

「区役所窓口案内等業務委託」質問への回答について

総務市民局市民部市政推進課

日付	区分	該当箇所	質問内容	回答
4/21	仕様書	第16 業務の実施体制等 1業務従事者の配置 および【参考】令和6年度各業務における対応件数(実績)	企画提案書において、繁忙期に合わせた適切な人員配置、バランスを立案するため、参考として、昨年度(または現在)の各区役所および各業務ごとの人員配置の実績をご教示いただくことは可能でしょうか。	人員配置について、本業務委託においては業務量・処理件数等に基づき受託者が最適な体制を自ら構築することを求めているため、お答えできません。
4/21	仕様書	第19 個人情報等保護のセキュリティ対策等 1基本的事項(6)	受注者が事業開始までに取得すべきとされている認証について、「ア プライバシーマーク」と「イ ISO/IEC 27001 又は JIS Q 27001」のいずれか一方を取得していただければ要件を満たすという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
4/21	仕様書	第22 制服等 1	業務従事者が着用する制服について、「各履行場所での業務に適した制服」と規定されていますが、デザインや色、フォーマル度について、市として具体的な指定や求めるレベル感、基準はございますでしょうか。	デザインや色、フォーマル度について、具体的な指定や基準はございません。
4/21	仕様書	第18 業務報告書の提出	業務報告書の様式(日報・月報)についてです。受託者側からの提案として、業務処理の効率化やペーパーレス化を目的とし、紙ベースではなく指定の様式項目をデジタル化して提出・運用することは認められますでしょうか。	日報については、仕様書の要件を満たしたうえでデジタル化が可能であれば、双方協議のうえ決定することも可能です。月報については、契約締結後支払手続等の都合により、社印及び代表者印を押し印した紙ベースでの提出を行っていただきます。
4/21	仕様書	第6 業務履行期間等 3検証期間中の契約解除について (2)	本項において、「発注者の業務に支障を来したにもかかわらず是正されない場合は、本契約を解除する」と規定されていますが、具体的にどのような状態や指標をもって判断されるのか、客観的基準があればご教示ください。また、「是正」に向けた猶予期間の取り決めはありますでしょうか。	仕様書「第5 本事業に求められるサービス内容」の重点的に取り組むべき項目に記載する内容を指標(例:誤入力が続発して発生するなど)とし、改善が見込まれない状態等をもって判断するものと考えております。また、是正期間については、発注者及び受注者にて協議の上決定することを考えております。
4/21	仕様書	第7 履行場所、第8 業務履行場所及び業務履行時間・休業日、第13	各履行場所における市税オンライン窓口対応業務の想定件数または直近実績(1日当たり・月当たり)、繁忙時間帯、1件当たりの標準対応時間があればご教示ください。	想定件数は別紙1のとおりです。1件当たりの標準対応時間は、概ね5～10分を想定しています。
4/21	仕様書	第7 履行場所、第16 業務の実施体制等	各履行場所における現在の運営体制をご教示ください。あわせて、窓口案内、異動届等入力、戸籍記載・住民票振り仮名記載、おくやみコーナー、市税オンライン窓口対応等の業務別について、役割別配置人数、通常期を含む月別処理件数実績、繁忙差が分かればご教示ください。	人員配置同様に運営体制についても、本業務委託においては業務量・処理件数等に基づき受託者が最適な体制を自ら構築することを求めているため、お答えできません。月別は別紙1のとおりです。なお、市民の移動が多い3月中旬からゴールデンウィーク明けまでが繁忙期となります。
4/21	仕様書	第11 戸籍記載(通常送付分)及び住民票への振り仮名記載業務	戸籍記載(通常送付分)及び住民票への振り仮名記載業務は、令和8年7月1日から令和9年3月31日までとされていますが、月別の想定処理件数、繁忙時期、1日当たりの標準処理件数があればご教示ください。あわせて令和9年度以降に本業務を実施することが確定した場合の想定規模の考え方があればご教示ください。	月別処理件数は別紙1のとおりです。住民票への振り仮名記載については、第4号施行後の市町村長記載による住民票への振り仮名記載となります。最大件数は約88万件(R8.1.1時点市内人口数)ですが、原則自動入力で反映するため、自動入力できなかったものについて対応いただく想定です。施行前であり自動反映も現在行っていないため、件数の想定は困難です。令和9年度以降は、第4号施行における住民票への振り仮名記載業務の実施予定はございません。また、戸籍記載(通常送付分)の令和9年度以降の想定件数については、仕様書中の【参考】に記載されている令和6年度の実績件数又は、別紙1の月別処理件数をご確認ください。なお、令和9年度以降の実施は未定です。