

## 芝支所証明発行等業務委託に関する質問及び回答

	質問項目	質問	回答
1	仕様書P.1 6 委託業務の基本的な考え方 (4)柔軟性を備えた効率的な運用体制の 確立	時期に応じて繁忙期や閑散期とありますが、具体的にどの時期が繁忙期で閑散期はどの時期になりますか？	例年、証明発行につきましては年度末・年度初めが繁忙期となっております（税証明は7月～8月が繁忙期）。また、公金収納につきましては、納付書を送付した後が繁忙期となります。 月別件数につきましては、「令和7年度 芝支所証明発行等窓口における取扱い件数」をご参照ください。 芝支所全体の繁忙期は概ね2月～4月となります。
2	仕様書P.1 6 委託業務の基本的な考え方 (4)柔軟性を備えた効率的な運用体制の 確立	別紙の芝支所証明発行等窓口における取扱い件数をみても12か月を通してさほど件数が上限しておりません。取り扱い件数で判断すると4月～7月が繁忙期で11月～1月が閑散期になるのでしょうか？また、繁忙期は何人閑散期は何人と具体的人数をお示しいただけないでしょうか？	当該業務は人材派遣ではないため、具体的な数値をお示しすることはできません。
3	仕様書P.2 7 準備業務 (1)業務実施計画・マニュアル作成	受注者が作成する独自マニュアルとは別に、貴市から当該業務のマニュアルは貸与いただけるのでしょうか。	業務に関するマニュアルについては提供いたします。
4	仕様書P.2 7 準備業務 (3)業務従事者教育	「本市固有の業務システムの端末操作、窓口での取り扱いなどについては～」とありますが、事前に貴市より研修を実施いただけるとの認識でよろしいでしょうか。また、実施いただける場合、期間・人数・時間等、具体的な研修方法をご教示ください。	事前に市職員が研修を実施いたします。実施期間については9月以降の任意の期間で、時間帯につきましては窓口業務が終了となる16時30分から17時の間で行うことを想定しております。貸与予定のPCを使用し、実際のシステムを操作しながら行う予定です。
5	仕様書P.2 7 準備業務 (3)業務従事者教育	研修資料の作成について、貴市のマニュアル等をご提供いただくことは可能でしょうか。	業務に関するマニュアルについては提供いたします。
6	仕様書P.2 7 準備業務 (3)業務従事者教育	従事者研修について、執務スペース内での研修が可能になる時期についてご教示ください。	9月からの1ヶ月間を予定しています。
7	仕様書P.2 7 準備業務 (4)業務の導入管理・試行運用	業務開始前の試行運用及び、教育訓練はどのくらいの期間を想定されていますでしょうか。また、試行運用につきましては実際の業務実施場所において実施をするという認識でよろしいでしょうか。	試行運用とは受託決定から運用開始までの期間に加え、履行期間中に運用変更となった場合に適宜行うことを想定しています。 実施時間については時間外に行うことも可能ですが、それに伴い発生する追加費用についても当該契約に係る委託料にあらかじめ含まれることとします。実際の業務実施場所で行う研修は9月からの1ヶ月間を予定しています。

## 芝支所証明発行等業務委託に関する質問及び回答

	質問項目	質問	回答
8	仕様書P.2 7 準備業務 (4)業務の導入管理・試行運用	試行運用について、実施時期についてご教示ください。	試行運用とは受託決定から運用開始までの期間に加え、履行期間中に運用変更となった場合に適宜行うことを想定しています。 実施時間については時間外に行うことも可能ですが、それに伴い発生する追加費用についても当該契約に係る委託料にあらかじめ含まれることとします。実際の業務実施場所で行う研修は9月からの1ヶ月間を予定しています。
9	仕様書P.2 8 委託業務の内容	混雑状況に応じて柔軟に対応すること、とありますが具体的に何人配置したら柔軟に対応できますか？	当該業務は人材派遣ではないため、具体的な数値をお示しすることはできません。
10	仕様書P.2 8 委託業務の内容	現在の業務体制（配置人数・役割分担）をご教示ください。	現在の業務体制に関する詳細につきましては、現受託業者が業務運営上の判断とノウハウに基づき設定していることから回答は差し控えさせていただきます。 なお、市職員が対応していた令和6年度の人員配置については以下の通りです。 案内係：必要に応じて会計年度任用職員が1名対応 証明等発行窓口： 戸籍及び住民票に係る証明発行・納税窓口は市職員2名 税に関する証明及びその他（粗大ごみ券の頒布、犬の届、仮ナンバー等）窓口は市職員1名
11	仕様書P.2 8 委託業務の内容	現在の人員配置（ポスト数）と、10月からの人員配置（ポスト数）をご教示ください。	現在の業務体制に関する詳細につきましては、現受託業者が業務運営上の判断とノウハウに基づき設定していることから回答は差し控えさせていただきます。 なお、市職員が対応していた令和6年度の人員配置については以下の通りです。 案内係：必要に応じて会計年度任用職員が1名対応 証明等発行窓口： 戸籍及び住民票に係る証明発行・納税窓口は市職員2名 税に関する証明及びその他（粗大ごみ券の頒布、犬の届、仮ナンバー等）窓口は市職員1名
12	仕様書P.2 8 委託業務の内容	ポスト数の維持について記載がありますが、従事者の休憩時間中も仕様書記載のポスト数を維持する必要があるという認識で問題ないでしょうか。	問題ありません。

## 芝支所証明発行等業務委託に関する質問及び回答

	質問項目	質問	回答
13	仕様書P.2 8 委託業務の内容	履行場所のレイアウト（窓口数、後方作業数・位置を含む）をご提示いただけますでしょうか。またポスト増の対応が必要な際に増設できるポスト位置（座席）をお示してください。	履行場所のレイアウトは、別添のとおりです。ポスト数の増は可能ですが、配置数等は要相談となります。
14	仕様書P.2 8 委託業務の内容	昨年度、窓口席増の対応実績があれば具体的な増席数及び期間をご教示ください。	現受託業者による対応のため、お答えできません。
15	仕様書P.2 8 委託業務の内容 (1)窓口業務	委託業務について、印鑑登録は対象外との認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
16	仕様書P.4 8 委託業務の内容 (1)窓口業務 ④対象となる証明書	「その他」の「臨時運行許可証」「返却受付業務」が新たに追加となっていますが、仕様書の2ページの8委託業務の内容にある窓口業務は、2席を維持するとなっていますが、2席で対応可能でしょうか？	「2席を維持する」は、窓口を2席一線式、2席二線式・三線式、3席以上なども可能であり、仕様書に示す業務内容に対応するものをご提案いただきたいと思います。
17	仕様書P.4 8 委託業務の内容 (1)窓口業務 ④対象となる証明書	「その他」の「臨時運行時運行許可証発行」「返却受付業務」に対するマニュアル等はございますか？また業務を行っていた方からの引継ぎ等はございますか？	マニュアルは提供いたします。また、必要な引継ぎを行います。
18	仕様書P.4 8 委託業務の内容 (2)収納窓口業務	税公金ステーションでは取扱（支払い）ができないものはありますでしょうか。また、納税通知書等を持参しない支払いは受付しないという認識でよろしいでしょうか。	税公金ステーションで現在取り扱い可能なものは以下のとおりです。今後、順次取り扱い可能な納付書を増やしていく予定です。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・国民健康保険税</li> <li>・固定資産税</li> <li>・市県民税（手書きを除く）</li> <li>・後期高齢者医療保険料</li> <li>・交通災害共済事業（継続加入）</li> <li>・軽自動車税</li> <li>・保育所保育料</li> <li>・市立保育所給食費</li> <li>・母子父子寡婦福祉資金償還金</li> </ul> 納税通知書等を持参しない場合には窓口にて納付書を再発行し対応していただきます。
19	仕様書P.4 8 委託業務の内容 (2)収納窓口業務 ③	収納した市民税等の集計方法について、収納合計額の算出に、受託者側で準備する端末やシステム等を使用してもよろしいでしょうか。	受託者が用意する端末の使用は可能ですが、台数や配置は要相談となります。なお、市の回線を使ったインターネット環境の接続はできません。

## 芝支所証明発行等業務委託に関する質問及び回答

	質問項目	質問	回答
20	仕様書P.4 8 委託業務の内容 (2)収納窓口業務 ⑤	つり銭について、その準備金額についてご教示いただけますでしょうか。また、証明書の交付に係るつり銭は発注者様側でご用意いただけるのでしょうか。	以下の機械に補充するつり銭については受託者側で用意となります。現在のつり銭の金額は以下のとおりですが、状況に応じて増減していただいております。 手数料等用レジ（ポスレジ）：10万円 公金収納システム用：10万円 税公金ステーション：11万円
21	仕様書P.4 8 委託業務の内容 (2)収納窓口業務 ⑤	税公金ステーション用のつり銭を用意とありますが、税公金ステーションの中のお金や業務終了後の締め業務、当日の朝のつり銭入れの業務も行うのでしょうか？	税公金ステーションとはグローリー株式会社の公金収納機器（GLORY FKR-100）を使用したものです。業務内容としては、業務前のつり銭の補充と業務終了後の集計となります。したがって税公金ステーションのつり銭資金も受託者にて用意していただきます。
22	仕様書P.4 8 委託業務の内容 (2)収納窓口業務 ⑥市税の口座振替の受付	この業務の処理時間は、かなり時間を要すると思われそうですが、仕様書2ページ8委託業務の内容の中にある、窓口は2席を維持するに関わってくると思いますが、何か対策はありますでしょうか？	「2席を維持する」は、窓口を2席一線式、2席二線式・三線式、3席以上なども可能であり、仕様書に示す業務内容に対応するものをご提案いただきたいと思います。
23	仕様書P.5 8 委託業務の内容 (3)フロア案内業務	来庁者へ適宜声をかけ、来庁者が接客対応中の窓口へ尋ねることのないよう努めることとなっておりますが、直接窓口へ向かう方も想定されます。その場合の対処はどのように行えばよろしいでしょうか？	来庁者が直接窓口へ向かわれる場合もあるかと思いますが、関係ない窓口に行ってしまうとトラブルに繋がりますので、最低限、何の手続きで来られたのかを確認して、適切な案内・誘導を行うように対応をお願いします。
24	仕様書P.6 9 前提条件 (8)機材、資材等の貸与 ①	従事者が利用できる休憩スペースの有無と貸与いただける更衣ロッカーの個数をご教示ください。	受託者専用の休憩室を用意しています。 更衣ロッカーは3連式のもの1個 長机2椅子6、キャビネット等の用意があります。
25	仕様書P.6 9 前提条件 (8)機材、資材等の貸与 ②	住基端末4台（内戸籍端末3台）となっておりますが、仕様書の2ページの8委託業務の内容にある、窓口業務は、2席を維持するとなっております。窓口業務としましては、4席ではなく、2席維持でよろしいのでしょうか？	「2席を維持する」は、窓口を2席一線式、2席二線式・三線式、3席以上なども可能であり、仕様書に示す業務内容に対応するものをご提案いただきたいと思います。
26	仕様書P.6 9 前提条件 (8)機材、資材等の貸与 ②	貸与品の項目欄に電話機がありますが、取扱いの詳細についてご教示いただけますでしょうか。	窓口対応に関連して申請者に連絡する必要がある場合です。 （誤って交付してしまった 手数料徴収に誤りがあった） 今後、可能であれば窓口対応で担当課へ確認する事象が生じた場合にも使用していただくことを想定しています。

## 芝支所証明発行等業務委託に関する質問及び回答

	質問項目	質問	回答
27	仕様書P.6 9 前提条件 (8)機材、資材等の貸与 ②	手数料の徴収及び収納窓口で使用するレジ機器の機種をご教示ください。 また現金以外の徴収方法があればご教示ください。 (電子マネー、QRコード決済等)	手数料徴収はポスタス株式会社のポスレジ（自動釣銭機、PayCAS）を使用しており、現金のほかクレジットカード、QRコード、電子マネー決済が搭載されております。収納窓口はローレルバンクマシン株式会社の公金収納システム（型番：LADYFC103Q）、税公金ステーションについてはグローリ株式会社の公金収納機器（GLORY FKR-100）を使用しており、税の収納は現金のみの受付になります。
28	仕様書P.6 9 前提条件 (8)機材、資材等の貸与 ②	執務室内での管理用に、受注者で準備したノートPCを持ち込むことは可能でしょうか。	受託者が用意する端末の使用は可能ですが、台数や配置は要相談となります。なお、市の回線を使ったインターネット環境の接続はできません。
29	仕様書P.6 9 前提条件 (8)機材、資材等の貸与 ②	執務スペース内での、受託者側で準備する端末類（社内用PCも含む）の持ち込みと使用は認められますでしょうか。尚、社内用PCは外部ネットワークへの接続は致しません。	受託者が用意する端末の使用は可能ですが、台数や配置は要相談となります。なお、市の回線を使ったインターネット環境の接続はできません。
30	仕様書P.6 10 業務体制構築 (2)業務体制	証明発行業務及びフロア案内の経験1年以上もしくは同等の能力とありますが、同等の能力の基準についてお示しいただけますか。またその基準についてはございますか。	他自治体での経験能力を考えています。
31	仕様書P.8 10 業務体制構築 (2)業務体制 ④業務従事者の教育 オ 試行運用	試行運用について、実施時期についてご教示いただけますでしょうか。	試行運用とは受託決定から運用開始までの期間に加え、履行期間中に運用変更となった場合に適宜行うことを想定しています。 実施時間については時間外に行うことも可能ですが、それに伴い発生する追加費用についても当該契約に係る委託料にあらかじめ含まれることとします。実際の業務実施場所以で行う研修は9月からの1ヶ月間を予定しています。
32	仕様書P.8 10 業務体制構築 (2)業務体制 ④業務従事者の教育 オ 試行運用	試行運用は受託決定から運用開始までの7～9月の間に現場で行うという認識でしょうか	試行運用とは受託決定から運用開始までの期間に加え、履行期間中に運用変更となった場合に適宜行うことを想定しています。 実施時間については時間外に行うことも可能ですが、それに伴い発生する追加費用についても当該契約に係る委託料にあらかじめ含まれることとします。実際の業務実施場所以で行う研修は9月からの1ヶ月間を予定しています。
33	仕様書P.9 11 サービス水準 (3)指標とサービス水準 ウ 標準処理時間	委託業務の処理工程と標準処理時間ですが、業務内容により大幅に処理時間を要する場合もあるため、人員を確保していた場合にも人員不足となる恐れがあります。その場合の対処はどのように行えばよいか？	標準処理時間は通常想定される業務を基準として設定しています。実際の運用においては、案件内容や繁忙状況等により処理時間が増加する場合がありますものと認識しています。その場合でも対応できるような提案を求めます。
34	仕様書P.10 17 業務の引継ぎ	引継ぎ期間はどのくらいの期間を想定されていますでしょうか。	9月からの1ヶ月間を予定しています。

## 芝支所証明発行等業務委託に関する質問及び回答

	質問項目	質問	回答
35	仕様書P.10 17 業務の引継ぎ	引継ぎが未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこととなっておりますが、未完了とはどのような場合を想定しておりますか？	不測の事態が発生した場合を想定しています。
36	仕様書 その他	前回入札があれば、落札業者と落札価格をご教示ください。	前は令和7年4月1日から令和8年9月30日までの期間で、落札業者は株式会社日環サービス、落札価格は34,650,000円（消費税込み）です。
37	仕様書 その他	東川口行政センターの仕様書にある[参考]業務委託内容書ですが、芝支所の[参考]業務委託内容を頂きたい。	芝支所の[参考]業務委託内容書は用意しておりません。令和7年度の実績を参考にしてください。
38	仕様書 その他	履行期間内に仕様書の変更の予定はありますでしょうか。	評価基準「6 業務提案」の内容によっては、優先交渉権者との協議により、仕様書に業務を追加する場合があります。
39	仕様書 その他	令和7年度の最大待ち時間についてご教示ください。	発券機を引いてから最初に呼び出すまでの最大待ち時間については約30分です。発券機を引いてからの手続きが終わるまでの時間については計測していません。手続きにより5分から1時間以上と幅があります。
40	仕様書 その他	現在の平均待ち時間およびピーク時の最大待ち時間の目安があればご教示ください。	現在の平均待ち時間は1分30秒。最大待ち時間は約30分です。
41	仕様書 その他	現状の課題について、ご教示ください。	従事者の研修体制の充実、窓口での外国人対応、窓口相互の情報共有の体制づくり、窓口DX SaaSによる「書かない窓口」の活用など、市民サービスを更に向上させることが課題として挙げられます。
42	仕様書 その他	従事者用の駐車場や駐輪場はありますか。また使用可能でしょうか。	芝支所については、駐車場は要相談（有料）となります。駐輪場は来庁者と共有ですが貸与可能です。

- 出入口 -

# 履行場所レイアウト図

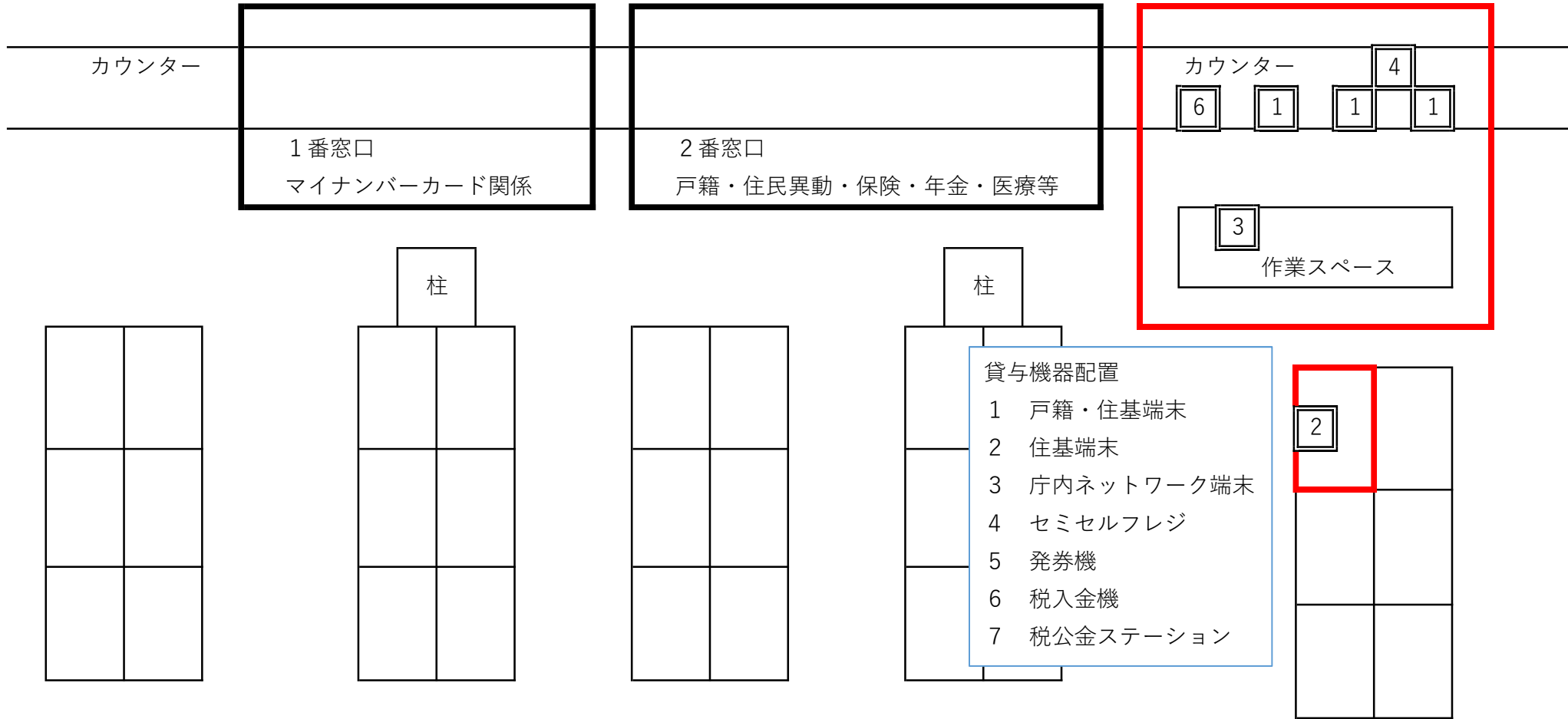
7

5  
柱

柱

←至休憩室

□作業エリア  
 窓口カウンター：約縦0.9m\*横6m  
 作業机：約縦0.7m\*横3m



カウンター

カウンター

1 番窓口  
マイナンバーカード関係

2 番窓口  
戸籍・住民異動・保険・年金・医療等

カウンター  
6 1 1 1 4

3  
作業スペース

柱

柱

## 貸与機器配置

- 1 戸籍・住基端末
- 2 住基端末
- 3 庁内ネットワーク端末
- 4 セミセルフレジ
- 5 発券機
- 6 税入金機
- 7 税公金ステーション

2