

可児市市民課窓口業務プロポーザル質問書回答

No	質問項目	質問内容	回答
1	実施要領 7参加申込手続き等 (1)提出書類 ④業務実績調書	過去5年間の地方公共団体の窓口業務及び証明書取扱業務の受託実績について記載とありますが、当該契約を証する契約書の写しまでは必要となりますでしょうか。	契約書の写しは不要です。
2	仕様書 2 業務内容 (1)証明書発行・交付業務 (ウ)交付手数料等の徴収及び収納に関する業務	釣銭(レジ金)について、受託者が準備という認識でよろしいでしょうか。また閉庁後の釣銭管理はどのように行っているかご教示いただきたいです。	釣銭については、受託者にご準備いただきます。閉庁後は釣銭を全てレジスターから取り出し、集計作業と翌日の釣銭準備終了後、市指定の場所に保管していただいています。
3	仕様書 2 業務内容 (5)証明書等の郵送による請求に関する業務 (カ)交付手数料の徴収及び収納に関する業務	郵便定額小為替が不足する場合や、不備連絡で発生する小為替や切手は受託者の準備という認識でよろしいでしょうか。	釣銭として準備する郵便定額小為替については、受託者の負担によりご準備ください。申請者から郵送されてきた証明書の交付手数料に不足がある場合や、申請内容の不備等により発行が出来ない旨の連絡を文書にて行う場合の封筒・切手は市が準備します。
4	仕様書 7実施体制 (6)各種報告書等の作成及び提出 (エ)業務報告書(定期・最終)	各報告書類は任意の様式になりますでしょうか。また任意の場合、記載項目にご指定はございますでしょうか。	業務報告書(定期・最終)については、業務委託出来形届と業務委託完了届について市の書式がありますので、受託後に説明します。業務日報の書式等は任意です。
5	仕様書 7実施体制 (6)各種報告書等の作成及び提出 (オ)マニュアル	貴市に帰属するマニュアル又は判断基準的な文書は存在しますか。ある場合、それを貸与いただくことは可能でしょうか。	市に帰属するマニュアル及び市職員が業務運営上使用している判断基準や取り扱い等に関する文書・参考文献があります。契約締結後、それぞれ貸し出しは可能です。
6	仕様書 9 使用することができる設備、機器等	従事者の貴重品などを保管するためのロッカー・棚等は貸与いただけますか。貸与いただけない場合、設置は可能でしょうか。	手荷物に関しては、市民課横の相談室で保管することは可能です。また、従事者向けのロッカー・棚等は用意がありません。ロッカー等の持ち込みについては、設置スペース等の制約があるため受託後の協議となります。

可児市市民課窓口業務プロポーザル質問書回答

No	質問項目	質問内容	回答
7	仕様書 9 使用することができる 設備、機器等	管理者用のノートパソコン及びプリンターの持ち込み可能でしょうか。(シフト・マニュアル・各種報告書作成などで使用予定です。)	可能です。持ち込みを希望されるノートパソコン及びプリンター等については、市民課から事前に許可を受けてください。
8	仕様書 12 緊急時の対応	受託業務遂行にあたり、トラブルやイレギュラーなケースが発生したときとありますが、どのようなケースを想定されているかご教示いただきたいです。	対応に関する過失(交付誤り、システムへの入力誤り、案内誤り等)、ヘビークレームの発生、災害・感染症拡大等により人員体制に支障が生じる可能性が発生した場合の緊急対応等、様々なケースを想定しています。
9	その他	現在運用されている各業務の従事者体制(工数)をご教示ください。	提案内容にかかわる内容となるため回答できません。市職員の体制については質問No.20の回答のとおり。
10	その他	昨今のDX導入(スマート申請など)について、貴市での導入状況、これから導入見込みなどお決まりでしたらご教示いただきたいです。	DX導入について、今年度の導入見込みを回答します。 ・キャッシュレス対応レジスター ・住民記録システムの改修(以下、主たる改修内容を記載) (1)AI-OCRの導入…在留カードをスキャナで読む込み、氏名・在留資格情報をデータ化し、システム入力作業時に使用します。 (2)簡単証明窓口システム…来庁者の住民票や印鑑証明について本人確認書類の提示を受け、聞き取りにより申請書を作成し、証明書等の内容確認後に署名のみで手続きが完了します。

可児市市民課窓口業務プロポーザル質問書回答

No	質問項目	質問内容	回答
11	実施要領 11審査委員会	審査における詳細を教えてください。 ・審査員構成(審査員の所属団体名)及び人数	審査委員は計5名(内部2名、外部3名)です。 審査委員及び所属団体名は、プレゼンテーション開始時刻以降に審査会場にて紹介します。
12	仕様書 2業務内容 (2)住民異動届の受付に関する業務 (エ)連絡所で受け付けた住民異動届(転入・転居・転出等)の受付	「連絡所で受け付けた住民異動届(転入・転居・転出等)の受付」とは、連絡所より住民異動届をFAX等で受領し、システムへ入力する業務という認識でよろしいでしょうか。業務内容の詳細をご教示ください。	受託者は連絡所から送られてくる住民異動届のFAXを受領し、異動の受付を行います。記載事項に関する確認・訂正・受付の可否・受付の完了連絡等については、連絡所職員へ電話連絡により行います。受託者は異動の受付完了後にシステムへの入力作業も行います。
13	仕様書 2業務内容 (6)旅券発給申請受付及び交付に関する業務	旅券発給申請に係る収入印紙・証紙の販売については業務に含まれない認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
14	仕様書 7実施体制 (4)業務責任者及び業務従事者の服装等	業務従事者の服装について、制服を着用することは可能でしょうか。	可能です。仕様書に明記のとおり、清潔で華美でないものとしていただきます。制服の仕様等については受託後に市へ説明を行い、承諾を受けてください。
15	仕様書 9使用することができる設備、機器等	窓口での交付手数料に係るつり銭、郵送請求に係るつり銭用定額小為替は受託者で用意が必要でしょうか。受託者で用意が必要な場合は、現行の金額をご教示ください。 また、収納した手数料等の処理については、発注者への引き渡し方法等の詳細をご教示ください。	釣銭は受託者にご準備いただきます。 ・釣銭準備金の金額:30,000円 ・定額小為替は受託者が準備 準備金額:10,000円 ※釣銭と定額小為替の準備金額は現状の金額であり、この金額でなくても構いません。 受託者は収納した手数料等について市へ報告後、市から納付書を受け取り金融機関で納めてください。
16	仕様書 9使用することができる設備、機器等	休憩スペースに従事者が使用できるロッカーはありますか。	休憩室はありますが、従事者向けのロッカーは用意がありません。
17	仕様書 7実施体制 (6)各種報告書等の作成及び提出 (オ)マニュアル	受託者変更の際、現行マニュアルを引き継ぐことは可能でしょうか。	現行の事業者からは事務引継書及び仕掛かりに関する内容を記した書類により、引継ぎを受けていただきます。現行の事業者の委託範囲外の事務内容については市から引継書等により引継ぎを受けてください。なお、市に帰属するマニュアルについては貸し出しが可能です。

可児市市民課窓口業務プロポーザル質問書回答

No	質問項目	質問内容	回答
18	市民課配置図	各窓口に住民情報端末は設置されていますでしょうか。また、受託者が使用可能なスペースをご教示ください。	現在は設置していませんが、窓口業務の効率化を図るために設置を検討しています。受託者からの提案も含めシステム配置については契約締結後早い段階で決定をしたいと考えています。窓口カウンターは、市民課配置図における①から④のカウンターの使用を基本とします。予定レイアウトは市民課配置図に記載していますが、具体的な共用スペース等については受託後に説明します。
19	証明書取扱件数の推移	各証明書について、窓口での交付件数、郵送での交付件数に分けてご教示ください。	令和3年度の郵送交付件数のみお答えします。 令和3年度証明取扱件数98,200件のうち14,369件が郵送交付です。
20	その他	各業務の現在の配置人員数をご教示ください。また、日曜窓口、特別窓口の各業務についても同様にご教示ください。	委託事業者の人員は提案内容にかかわる内容のためお答えできません。 以下、令和4年度までの市職員の人員を記載します ※個人番号カードの交付等専門の会計年度任用職員数は除きます (通常時) 市職員は住民登録係 正職員5名 会計年度任用職員1名 戸籍係 正職員5名 (日曜窓口) 市職員は住民登録係2名、戸籍係1名が出勤しています (特別窓口) 市職員は住民登録係3名、戸籍係1名が出勤しています