

## 一関市市民課及び国保年金課窓口業務委託プロポーザルに対する質問と回答

番号	質問	回答
1	今回の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。	現時点での契約書案や標準約款は公開いたしません。プロポーザルにより受託候補者を決定した後に受託候補者にお示しし、内容について協議させていただきます。
2	【プロポーザル実施要項】P7-14:現行受託者との引継ぎについては、「6月30日までに現行受託者と新規受託者との間で業務引継ぎを行うものとし、引継ぎにかかる費用は新規受託者が負担する」とされていますが、この「引継ぎにかかる費用」とは、具体的にどの範囲を想定されていますでしょうか。例えば、業務実施研修に要する費用は新規受託者負担と記載されておりますが、新規従事者の採用費用・初期研修費用（実施研修を除く）など、業務開始に向けた準備経費については引継ぎ費用には含まれず見積りに計上可能という理解でよろしいでしょうか。それとも初期研修を含むすべての事前研修は新規受託者の費用負担で見積りに計上しないとのことになりますでしょうか。	「引継ぎにかかる費用」は、特に想定している費用はありません。現行受託者と新規受託者との間で引継ぎを行う際に、何らかの費用が発生することになった場合の費用負担について定めたものです。例示にある費用について、委託業務開始前の採用費用や初期研修は新規受託者の負担となり、見積りには計上しないこととします。
3	【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】P9別表 設備機器等に記載のある証明書窓口受付支援システム「まどうけ」（富士フィルムシステムサービス株式会社）について	
3-1	このシステムで発行できる証明書の対象範囲を教えてください。また、出力される住民票は個人票と世帯票どちらになりますでしょうか、あわせて帳票は標準化された住民記録システムと同様になりますでしょうか。	発行する証明書は、以下の通りです。 ・住民票の写し（世帯の全部・一部） ・印鑑登録証明書 ・課税証明書 ・戸籍全部（個人）事項証明書 ・戸籍の附票の写し 住民票は世帯票となります。 帳票は、コンビニ交付で発行する帳票と同一となります。 標準化実施により、窓口で交付する帳票と内容が一部異なります。
3-2	このシステムを利用した申請者から、印刷された申請書に署名をいただく予定ですか。	署名の記載をしていただく運用は予定しておりません。
3-3	利用者へ証明書を交付する際に明らかに代理申請である場合は、法律に記載されている「マイナンバーカードの貸与禁止に基づき」交付しない運用になるのでしょうか。もしくは本人確認を行った上、職員様による交付不交付の判断をいただくため引き継ぎを行う運用になるのでしょうか。	システムで利用できるのは、申請者本人のマイナンバーカードのみです。明らかに代理申請である場合は、交付しない運用となります。
3-4	このシステムは何台設置される予定でしょうか。	1台です。
3-5	このシステムを利用した証明交付と通常の窓口における証明交付において発行手数料に違いを設定する予定はありますか。	発行手数料は窓口交付と同額となります。
3-6	このシステムを利用した証明交付と通常の窓口における証明交付において、このシステムを利用して申請された利用者の証明交付を優先的に行うなどの運用を予定していますか。	まどうけの利用者の証明書交付を優先する予定です。
3-7	このシステムの稼働時間（利用可能時間帯）をお教えてください。	市民課窓口の開庁時間と同じです。
3-8	このシステムにおけるレシートロールの交換、マイナンバーカード忘れなどの対応も対象業務に含まれますか。	対象業務に含まれます。
4	【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】P9施設の維持 業務に関わるレイアウトについて、効率化を図るような提案は可能でしょうか。また、窓口内ではなく記載台の配置や設置書類等に対する提案は可能でしょうか。	企画提案項目5「サービス向上、事務効率化」に該当するものについては、この項目の中で提案してください。
5	【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】P15 業務日、時間等（3）その他 窓口対応時間内に受け付けたものではない場合、時間終了後の問い合わせ対応の義務は生じるのでしょうか。対応した場合、時間外業務に係る経費は委託料に含まれるのでしょうか。	時間終了後に来た問い合わせへの対応は求めておりません。

番号	質問	回答
6	【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実施要領】P3 (1) 提出書類 企画提案書の提出書類の中で代表者印の押印が必要な書類はありますか。	提出書類の中で、代表者印の押印を必須としている書類はありません。
7	【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実施要領】P4 (1) 提出書類 ①企画提案書と合わせて②～⑤の書類も提出部数分必要でしょうか、それとも②～⑤の書類は1部のみでよいのでしょうか。	①から⑤の書類を合わせて1部とし、正本1部、副本6部ご用意をお願いいたします。
8	【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実施要領】P5 (3) 提出 企画提案書の綴じ方（ホチキス止め、紙ファイルに綴じる等）に指定はありますか。	企画提案書の綴じ方に指定はありません。
9	仕様書P1 5.業務日、時間等 (2)窓口対応時間 毎週月曜日の時間延長は全ての業務において、延長しているとの理解でよろしいでしょうか。	仕様書に記載の業務のうち、窓口延長時に対応していない業務は概ね以下の通りです。 (6)住民基本台帳定期実態調査の調査票発送に関する業務 (8)旅券に関する業務
10	仕様書P1 6.委託業務内容 (1) 各種証明書 ～ (15) 福祉医療資金貸付業務の1年間の処理件数を月別でご教示ください。	別表によりお示しします。
11	仕様書P2 (1)③交付・手数料受け取り 手数料の受け取りに際し発生する釣銭及び定額小為替は、受託者が準備するとの理解でよろしいでしょうか。また、その場合、現業者が準備している釣銭と定額小為替の金額をご教示ください。	受託者側にて準備いたしております。 現在準備いただいている釣銭の金額は全部で110,000円です。(5千円5枚・千円10枚・5百円21枚・百円30枚・5十円30枚を2セット、予備として5百円14枚・百円20枚・5十円20枚) 定額小為替は、全部で10,000円分です。(750円3枚・500円3枚・450円3枚・400円2枚・350円2枚・300円3枚・250円3枚・200円3枚・150円3枚・100円5枚・50円4枚)
12	仕様書P2 (4)個人番号カードに関する業務 カード申請の際の写真撮影は業務に含まれるかご教示ください。含まれる場合、撮影機器は貸与されるとの認識でよろしいでしょうか。	写真撮影は業務に含まれません。
13	仕様書P2 (6)住民基本台帳定期実態調査の調査票発送に関する業務 貴市で作成した文書を封入・投函する業務という認識でよろしいでしょうか。	文書の封入・封緘・仕分けの業務となります。
14	仕様書P3 (9)自動車臨時運行許可に関する業務 ③ナンバープレート返却時の処理に関する業務 ナンバープレート未返却者への返却督促の業務は含まれますでしょうか。	電話での督促業務は含まれますが、文書での督促業務は職員で行います。
15	仕様書P3 (10)公金収納に関する業務 収納場所金融機関は、庁舎内にございますでしょうか？	庁舎内にございます。
16	仕様書P3 (11) 国民健康保険業務 ① 資格等に関する業務 ク マイナンバーに関する業務 保険証とマイナンバーカードの利用登録解除は、業務に含まれておりますが、保険証利用登録希望者へのマイナポータル操作補助は、行わない認識でよろしいでしょうか。	マイナポータル操作補助は、現在は行っていないところですが、新規契約から委託したいと考えています。
17	仕様書P3 (11) 国民健康保険業務 (2) 保険給付に関する業務 エ 高額療養費の貸付に関する業務 高額療養費の貸付に関する業務が含まれておりますが、仕様書P6 (15) 福祉医療資金貸付業務とは、担当する業務従事者は異なるという認識でよろしいでしょうか。	高額療養費の貸付に関する業務と福祉医療資金貸付業務の担当者は異なります。
18	仕様書P4 (11) 国民健康保険業務 (2) 保険給付に関する業務 コ 月次チェック作業 具体的な業務内容をご教示ください。	月次チェック作業の業務内容は、加入喪失の内容確認になります。

番号	質問	回答
19	仕様書P4 (12) 医療費給付業務 ① 資格等に関する業務 キ 各種封入作業 具体的な業務内容をご教示ください。また、発送業務はないとの認識でよろしいでしょうか。	主に窓口で配布している医療費助成事業にかかるパンフレット等の封入となります。 発送業務についてはありません。
20	仕様書P4 (12) 医療費給付業務 ① 資格等に関する業務 ア～エの業務内容に新規申請者への受給者証印刷・交付が含まれておりませんが、こちらについては、職員様が対応される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。
21	仕様書P4 (12) 医療費給付業務 ② 医療費の給付に関する業務 ア～エの業務内容に「申請内容一次チェック」とありますが、二次チェックや職員様が対応される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。
22	仕様書P5 (13) 後期高齢者医療業務 ① 資格等に関する業務 オ マイナンバーに関する業務 保険証とマイナンバーカードの利用登録解除は、業務に含まれておりますが、保険証利用登録希望者へのマイナポータル操作補助は、行わない認識でよろしいでしょうか。	マイナポータル操作補助は、現在は行っていないところですが、新規契約から委託したいと考えています。
23	仕様書P5 (13) 後期高齢者医療業務 ① 資格等に関する業務 コ 各種封入作業、② 保険給付に関する業務 ク 各種封入作業 具体的な業務内容をご教示ください。また、発送業務はないとの認識でよろしいでしょうか。	①資格に関する業務のコについては、75歳年齢到達者に対する申請書類等の封入作業であり、②保険給付に関する業務のクについては、高額療養費勧奨通知等類等の封入作業になります。 これらについては、封入後国保年金課に引き渡してもらっていますが、通常の窓口業務で資格確認書の発行が生じた場合はその都度発送いただいております。
24	仕様書P6 (14) 国民年金業務 受託業務を進める中で疑義が生じ、年金事務所への問い合わせが必要になった場合、受託者と職員様どちらが、年金事務所への連絡を行いますか。	窓口での受付業務に係る年金事務所への問い合わせは受託者が行います。
25	仕様書P6 (15) 福祉医療資金貸付業務 ① 資金の貸付等に関する受付業務、② 資金の償還等に関する受付業務 前回のプロポーザル公示資料より増となっている業務と見受けられます。具体的な業務内容をご教示ください。	前回の仕様書においては医療費の給付に関する業務に含まれていたものを細分化し別項目といたしました。したがって業務量が増えているわけではありません。 業務内容については、医療費給付制度の受給者に対して、医療機関への医療費の一部負担金の支払いに充てるための資金の貸付申請及び貸付金の償還手続に関する必要書類の受付業務となります。 資金の貸付や償還等は職員において行います。
26	仕様書P8 8.実施体制 現在の各業務の業務従事者・責任者の配置人数と執務スペースのレイアウトをご教示ください。	各業務の従事者・責任者の配置は以下のとおりです。 統括責任者1名（市民課管理責任者兼務）、副責任者3名（うち1名国保年金課管理責任者兼務） フロア案内担当者1名 市民課 窓口4名、二線（チェック・印影登録等）2名、会計1名、郵送請求担当3名 国保年金課 窓口4名、医療費助成1名 執務スペースのレイアウトは、別図によりお示しします。
27	仕様書P9 10.各種報告書等 各種報告書について、指定フォーマットの有無をご教示ください。	指定フォーマットはありません。
28	仕様書P9 11.設備機器等 貴市より貸与いただける機器の数量をそれぞれご教示ください。	別表によりお示しします。
29	仕様書P9 11.設備機器等 業務従事者が利用可能な休憩室はありますか。	業務従事者用の休憩室があります。
30	仕様書P9 11.設備機器等 証明書窓口受付支援システム「まどうけ」について、稼働開始時期の目安があればご教示ください。	令和7年12月15日稼働開始の予定です。

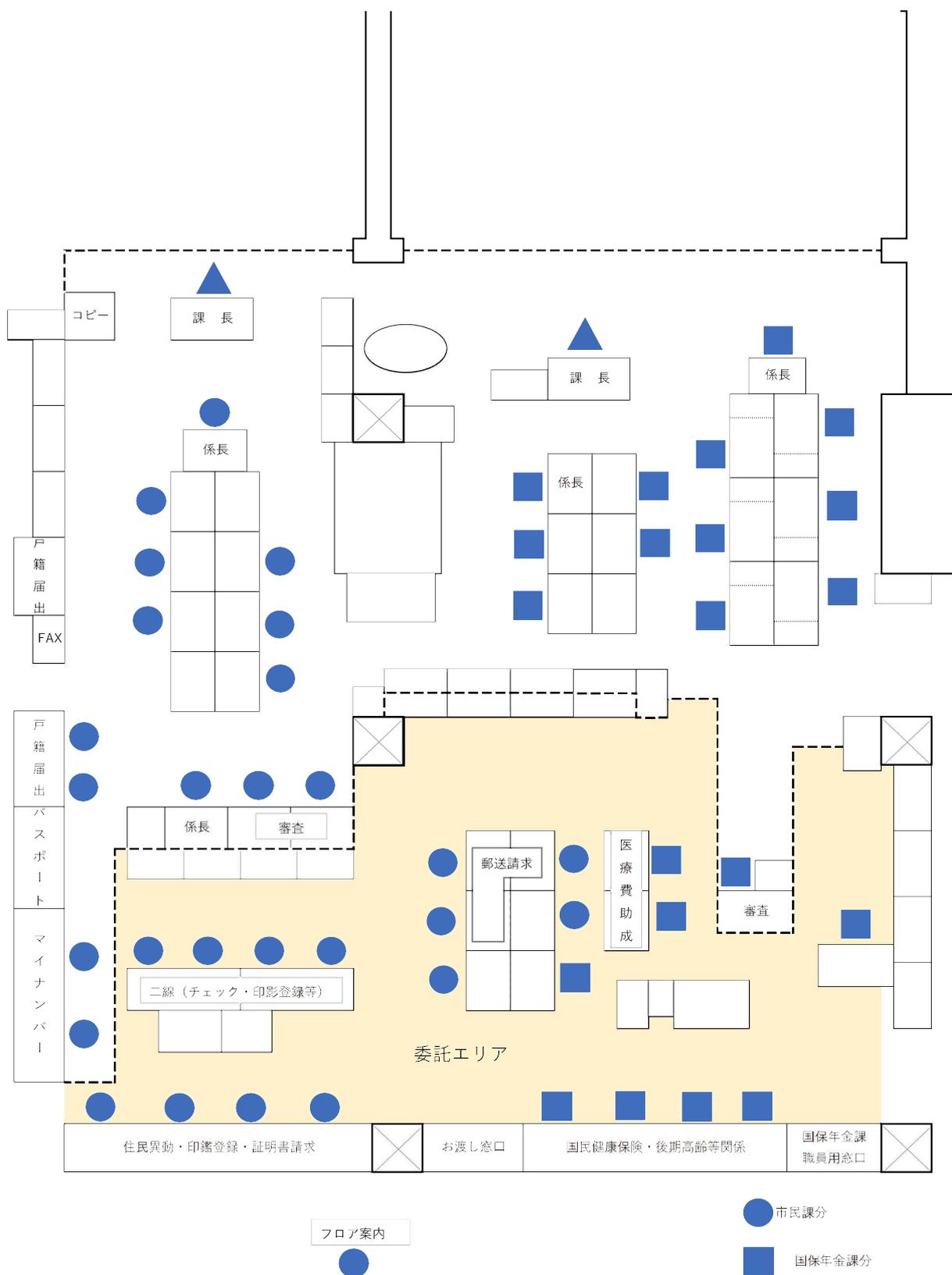
番号	質問	回答
31	仕様書P10 12.委託業務従事者の研修 受託者が研修で使用可能な場所を、庁舎内でお貸しいただくことは可能でしょうか。	可能です。
32	仕様書P11 13.業務の引継ぎ 引継ぎ期間中に、次期契約者の業務従事者が執務スペース内で端末操作等を含めた引継ぎ・リハーサル等を実施することは可能でしょうか。 また、業務従事者向けの研修スペースの貸与は可能でしょうか。	引継ぎの方法・内容については、現行受託者と次期受託者、市とで協議し決定します。業務従事者向けの研修スペースの貸与は予定しておりません。
33	仕様書P11 13.業務の引継ぎ 業務遂行にあたり、必要なマニュアル類（業務手順書、対応フロー、FAQ等）の貸与はございますでしょうか。貸与可能な場合、提供方法（紙、データ等）についてもご教示ください。	ございます。提供方法は基本的には紙ですが、一部データとなります。
34	仕様書P11 13.(2)次期契約者に対する引継ぎ 次期受託者に対して「必要な教育を行うこと」とありますが、具体的にどのような内容を想定されているかご教示ください。	各システムの操作や運用上の留意点等について業務受託期間中に得た知識等を次期受託者にレクチャーすることを想定しています。
35	業務従事者が使用できる駐車場、駐輪場を貸与いただくことは可能でしょうか。 貸与可能とした際に駐車場、駐輪場の数の指定があるのでしょうか。また費用をあわせてご教示ください。	敷地内の駐車場はご利用いただけません。駐輪場は、庁舎北側の駐輪場をご利用いただけます。利用可能な駐輪場の数は定めません。駐輪場利用にあたり費用はかかりません。
36	全体の業務従事者の人数をご教示ください。併せて内訳（市民課・国保年金課・正社員、パート等）もご教示ください。	令和7年11月7日現在、業務従事者は20名です。内訳は以下のとおりです。 統括責任者1名、副責任者3名（正社員1名、契約社員（フルタイム）2名） 市民課 契約社員（フルタイム）8名 契約社員（時短勤務）2名 国保年金課 契約社員（フルタイム）5名 契約社員（時短勤務）1名
37	12/25（木）プロポーザル実施時において、12/18（木）に提出する「企画提案書」から抜粋した内容を「投影用資料」を用いて説明することは可能でしょうか。また、投影用資料は当日の手元資料として、企画提案書と別に当日配布してもよろしいでしょうか。	企画提案書から抜粋した内容を投影用資料を用いて説明することは可能ですが、当日の資料配布はできません。

別表 1 年間処理件数 (質問No.10)

令和 6 年度業務処理件数

業務項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
(1) 各種証明書の交付請求の受付及び交付等業務													
窓口	4,538	4,324	5,395	4,631	3,792	3,513	4,074	4,404	3,653	4,007	4,183	4,901	51,415
窓口 (無料)	12	10	6	5	11	7	8	3	6	5	1	9	83
郵便請求	1,031	1,053	837	926	743	889	851	1,029	820	805	699	739	10,422
公用請求	1,150	1,824	1,567	1,792	1,550	2,267	1,787	1,478	1,235	1,132	1,629	980	18,391
(2) 印鑑登録業務	170	154	134	141	138	113	132	122	137	162	157	217	1,777
(3) 住民異動届出関連業務	913	634	503	554	528	545	583	628	547	600	536	1,347	7,918
(4) 個人番号カードに関する業務	735	655	706	808	882	899	1,266	1,504	1,671	1,733	1,815	2,613	15,287
(5) 改葬許可申請受付	6	7	0	1	6	4	10	4	4	1	2	3	48
(6) 住民基本台帳定期実態調査 (10月) の調査票発送に関する業務							5,422						5,422
(7) 住居表示に関する業務	1	1	3	2	1	1	1	3	2	5	6	5	31
(8) 旅券に関する業務	70	65	68	66	73	42	62	49	58	56	58	57	724
(9) 自動車臨時運行許可に関する業務	78	58	55	70	39	59	77	56	51	30	40	82	695
(10) 公金収納に関する業務	21	20	20	22	21	19	22	20	20	19	18	20	242
(1) 国民健康保険業務	554	293	499	531	542	405	428	424	353	361	319	411	5,120
(2) 医療費給付業務	200	176	137	154	159	147	149	150	151	187	168	183	1,961
(3) 後期高齢者医療業務	13	13	15	25	15	22	33	21	34	66	65	58	380
(4) 国民年金業務	38	22	15	42	27	14	20	17	14	25	7	12	253
(5) 福祉医療資金貸付業務	9	10	10	5	7	7	6	7	8	10	8	6	93

別図1 執務スペースのレイアウト (質問No.26)



別表2 設備機器数量 (質問No.28)

設備機器等の名称	数量
住民記録システム (株式会社アイシーエス : INSIDE)	21
戸籍システム (富士フイルムシステムサービス株式会社)	6
国民健康保険標準事務処理システム (株式会社日立システムズ)	6
後期高齢者医療広域連合標準システム (株式会社アイシーエス)	1
証明書窓口受付支援システム「まどうけ」(富士フイルムシステムサービス株式会社)	1
後期高齢者医療事務支援システム (株式会社アイシーエス)	6
内部情報システム (株式会社アイシーエス : Garoon)	2
プリンター	6
印鑑登録印影スキャナー	2
レジスター	1
契印機	2
窓口案内表示システム	1
会計呼び出し表示システム	1
金庫	2
電話機	2
事務机	8
椅子	20
キャビネット	10
個人用ロッカー	24
キッチンロッカー	1
傘立て	1