

印西市市民課・国保年金課・中央駅前出張所窓口業務委託 質問回答書

NO	資料名	頁	該当箇所	質問内容	回答
1	仕様書	1	4 (2)	実施時間 各業務において、時間外は現在どの程度発生しているでしょうか。	現受託者で対応しているため詳細は把握しておりませんが、業務時間内に受け付けた手続きを、閉庁後も引き続き作業していただいている回数等は次のとおりとなります。 市民課：週に4日、30分程度 国保年金課：月に2～3日、10分程度 中央駅前出張所：月に1～2回、30分～1時間程度
2	仕様書	3	7 (2) ③	(市民課業務) (2) 各種証明書の交付に関する業務③ウ つり銭の準備及び管理について、現行業務でのつり銭の準備金は委託者が行うとの理解でよろしいでしょうか。その場合用意する金種を教えてください。また、釣銭準備金などを保管方法はどのようにされていますか。金庫等も委託者に準備していますでしょうか。 中央駅前出張所についてもご教えてください。	市民課・中央駅前出張所：つり銭の準備金は委託者が用意し、保管します。
3	仕様書	8	7 (10) ⑤	(市民課業務) (10) 郵送請求業務⑤封入・発送工小為替・切手の準備及び管理について、現行業務での小為替・切手の準備は委託者が準備するという理解でよろしいでしょうか。その場合年間に利用する小為替・切手はどのくらいになりますか。また、金庫やキャビネット等の保管状況をご教えてください。	小為替・切手の準備及び管理は委託者が行います。
4	仕様書	22	7 (2 3)	中央駅前出張所業務 (23) 令和7年4月より業務実施場所の変更を予定しているとのことですが、引越し作業にかかる準備業務も本仕様に含めるという認識でしょうか。その場合委託者が行う引越し作業に係る業務はどのような作業が発生する見込みでしょうか。 例.業務に係る事務用品の箱詰めや新業務実施場所でのリハーサル業務など	お見込みのとおりです。事務用品、各種申請書、パンフレット及びフロア掲示物等の箱詰作業、また、新施設への配置、受付リハーサルなどを委託者と一緒に行っていただくことを想定しております。
5	仕様書	21	7	中央駅前出張所業務 (子育て支援課関係業務) 子育て支援課関係業務において、児童手当・子ども医療費助成と共に児童扶養手当やひとり親家庭等医療費等助成等を申請される方については、受託業務対応後、職員様へ引き継ぐという認識でよろしいでしょうか。	児童扶養手当やひとり親家庭等医療費等助成等の申請は委託業務に含まれておりません。担当課での手続きになる旨をご案内していただくこととなります。
6	仕様書	25	10 (2)	業務従事者への研修等 (2) 業務マニュアルの整備 業務マニュアルの作成において、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ことは可能でしょうか。	閲覧のみ可能とします。

印西市市民課・国保年金課・中央駅前出張所窓口業務委託 質問回答書

7	仕様書	26	12 (1)	使用することができる設備・機器等について、令和7年4月より受付窓口カウンターが6か所⇒8か所に増となっていますが、委託範囲において、最大6⇒8まで対応できる人員配置が必要との認識でしょうか。その場合どの程度の頻度で8窓口を利用されるとの見込みでしょうか。また、実施要領2(4)の委託料上限額の年度内訳より窓口数増に伴う委託費を考慮していないように思慮しますが、移転時期が近くなった際に改めて仕様内容については協議し、変更契約を行う見込ということでしょうか。	新施設では窓口の混雑緩和のため受付カウンターを増やしました。受付カウンターは、各種戸籍の届出書の受付や市税等の納税の受付などで委託者側も使用します。受託業務の運営に支障がない人員配置(No.13参照)をお願いいたします。窓口数増に伴う委託費の変更契約は考えておりません。
8	仕様書	26	12 (1)	使用することができる設備・機器等 仕様書に記載されている備品以外に現業者様が持ち込みされている備品があれば、詳細をご教示ください。	パソコン、プリンター、タブレット、ロッカーなど。
9	仕様書	26	12 (1)	使用することができる設備・機器等 業務従事者が使用できる休憩スペースとロッカー、駐車場や駐輪場はありますでしょうか。	市民課：休憩スペース・有、ロッカー・有、駐輪場・有。 国保年金課：休憩スペース職員と共用・有、ロッカー・無、駐輪場・有。 市役所本庁舎の駐車場は使用できません。必要であれば職員駐車場又は周辺的一般賃貸借駐車場を個別にご契約いただく必要がございます。 中央駅前出張所：現施設(休憩室職員と共用・有、ロッカー・無、駐輪場・有、駐車場・無)、新施設(休憩室職員と共用・有、ロッカー・有、駐輪場・有、駐車場・無) 中央駅前出張所の駐車場は使用できません。必要であれば周辺的一般賃貸借駐車場を個別にご契約いただく必要がございます。
10	仕様書	28	19 (4)	19その他(4)委託料の請求について、均等払いとありますが、総委託費用の36ヵ月均等払いではなく、各年度内訳ごとの均等払いとの認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
11	仕様書	別紙2		市民課・国保年金課・出張所窓口受付件数一覧P1 市民課(10)郵送請求業務の処理件数について、通常月400件・繁忙期650件であり年間約8000件とありますが、繁忙期1月～12月となっており、1年中繁忙期ということでしょうか。その場合の最大処理件数と時期を詳細にご教示ください。	令和4年度においては、令和4年8月から令和5年1月まで500件以上の処理件数があり、3月の625件が最大処理件数となっております。
12	その他			各業務の手数料について、収納後は発注者へ当日分をまとめて引き渡す認識でよろしいでしょうか。 手数料の詳細な取り扱いについて、ご教示ください。	市民課：一日の締め後に申請件数、申請種別、受領金額を集計し、集計表と現金(手数料)を引継ぎしていただきます。 中央駅前出張所：当日の午後2時頃に締め、委託者の指定するExcel表に取り扱い件数と金額を入力しUSBに保存の上、現金とレシートを添えて報告していただきます。また、締め後の手数料は翌開庁日分として報告していただきます。

印西市市民課・国保年金課・中央駅前出張所窓口業務委託 質問回答書

13	その他			印西市市民課・国保年金課・中央駅前出張所窓口の上限金額において、積算根拠となる、各想定配置人数（通常時・繁忙時）について、ご教示ください。	市民課：通常時11人 繁忙時13人 国保年金課：通常時7人 繁忙時9人 中央駅前出張所：通常時7人 繁忙時8人
14	その他			現在「市民課・国保年金課」と「中央駅前出張所」にて、それぞれ実施している業務を、今回、包括業務とした目的やそれに期待することなどがございましたらご教授願います。	市民課・国保年金課・中央駅前出張所の窓口業務を包括業務にすることで、指揮命令の一元化が図られ、それぞれの場所で同等の市民サービスを提供できるものと考えます。 また、印西市組織改編実施計画において、中央駅前出張所で取り扱う他課の業務について、市民課窓口においても取り扱い、総合窓口化を検討することとしており、検証を行って参りたいと考えているためです。
15	仕様書	1	3	3.実施期間 業務準備期間に、庁舎内の会議室等をお借りする事は可能でしょうか。	本市の会議室の使用は、本市職員の責任の下可能となります。ただし、会議室の利用状況により、予約が取れないこともありますので、ご了承ください。
16	仕様書	5	7 (4) ⑨	7.業務内容 (4) ⑨番号カード交付前準備 J-LISから届いた番号カードは直接受託業者が受け取るのでしょうか。	受け取りは委託者になります。
17	仕様書	5	7 (4) ⑨ ア	7.業務内容 (4) ⑨番号カード交付前準備 ア 「交付前設定の準備」の業務内容をお教えてください。	委託者より渡された番号カードを交付場所毎に分類することとなります。
18	仕様書	7 17		仕様書P.7.17 7.業務内容【市民課・国保年金課】（市民課業務）(8)【中央駅前出張所】（市民課関係業務）(6) 「クリーンセンターへの家庭系廃棄物搬入許可に関する業務」について現在は業務停止中と記載がありますが、再開予定はございますか。 また、1件あたりの処理時間をお教えてください。	当分の間、現状のとおり市役所クリーン推進課窓口のみでの取り扱いの予定ですが、状況により再開を検討する場合がございます。 なお、1件当たりの処理時間は5分程度と考えます。
19	仕様書	22	7 (23)	7.業務内容【中央駅前出張所】（その他業務）(23) 中央駅前出張所の新施設について、新施設移転後の想定レイアウト図がございましたら、お教えてください。	（仮称）千葉ニュータウン中央駅圏複合施設整備 設計概要のURLより該当箇所をご覧ください。 https://www.city.inzai.lg.jp/0000015388.html
20	仕様書	22	7 (23)	7.業務内容【中央駅前出張所】（その他業務）(23) 中央駅前出張所の移転後の住所をお教えてください。	住所の表示は決定していませんが、建設地は印西市中央南一丁目4番地となります。

印西市市民課・国保年金課・中央駅前出張所窓口業務委託 質問回答書

21	仕様書	23	9 (2)	9.業務体制(2)業務責任者、副責任者等の配置① 業務責任者の配置について「業務実施場所毎」とは、市民課・国保年金課・中央駅前出張所の3箇所それぞれに1名ずつ、計3名の業務責任者を配置するという認識でよろしいでしょうか。	市民課・国保年金課・中央駅前出張所にそれぞれ1名以上の業務責任者を配置することを想定しております。
22	仕様書	23	9	9.業務体制 中央駅前出張所の現行受託事業者における平日人数体制(通常期・繁忙期それぞれ)をお教えください。	No.13のとおりです。
23	仕様書	23	9	仕様書P23 9.業務体制 中央駅前出張所において、現行受託事業者は各課業務の従事者を専任で配置されておりますでしょうか。専任で配置されている場合、全体の配置人数に対する各課業務の配置人数(割合)をお教えください。	現行受託者は各課業務の従事者を専任で配置しておりません。
24	仕様書	26	12 (1)	仕様書P.26 12使用することができる設備、機器等 印西市役所本庁舎・中央駅前出張所において業務従事者が敷地内の駐車場を利用することは可能でしょうか。	No.9のとおりです。
25	仕様書	27	12 (1)	仕様書P.27 12.使用することができる設備・機器等 中央駅前出張所新施設の受付窓口カウンターについて、6から8に増設予定ですが、こちらは8つすべてカウンターが受託者のみが利用するという認識でよろしいでしょうか。	No.7のとおりです。
26	仕様書	別紙2		別紙2 P.4 【中央駅前出張所】市民課(6) 「クリーンセンターへの家庭系廃棄物搬入許可に関する業務」における「年間1件(コロナ対策として令和2年5月より業務停止中・R元年度4,820件)」という記載について 中央駅前出張所での対応が年間1件、印西市全体での年間対応が4,820件という認識でよろしいでしょうか。	印西市全体の対応件数ではなく、中央駅前出張所の受付実績が令和4年度に1件、令和元年度に4,820件ありました。 ※現在、取り扱いしておりません。(No.18参照)
27	実施要領	2	3 (3)	プロポーザル実施要領3(3) 窓口業務の実績の中に給付金業務の窓口業務、税務の窓口業務の実績は含まれるでしょうか。	地方公共団体の窓口業務であれば実績に含まれます。
28	実施要領	4	8 (1) ③	プロポーザル実施要領8(1)③ 業務責任者の窓口業務実務経験の中に給付金業務の窓口業務、税務の窓口業務の経験は含まれるでしょうか。	地方公共団体の窓口業務であれば実績に含まれます。

印西市市民課・国保年金課・中央駅前出張所窓口業務委託 質問回答書

29	仕様書	1	4 (2)	仕様書4(2) 中央駅前出張所の土日の実施時間も午前8時30分から午後5時15分までの認識でよろしいでしょうか。	土曜開庁の実施については、仕様書23ページ(24)のとおりです。 土曜開庁の実施時間はお見込みのとおりです。
30	仕様書	1	4 (2)	仕様書4(2) 業務の残業時間は1日平均どの程度でしょうか。	NO.1のとおりです。
31	仕様書	1	4 (2)	仕様書4(2) 鍵の開閉はこちら側で行う事はありますでしょうか。	委託者側で行います。
32	仕様書	1	4 (2)	仕様書4(2) 朝礼や終礼などは時間外で行ってもよろしいでしょうか。	行っていただいて問題ありません。
33	仕様書	3	7 (1) ②	仕様書7(1)② 相談・苦情を受けた場合は職員の方に口頭ベースでのお伝えになりますでしょうか。	仕様書のとおりですが、月次報告において報告していただきます。
34	仕様書	3	7 (2) ③	仕様書7(2)③ 釣銭の準備はどの程度用意すればよろしいでしょうか。	No.2のとおりです。
35	仕様書	5	7 (4) ⑨	仕様書7(4)⑨ 交付前設定の準備とは具体的にどのような作業になりますでしょうか。	委託者より渡された番号カードを交付場所毎に分類し、交付通知書の発送準備をすることとなります。
36	仕様書	5	7 (4) ⑩	仕様書7(4)⑩ パンフレットは発注者側で用意したものが、それを配布する認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
37	仕様書	6	7 (6) ①	仕様書7(6)①エ 登録可能な印鑑かどうかはどのようにして確かめるのでしょうか。	印西市印鑑条例及び施行規則の規定に基づき登録可能かを判断していただきます。
38	仕様書	6	7 (6) ①	仕様書7(6)①オ 廃止した印鑑については現物回収後に職員の方にお渡しする認識でよろしいでしょうか。	廃止した印鑑は回収いたしません。
39	仕様書	8	7 (10) ⑤	仕様書7(10)⑤ア 返信用封筒は受注者側での用意になりますでしょうか。又、その場合に受注者側で用意する印刷物の種類・想定数をご教示頂けますでしょうか。	請求者が用意します。

印西市市民課・国保年金課・中央駅前出張所窓口業務委託 質問回答書

40	仕様書	8	7 (10) ⑤	仕様書7(10)⑤エ 切手は1か月でどの程度用意すればよろしいでしょうか。	No.3のとおりです。
41	仕様書	8	7 (10) ⑥	仕様書7(10)⑥ 市民の方から頂いた手数料はどのタイミングで職員の方にお渡しすればよろしいでしょうか。	No.12のとおりです。
42	仕様書	8	7 (10) ⑦	仕様書7(10)⑦ 市民の方に返送する際の郵送費は受注者側での負担になりますでしょうか。	請求者の負担となります。
43	仕様書	21	7 (18) ③	仕様書7(18)③ 確認表は指定のフォーマットがあり、それにそって作成する認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
44	仕様書	23	8 (1)	仕様書8(1) アンケートの雛形はご提供頂けますでしょうか。	アンケートのひな型はありません。
45	仕様書	23	8 (1)	仕様書8(1) アンケートの取り方としては、来庁者の方にその場で記載頂く認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
46	仕様書	24	9 (2) ③	仕様書9(2)③ 業務責任者は取扱業務の何個かの業務の実務経験があり、携わった事のない業務については事前の研修などで業務知識を得ていれば要件に満たしてい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。
47	仕様書	24	9 (4) ②	仕様書9(4)② 遅刻、早退等の緊急の場合は代替者をすぐにご用意できない場合が御座います がご了承いただけますでしょうか。	業務履行に支障をきたさない範囲であれば問題ありません。
48	仕様書	24	9 (5)	仕様書9(5) 名札に指定の素材、様式等は御座いますでしょうか。	特に指定はありませんが、両面に氏名(氏のみ可)が見えるような名札を希望いたします。
49	仕様書	25	10	仕様書10 マニュアル作成にあたり参考となる資料はご貸与頂けますでしょうか。	No.6のとおりです。

印西市市民課・国保年金課・中央駅前出張所窓口業務委託 質問回答書

50	仕様書	26	1 1 (3)	仕様書11(3) PCなどの情報端末は現在どのように保管されていますでしょうか。	パソコンなどの情報端末を持ち込む場合には、協議の上適正な管理の下保管をお願いすることとなります。
51	仕様書	26	1 2 (1)	仕様書12(1) 使用可能設備機器以外の持ちこみは相談可能でしょうか。	相談していただくことは可能です。
52	仕様書	27	1 3 (1)	仕様書13(1) 業者確定から立ち上げまでの細かなスケジュールをご教示頂けますでしょうか。	契約後に協議させていただきます。
53	仕様書	27	1 3 (1)	仕様書13(1) 運用策定、業務の棚卸、引継ぎ、研修含め前倒しで現場にはいる事は可能でしょうか。	業務準備期間内に期日を決めて現場に来ていただくことは可能です。
54	その他			繁忙期、閑散期それぞれ何人体制で業務を行っていたかご教示頂けますでしょうか。	NO.13のとおりです。閑散期については、受託業務の運営に支障がない人員配置をお願いいたします。
55	その他			従事者の休憩室は御座いますでしょうか。	No.9のとおりです。