

一関市市民環境部市民課及び国保年金課窓口業務委託プロポーザルに係る質問及び回答

No.	資料名	該当箇所	ページ	質問	回答
1	仕様書	5	1	『業務日、時間等』 月曜日の延長時間及び繁忙期の土曜開庁について、業務内容は仕様書に記載されている全てという認識でよろしいでしょうか。行わない業務、追加業務がある場合はご教示ください。	パスポート業務を除いた業務を対象とします。
2	仕様書	5(4)	1	『業務日、時間等』 窓口延長時間を除き、残業時間は現行でどの程度発生しておりますでしょうか。また、休日開庁の際の残業時間も併せてご教示ください。	現受託者で対応しているため把握しておりません。 土日開庁時間は、8:30～12:00までとなります。
3	仕様書	6(6)	3	『委託業務内容』 調査書の発行等も業務範囲に含まれておりますでしょうか。具体的な業務内容をご教示ください。	調査書の発行は別途住基システムベンダー様に委託します。主に調査書の封入封緘、封筒へのスタンプ押、成果物の整理等の作業になります。
4	仕様書	6(10)	3	『委託業務内容』 業務内容としては、指定金融機関への入金となりますでしょうか。具体的な業務内容及び手揚げ金庫等の受託者で用意が必要な備品があればご教示ください。	窓口徴収業務、郵便請求業務、釣銭の準備、指定金融機関への入金、日計表等の作成などがあります。 現金の保管については受託者を予定しています。手揚げ金庫やレジスターは市で用意します。
5	仕様書	8	7	『実施体制』 現在の通常時、繁忙期の配置人数をご教示ください。	市で指定するものではないので、参考値となりますが、把握している人数は次のとおりです。 通常時、統括責任者1名、市民課9名、国保年金課8名 繁忙期、統括責任者1名、市民課9名、国保年金課8名、応援1名
6	仕様書	11別表	9	『設備機器等』 別表の各備品について、個数(台数)をご教示ください。また、従事者による休憩スペース、駐車場、駐輪場の使用は可能でしょうか。	・端末は住民記録システムのみ6台、住民記録システム及び戸籍システム6台、国民健康保険標準事務処理システムのみ2台、住民記録システム及び国民健康保険標準事務処理システム6台、高齢者医療広域連合標準システム1台 計21台 ・プリンター5台 ・スキャナー2台 ・レジスター1台 ・契印機1台 ・窓口案内表示システム及び会計呼び出し表示システム1式 ・手揚げ金庫1台 ・電話機3台 ・事務机8台 ・椅子22脚 ・キャビネット9台 ・個人用ロッカー24台 ・キッチンロッカー1台 ・傘立て1個を予定しております。 休憩室は市で用意しております。駐車場をお貸しすることはできません。 駐輪場につきましては、職員用の駐輪場をご利用いただけます。

一関市市民環境部市民課及び国保年金課窓口業務委託プロポーザルに係る質問及び回答

No.	資料名	該当箇所	ページ	質問	回答
7	仕様書	12(2)	10	『委託業務従事者の研修』(2) 具体的にどのような方法で行うことができますでしょうか。想定されている手法をご教示ください。	具体的な方法につきましては、現委託者と協議の上決定する予定ですので、現時点でお示しできません。
8	仕様書	12	10	『委託業務従事者の研修』 業務の円滑な引継ぎ及び貴市の業務手順の早期習得のために、現在使用されている業務マニュアルを貸与又は閲覧させていただく事は可能でしょうか。	委託契約後別途協議します。
9	仕様書	6(11)(12)(13)(14)	3～7	国保年金課窓口業務の・国民健康保険・後期高齢者医療・医療費助成・国民年金それぞれの業務にかかる1件当たりの処理時間(おおよそ)と、各業務の1日あたりの処理件数をご教示ください。	同一人が複数の手続きを行うことがあるため、それぞれの業務ごとの1件あたりの処理時間と1日あたりの処理件数をお示しするのが難しいことから、国保年金課業務に係る処理時間と処理件数についてお答えいたします。 窓口業務の1件あたりの処理時間は平均で12分程度、1日あたりの処理件数は75件程度となっております。
10				【その他】 年間の業務毎の処理件数は概算でお知らせいただきましたが、業務毎の月別処理件数・平均処理時間をご教示ください。また、可能であれば証明書別・届出別の月毎処理件数・平均処理時間もご教示ください。	業務毎の平均処理時間については、算出しておりません。 月別処理件数につきましては、別途お示しします。
11				【その他】 つり銭について、受託者にて用意が必要となりますでしょうか。その場合、参考に現業者が用意されているつり銭の金種、枚数をご教示ください。	釣銭は、受託者に用意していただきます。 現受託者では50,000円準備しています。内訳は5,000円×5枚、1,000円×10枚、500円×21枚、100円×30枚、50円×30枚です。
12				【その他】 毎日の収納金(手数料)と、現金締めの場合についてですが、どのように確認いたしますかご教示ください。	現受託者は1日に3回時間帯毎に請求書及びレジ売上金を回収し、釣り銭5万円をレジにセットし、請求件数・請求の種別・金額を集計し日計表を作成しています。 また、必要に応じて銀行で両替を行います。
13				【その他】 市民課窓口業務・国保年金課窓口業務の、現在の配置人数をご教示頂きたいをお願いします。	No.5をご参照ください
14	実施要領	3	1	【業務に要する費用(見積上限額)】 年度ごとの上限金額の指定はございますか。	年度毎の上限金額の指定はありませんが、委託料の請求及び支払いは月額均等となります。
15	実施要領	8	3	【企画提案書等の提出】 提案書提出時、正本にあたる、提案書の表紙・見積書に押印は必要でしょうか。	正本にあたる、企画提案書の表紙に押印は不要です。見積書に押印は必要です。

一関市市民環境部市民課及び国保年金課窓口業務委託プロポーザルに係る質問及び回答

No.	資料名	該当箇所	ページ	質問	回答
16	仕様書	5(3)	1	【業務日、時間等】(3)繁忙期等における土日開庁 いつごろ、月間何日間土日開庁いたしますか。	土日開庁は、3月下旬～4月上旬の6日間開庁しております。
17	仕様書	5(3)	1	【業務日、時間等】(3)繁忙期等における土日開庁 平日業務と同様の業務範囲という理解でよろしいでしょうか。また、受付 件数の参考値等があればご教示いただきたく存じます。	土日開庁時はパスポート業務を除いた業務内容です。 土日開庁時の処理件数は、令和4年3月下旬～4月上旬の6日間で市民 課145件、国保年金課34件です。
18	仕様書	5(4)	1	【業務日、時間等】(4)その他 各種申請書用紙等の紙については貴市にてご用意いただける認識でよ ろしいですか。	各種申請書用紙等の紙については市で用意します。
19	仕様書	6	2	【委託業務内容】 令和3年度の月及び曜日毎の処理件数をご教示ください。	月毎の処理件数についてはNo.10をご参照ください。 曜日毎の処理件数は集計しておりません。
20	仕様書	6(1)	2	【委託業務内容】(1)各種証明書 郵便請求に関して、進捗管理は貴市独自のシステム等で管理をされて いるのでしょうか。受託者側が進捗管理含め構築する必要があるかどう かご教示ください。	郵便請求に関して、進捗管理に当市独自のシステム等はございませ ん。 受託者側での進捗管理は必要となります。
21	仕様書	6(4)	3	【委託業務内容】(4)個人番号カードに関する業務 受付は申請時来庁方式での受付となりますか。	主に交付時来庁方式によるもので、申請時来庁方式による場合は市職 員に引き継ぎいただきます。
22	仕様書	6(4)	3	【委託業務内容】(4)個人番号カードに関する業務 写真撮影等は窓口等で実施いたしますか。窓口等で実施する場合、そ れに係る機器等の準備は受託者側での用意となりますか。	写真撮影は実施しません。
23	仕様書	6(4)	3	【委託業務内容】(4)個人番号カードに関する業務 再発行等の手数料が発生する手続きはございますか。	個人番号カードの再発行に係る申請受付時に手数料が発生する場合が あります。
24	仕様書	6(8)	3	【委託業務内容】(8) 旅券に関する業務 印紙等の取り扱いは現在どのように行っておりますか。保管場所等併せ てご教示ください。	印紙等の取り扱いは現在市で行っております。
25	仕様書	6(9)	3	【委託業務内容】(9) 自動車臨時運行許可に関する業務 自動車臨時運行許可証及びナンバープレートの返納がない場合、督促 に関する業務も委託範囲となりますでしょうか。 委託範囲内の場合は、督促方法並びに実施頻度をご教示ください。	督促に関する業務は市で行っております。

一関市市民環境部市民課及び国保年金課窓口業務委託プロポーザルに係る質問及び回答

No.	資料名	該当箇所	ページ	質問	回答
26	仕様書	6(10)	3	【委託業務内容】(10) 公金収納に関する業務 手数料の取り扱いについて、現状はどのように行っておりますか。また、貴市への納品はどのようなサイクルとなりますか。	窓口徴収業務、郵便請求業務、釣銭の準備、指定金融機関への入金、日計表等の作成などがあります。1日の業務終了後に請求書及び日計表等を市へ納品します。翌営業日に前日分の現金等を指定金融機関へ入金を行っていただきます。
27	仕様書	6(10)	3	【委託業務内容】(10) 公金収納に関する業務 各種手数料の収納に関する業務について、具体的な受託者作業範囲をご教示ください。 また、受託者側で準備しなければならない設備等があればご教示ください。 例)レジ業務、レジ集計のみなのか、受託者にて収納業務を包括的に請負、日次一括振込等が必要か等	No.4をご参照ください。
28	仕様書	6(15)⑨	7	【委託業務内容】(15)その他の業務⑨ 死亡者に関する庁内必要手続きの関係課引継ぎに関する業務の予約に関しまして、予約の受付方法をご教示ください。また、予約枠は決まっておりますでしょうか。	電話予約にて必要な手続きを聞き取りの上受付けしていただきます。予約枠は午前午後2件ずつです。
29	仕様書	6(15)⑩	7	【委託業務内容】(15)その他の業務⑩ 各窓口の混雑状況を把握する為、番号札の項目別発券番号数を年間で日時別に開示頂く事は可能でしょうか。	別途お示しします。
30	仕様書	7(2)	7	【業務履行における注意事項】(2) 証明書等の内容確認は委託者職員様とありますが市職員の各担当者の方でしょうか。または管理権限者の方となりますでしょうか。ご教示ください。	証明書等の審査業務につきましては、市職員の各担当者になります。
31	仕様書	8	7	【実施体制】 現業務開始前の準備人数及び作業時間目安、業務終了後の人数及び作業時間目安をご教示ください。	現受託者では、業務開始前は2人で15分程度。また、業務終了後は2人で10分程度の作業を行っています。
32	仕様書	10	8～9	【各種報告書等】 委託開始後に業務運用マニュアルの更新は発生いたしますか。発生する場合は発生頻度についてご教示ください。	手順等の変更により更新されることも想定されます。発生頻度は必要な都度更新していただきます。
33	仕様書	11	9	【設備機器等】 受託者側で用意させて頂く消耗品類がございましたらご教示ください。	消耗品は市が用意します。

一関市市民環境部市民課及び国保年金課窓口業務委託プロポーザルに係る質問及び回答

No.	資料名	該当箇所	ページ	質問	回答
34	仕様書	11別表	9～10	【設備機器等】 貴市にてご用意いただく設備機器の数量をご提示ください。	No.6をご参照ください。
35	仕様書	13	10	【業務の引継ぎ】 引き継ぎに関して、双方の責任者同士のみとなりますでしょうか。どのような形での引き継ぎなのかご教示ください。また、現受託者様と協議の上と存じますが、準備期間中に弊社スタッフの現地OJTを行うことは可能でしょうか。(端末操作のためのアカウント等を先行して発行していただくことを想定しております。)	基本的に現受託者及び新規受託者での引継ぎを予定しておりますが、市は当該引継ぎが円滑に実施されるよう現受託者に対して必要な措置を講ずることとしております。具体的な内容については現受託者と協議の上決定します。また、契約後で業務履行期間前の業務準備期間に端末操作のためのアカウント等の発行を行うことは可能と考えております。
36	仕様書	第6条 第2項	13	【別紙】第6条 第2項 誓約書については、貴市のフォーマットはございますか。また、提出先は貴市との認識でよろしいですか。	誓約書については、当市のフォーマットはありません。また、提出先はお見込みのとおりです。
37				【その他】 受託者が利用させて頂く駐車場はございますか。 駐車場確保が受託者側の場合、公共地の借用は可能でしょうか。また可能な場合の占有料をご教示ください。	駐車場をお貸しすることはできません。受託者で確保していただきます。
38				【その他】 受託業務従事者の休憩場所はございますか。また昼食などの食事も可能でしょうか。	No.6をご参照ください。 昼食をおとりいただくことも可能です。
39				【その他】 現在一部委託となっておりますが、外国人来庁者に対応するための通訳は配置されておりますでしょうか。	市では通訳の配置はしておりません。
40				【その他】 委託事業者エリアにおいて、ロッカー等の什器類は配置させていただいても差し支えないでしょうか。	什器類の新たな配置につきましては、業務の適切な運営のための必要性を検討したうえで市と協議の上決定します。
41				【その他】 契約書の約款(案)を公開して頂けますでしょうか。 また、事前公開ができない場合、選定後協議頂く事は可能でしょうか。	業務委託契約書、一関市市民環境部市民課及び国保年金課窓口業務委託に係る仕様書及び個人情報取扱いに関する特記仕様書により契約の締結を行っております。

一関市市民環境部市民課及び国保年金課窓口業務委託プロポーザルに係る質問及び回答

No.	資料名	該当箇所	ページ	質問	回答
42	仕様書	6(11)① エ・オ・ク	3	<p>【委託業務内容】(11)国民健康保険業務 ①資格等に関する業務に関して以下の業務は現在委託範囲ではありませんが今回新たに追加されるものとの認識で間違いございませんか。 エ国民健康保険資格証明書に関する業務 ・記載業務全般 オ各種証明書に関する業務 ・加入期間証明書の受付以外の業務 ク送付先変更に関する業務 ・入力業務 尚、今回新たに追加されるものである場合、当該業務の作業量をお示しいただけないでしょうか。</p>	<p>現契約においては、国民健康保険業務の資格等に関する業務になります。 業務量は、年間通して5時間程度です。</p>
43	仕様書	6(11)② エ・オ・カ・キ・ク	4	<p>【委託業務内容】(11)国民健康保険業務 ②保険給付に関する業務に関して以下の業務は現在委託範囲ではありませんが今回新たに追加されるものとの認識で間違いございませんか。 エ高額療養費、高額介護合算療養費、外来年間合算に関する業務 ・印刷、発送補助業務 オ療養費に関する業務 ・入力、印刷、発送補助業務 カ葬祭費に関する業務 ・入力、印刷、発送補助業務 キ出産育児一時金に関する業務 ・入力、印刷、発送補助業務 ク不当利得に関する業務 ・記載業務全般 尚、今回新たに追加されるものである場合、当該業務の作業量をお示しいただけないでしょうか。</p>	<p>現契約においては、国民健康保険業務の保険給付に関する業務になります。 一月あたりの業務量についてお示しします。 エ 8時間、オ 4時間、カ 4時間、キ 2時間、ク 0.5時間</p>

一関市市民環境部市民課及び国保年金課窓口業務委託プロポーザルに係る質問及び回答

No.	資料名	該当箇所	ページ	質問	回答
44	仕様書	6(13)① エ・オ・カ・ク	6	<p>【委託業務内容】(13)後期高齢者医療業務 ①資格等に関する業務に関して 以下の業務は現在委託範囲ではありませんが今回新たに追加されるものとの認識で間違いございませんか。 エ資格関係資料 ・前住所地照会の発送補助業務 オ還付口座振込依頼書 ・入力業務 カ口座振込依頼書 ・入力業務 ク不着保険証 ・記載業務全般 尚、今回新たに追加されるものである場合、当該業務の作業量をお示しいただけないでしょうか。</p>	<p>現契約においては、後期高齢者医療業務の保険給付に関する業務になります。 一月あたりの業務量についてお示しします。 エ 0.5時間、オ 4時間、カ 4時間、ク 0.5時間</p>
45	仕様書	6(14)③	7	<p>【委託業務内容】(14)国民年金業務 ③給付等に関する受付業務に関して 以下の業務は現在委託範囲ではありませんが今回新たに追加されるものとの認識で間違いございませんか。 ・入力業務 尚、今回新たに追加されるものである場合、当該業務の作業量をお示しいただけないでしょうか。</p>	<p>現契約においては、国民年金の給付等に関する受付業務になります。 給付業務のうち、一部システムから帳票出力する届出があるため入力業務と表記しましたが作業量に変更はありません。</p>