につながる機器等を導入する御提案をいただくことも可能です。	
28	仕様書6ページ IV戸籍事務 二重チェックの際、実施者の指定はございますでしょうか。(業務責任者等)	指定はありませんが、成果品の精度を上げていただくため、習熟度の高い従事者が望ましいと考えます。	
29	仕様書7ページ V市民窓口課内コールセンター 対応記録及び報告につきまして、全ての受電対応記録の作成が必要となる認識でよろしいでしょうか。	質問内容の御認識のとおりです。	
30	仕様書8ページ 7実施体制 貴市の想定する各業務での参考配置人数があればご教示いただけますでしょうか。	No. 2を御覧ください。	
31	仕様書9ページ 7実施体制 各種報告書の報告フォーマットがあればご連携いただけますでしょうか。	指定の様式はございません。受託者側で用意いただくことを想定しています。	
32	仕様書10ページ 9サービス基準 即日以外の発送期間について、日数で記載いただいておりますが、受付日を含む日数の認識でよろしいでしょうか。 また、土日・祝を含まない日数との認識でよろしいでしょうか。	・質問内容の御認識のとおりです。	
33	仕様書10ページ 9サービス基準 来庁者に対するアンケート実施について、「定期的な」と記載いただいておりますが、目安頻度についてご教示いただけますでしょうか。 また現受託者のアンケート結果についてご連携いただけますでしょうか。	・最低でも年に2回以上(半年に1回以上)は実施していただきたく考えています。回数や方法について、よりよい提案があれば提案してください。 ・アンケート結果については、契約締結後提供します。	
34	仕様書11ページ 業務開始前の研修について、貴市本庁舎の場所をお借りして研修させていただくことは可能でしょうか。	研修場所は、貸与できません。受託者側で御用意ください。	
35	その他 キオスク端末は庁舎内に設置されておりますでしょうか。	当市窓口では設置していませんが、第一庁舎1階のコンビニエンスストア内に設置されています。	

No	質問内容	回答	備考
36	別紙8 平均受電数 コールセンターにおいての受託者の業務範囲については、別紙8の入電全てに対しての1次受付及び「エイジェック」と記載がある入電への回答の認識でよろしいでしょうか。 また「エイジェック」と記載されている問い合わせの内容はどのようなものとなりますでしょうか。	・おくやみコーナー以外の全ての電話に対応いただくことを想定しています。 なお、別紙8では、当市支所からの入電も含まれており、当該入電は別回線で職員が直接対応することとなります。市民と支所の入電の割合は、現場の所感となりますが、支所からの入電数が市民からの入電数より若干多い（市民：支所＝4：6程度の割合）ので、積算時の参考としてください。 ・「エイジェック」と記載されている問い合わせについては、証明書交付業務に係る市民からのものになります。	
37	仕様書1 「複数年に渡る委託契約におけるスライド条項（賃金水準の変動を反映した契約金額の変更）を適用する契約」とございますが、費用については物価高騰を踏まえた金額の算出をするという理解でよろしいでしょうか。	直接的に物価高騰を踏まえたものではなく、長野県の最低賃金の上昇率を基準（上限）として、発注者・受託者協議の上で契約金額の変更を行う制度です。	
38	仕様書6 業務ごとの人数につきまして、現在の委託配置人数をご教示いただきたく存じます。また、今回新たに委託する業務については現在の職員配置人数をご教示いただきたく存じます。	N o . 2を御覧ください。	
39	仕様書6(8) 現金の管理方法など、現状の手数料の管理フローについて可能な範囲でご教示いただきたく存じます。	現金の管理は受託者に委ねている業務ですので、当市からは回答できません。 なお、金庫は当市から貸与しています。	
40	仕様書6(8) 「業務委託開始の令和9年1月1日付けで、受注者は長野市財務規則第50条に基づく公金収納受注者としての指定を受けるものとする。」につきまして、必要な手続きについてご教示いただきたく存じます。	公金収納受注者の指定に係る事務は、基本的に当市が行いますので、受託者側には、受領印の御用意をいただくこととなります。	
41	仕様書7(3) 「10 サービス基準」につきまして、サービス基準が定められているのは9になるかと存じます。もしくは「7 実施体制（業務委託開始後）」「8 定例報告会の開催」が8、9になるかと存じます。修正は可能でしょうか。	御指摘のとおりです。修正し、差し替えをいたします。	
42	仕様書9 サービス基準が未達成だった場合、ペナルティはございますでしょうか。	ペナルティは特にありませんが、達成できない場合は、当市から改善を求めます。	
43	仕様書14 主たる部分の再委託は不可とされておりますが、主たる部分は仕様書のどこが該当しますでしょうか。	仕様書12ページの再委託の禁止に記載しているとおり、業務の全部を一括して、又は契約金額の二分の一以上に相当する業務の再委託はできません。	
44	仕様書16 総合窓口支援システムのメーカー、サービス名、現契約期間についてご教示いただきたく存じます。	メーカー：富士フイルムシステムサービス（株） 製品名：異動受付支援システム 契約期間：令和4年1月から令和8年12月ですが、契約延長する予定です。	
45	実施要領 第8 A4サイズの指定がございますが、大きな図表等でA3折込を使用することは可能でしょうか？可能な場合、ページ数は1ページとカウントするか2ページとカウントするかご教示いただきたく存じます。	N o . 18を御覧ください。	

No	質問内容	回答	備考
46	今回案件に使用する契約書（案）または標準約款を公開いただくことは可能でしょうか。公開が難しい場合、落札後に約款内容に関して協議いただくことは可能でしょうか。	優先交渉権者決定後にお示しします。	
47	実施要領 第8 ファイルの表紙等に記載すべき内容がありましたらご教示ください。	実施要領の4ページ第8(2)を御覧ください。	