

尾道市窓口サービス及び住民基本台帳記載事務の業務委託
公募型プロポーザルに係る質問への回答

番号	実施要領 ページ	仕様書ページ	質問事項	回答
1		仕様書p2 6業務体制 (1)定義、ア	業務管理者は現場に常駐していませんが、相違ございませんでしょうか。	ご認識のとおりです。
2		仕様書p2 6業務体制 (2)業務責任者及び業務従事者	現受託事業者の配置人員数を業務毎にご教示ください。 また、フルタイムと時短勤務の内訳人員数をご教示ください。	現受託者においては、配置人数は14人から18人となります（業務責任者を含む。）。業務ごとの配置は、証明書発行業務1～3人、住民異動届受付業務1～3人、郵送請求業務5～8人、住民異動届書入力業務1～2人、フロアマネージャー2人となります。雇用人数のうち、フルタイムは14人、短時間勤務は6人です。
3		仕様書p2 6業務体制	疑義が発生した際、職員様との協議を行いやすくする為、責任者、副責任者の他に業務リーダー等の役職を増やし、職員様との協議が行いやすい環境を作ることは可能でしょうか。 また、現受託事業者の責任者及び副責任者の人数をご教示ください。	委託者と受託者との交渉等については、業務責任者及び副業務責任者と行います。このことを踏まえて業務責任者及び副業務責任者を選任してください。 現受託者の業務責任者は1名、副業務責任者3名です。
4		仕様書p4 10作業環境 (2)設備・機器	窓口用セミセルレジスターはキャッシュレス機能と連動するものが望ましいでしょうか。 また、キャッシュレス決済の手数料及びレジスターの更新費用等は受託者側が負担するものでしょうか。	窓口用セミセルレジスターは、市が用意するキャッシュレス決済端末と連動が必須ではありませんが、詳細な証明書発行種別ごとの件数、枚数及び金額の集計（日次、月次）が必要です。したがって、連動するほうが望ましいと思われます。 キャッシュレス対象決済手数料は市が負担します。レジスターの更新費用は受託者側の負担となります。
5		仕様書p5 10作業環境 (4)資料等	現受託事業者様が用意している書籍はございますでしょうか。 また、住宅情報地図等の書籍は毎年の更新が必要でしょうか。	現受託者が用意している書籍はありません。 住宅情報地図の書籍は市が用意しております。 尾道市①（尾道、御調、向島 2024年3月発行） 尾道市②（因島、瀬戸田 2023年3月発行） 次の更新については未定です。
6		仕様書p5 11教育・研修 (1)	定期的な研修を実施と記載されておりますが、定期的とはどのくらいの頻度を指しておりますでしょうか。 年間に1回程度でもよろしいでしょうか。	研修については、階層別、テーマ別、実施形式別等非常に多くの種類があるうえに、習熟度の状況にもよるので、一概に年間の回数を示すことはできません。
7		委託業務範囲一覧 住民移動届書受付	外国人の異動手続きに関して、大量転出入等がございますでしょうか。 また、上記の内容がある場合は特別な対応が必要でしょうか。	多いときで、30名程度の転入等があります。人材サポート会社等によっては事前に連絡ある場合や、分散してきてくれる場合があります。今後も外国人の大量転入は増加の傾向にあるため、他の業務担当者が速やかに応援に入る体制構築等の対応策は必要です。
8		委託業務範囲一覧	現受託事業者の委託業務範囲と今回の委託業務範囲で相違点がある場合はその内容をご教示ください。 その際には①増加業務 ②減少業務にわけてご教示ください。	①増加業務 転入・転居等の異動届に伴うマイナンバーカードの券面更新及び電子証明書の発行 在留カード等の券面事項更新（ICチップ書き込み） ②減少業務 なし

尾道市窓口サービス及び住民基本台帳記載事務の業務委託
公募型プロポーザルに係る質問への回答

番号	実施要領 ページ	仕様書ページ	質問事項	回答
9		その他	貸与いただける端末数や窓口数をご教示ください。	貸与する端末数 住基システムと戸籍システムの両方が使用できる端末…10台 住基システムのみの端末…6台 住基システムと印鑑登録ができる端末…2台 印鑑登録スキャナ…2台 統合端末…3台 カードプリンタ…1台 委託する窓口数 証明書発行窓口…3か所 住所の変更窓口（おくやみ窓口を含む）…3か所 お渡し窓口…1か所
10		その他	受託者が利用しても良い駐車場や駐輪場はございますでしょうか。	受託者が利用可能な駐車場はありませんが、駐輪場はご利用いただけます。
11	3		ア 提出書類（オ）（カ）について※1とありますが、どれを指しますか。	申し訳ありません。「※1 令和7～9年度物品購入等競争入札参加資格者名簿登載事業者は不要」という一文が抜けておりました。
12		4業務の履行日時 1	（1）業務時間（3）その他 端末の稼働時間に制限はございますか。	住基システム、戸籍システム共に平日の午前8時30分から午後5時15分までとなります。ただし、午後5時15分時点で窓口を利用者がいる場合等やむを得ない場合は、協議のうえ使用できます。
13		その他	執務スペースの庁舎図をお示しいただけませんかでしょうか。	シート「市民課レイアウト」をご覧ください。
14		4業務の履行日時 2	休日開庁は3月後半に1日、4月前半に1日程度と記載がありますが、尾道市様のホームページを確認したところ、マイナンバーカードの受け取り及び電子証明書の更新で複数日程、休日開庁日を設けられておりますが、こちらは職員様のみで対応をおこなうという認識でお間違いないでしょうか。	3月後半及び4月前半の休日開庁（2日程度）以外のマイナンバーカードの受取及び電子証明書の更新のみを対象とした休日開庁（月2日程）は、委託業務の対象外です。
15		委託業務一覧 全般	今後予定されている制度変更、システム変更など業務一覧に影響する可能性がある変更事項があれば、決まっている範囲で教えていただけますでしょうか。	現時点で把握している情報はありません。
16	3		（3）企画提案書等の提出 ア 提出書類 （ウ）提案価格見積書（様式第7号）及びその積算根拠（任意様式）のうち、積算根拠に示す必要がある内訳等をご教示頂くことは可能でしょうか。	特に人件費については、配置人員数、時間単価、稼働日数など根拠が明確にわかる内訳書を作成してください。
17	5		8 プレゼンテーション、審査（2）時間 「プレゼンテーションの時間を変更する可能性がある。」とのことですが、いつ頃お知らせいただける予定でしょうか。	6月19日頃に電子メールにて通知いたします。
18	3		押印が必要な書類はあるでしょうか。	押印が必要な書類はありません。

尾道市窓口サービス及び住民基本台帳記載事務の業務委託
公募型プロポーザルに係る質問への回答

番号	実施要領ページ	仕様書ページ	質問事項	回答
19	4		企画提案書の作成においてA3用紙の仕様は可能でしょうか。また使用可の場合、2ページカウントなどの条件等はございますでしょうか。	A 3用紙の使用は可能です。片面A 4版 2ページとして換算してください。
20	5		プレゼンテーション時の機材について、プロジェクターやケーブルも提案者側で準備が必要でしょうか。	ディスプレイ65型及びHDMI ケーブルは尾道市でご用意します。
21	7		7業務実績について、実績〇件以上で△点などの定量的な指標はございますでしょうか。もしくは提案者の中で最も実績を有する提案者が満点などの評価方法でしょうか。	実績内容（業務内容、件数、規模）を段階評価により点数化します。
22	7		評価表の9提案価格について、計算式がございましたらご教示ください。	提案価格の配点は、最も安い提案を満点として、提案価格が安くなるほど高い価格点が付与されるように評価を平準化・正規化して点数化します。
23		1	2. (2)業務引継に関しまして、令和8年11月から端末の操作を含めた研修は可能でしょうか。	可能です。内容やスケジュールについては、現受託者との協議により行ってください。
24		4	窓口用セミセルフレジスターの仕様で要件はございますか？参考までに現在導入しているレジのメーカー型番をご教示願います。また受託事業者が変更となった場合、閉庁日を利用してレジスターの入れ替えを行う想定でよろしいでしょうか。	特に要件はありません。 現在導入のレジスター メーカー 東芝テック株式会社 タッチターミナル QT-20 自動釣銭機 硬貨VT-330-K 紙幣 VT-330-S レジスターの入れ替えは、閉庁日と想定しています。
25		4	貴市にてご用意頂くキャッシュレス決済端末のメーカー、型番、利用できるブランドをご教示願います。	メーカー Panasonic JT-C60 (stera terminal) 利用できるブランドは尾道市ホームページをご覧ください。
26		4	貸与頂けるシステム（住基、戸籍等）をシステム毎にメーカーとシステム名をご教示願います。また、市が独自で導入しているDX関連（書かない窓口や電子決済）がございましたら、メーカーとシステム名をご教示ください。	住基システム：「自治体ソリューションADWORLD」(株)日立システムズ 戸籍システム：「戸籍システム・ブックレスクラウドサービス」富士フイルムシステムサービス(株) 書かない窓口：「らくらく窓口証明書交付サービス」J-LIS提供、「Caora 申請書作成ソリューション」(株)PFU
27		4	貸与頂ける全システムの端末数をご教示ください。	項番9のとおり
28		4	貸与頂ける全システムのテスト環境有無についてご教示願います。テスト環境が有る場合は、利用可能な時期と時間帯等についてご教示ください。テスト環境が無い場合は、本番環境下で動作確認、研修ができる時期と時間帯等についてご教示ください。	異動届等の入力について、住基システムのテスト環境の利用は可能です。利用可能な時期については、11月1日以降となります。テスト環境は情報システム課執務内に設置してある端末で行い、職員立会のもと業務時間内で1時間/回程度でお願いします。時間帯は他課と調整が必要ですが、8:30~17:00の間となります。
29		5	11教育・研修に関しまして、座学等の研修場所として貴市庁舎内の会議室等を一定期間貸し出していただくことは可能でしょうか。	尾道市本庁舎の多目的スペース、会議室をご利用いただけます（有料）。詳しくは尾道市ホームページをご覧ください。
30		5	12履行状況の確認（2）履行水準にいて、この水準を満たさない場合、「業務改善事項通知」に基づき改善措置をとることで、別途ペナルティ等は課せられない理解でよろしいでしょうか。	ペナルティについての定義が曖昧、かつ履行状況について具体性が欠けるため、お答えできません。

尾道市窓口サービス及び住民基本台帳記載事務の業務委託
 公募型プロポーザルに係る質問への回答

番号	実施要領 ページ	仕様書ページ	質問事項	回答
31		その他	現事業者様が独自で導入されている・システム類・什器類・ファシリティ類などの数量と品目をご教示ください。	パソコン…2台、プリンター…1台、キャビネット…1台 ※いずれも市民課が承認済
32		その他	導線設計の為に執務スペースのレイアウトを開示いただきたいです。	別紙「市民課レイアウト」をご覧ください。
33		その他	郵送請求の管理システムはございますか？ ある場合はシステム名をご教示ください。	戸籍システム・ブックレスクラウドサービスの郵送請求システムを使用しています。
34		その他	繁忙対策の為、前年度の異動窓口の最繁忙日の日付と受付件数（発券件数）をご教示ください。	異動窓口の受付件数は令和8年3月30日（月）の115件
35		その他	繁忙対策の為、前年度の証明窓口の最繁忙日の日付と受付件数（発券件数）をご教示ください。	証明書発行受付件数は令和8年3月2日（月）の191件
36		その他	別紙委託業務一覧の「電話対応」の件数は受電のみの件数でしょうか？	受電のみです。