

「西区オンライン手続きサポートコーナー等運営業務委託」質問と回答

No.	項目	質問	回答
1	仕様書 P3 5.業務の詳細要件	(1) サポートコーナーの設置 ・御市が準備する机、椅子等の什器の詳細をご教示ください。	長机 (W1,800mm×D450mm×H700mm) 1台、折りたたみ椅子2台程度を貸与予定です。
2	想定件数の参考資料 (令和7年度転出届数等) について	仕様書5(4)に「令和7年度の転出届数等（提案競技の参加申込者に参考資料として提供予定）」とありますが、以下についてご教示ください。 ①提供時期（参加申請書の提出後、何日程度で提供されるか） ②データの粒度（月別・日別・曜日別・時間帯別の有無） ③国民健康保険資格喪失届及び証明書発行件数、並びに窓口待ち時間の実績データも併せてご提供いただけるか。	①参加申請確認後、令和8年10月16日までにメールにて提供予定です。 ②転出届については、令和7年度の月別件数を提供します。なお、日別・曜日別・時間帯別、その他のデータの提供はありません。 ③国民健康保険資格喪失届及び証明書発行件数についても②同様に提供予定です。 なお、当初の仕様書記載の内容に誤りがありましたので訂正します。 仕様書 5 (4) 誤：「③国民健康保険資格喪失届に係る（オンライン手続への声かけ対象）：約14件/日」 正：「③ 国民健康保険資格喪失届に係る来庁者数（オンライン手続きへの声かけ対象）：約1～4件/日」
3	業務実施日数及び臨時開庁日について	仕様書3(3)②の業務実施期間（令和9年1月～3月の開庁日+臨時開庁日1日）について、以下をご教示ください。 ①業務実施日数（開庁日数）の合計（想定） ※60日想定か ②臨時開庁日の予定日及び業務実施時間（平日と同じ8:45～17:15か）	①令和9年1月から3月までの通常開庁日（59日）及び臨時開庁日（1日）の計60日を想定しています。 ②臨時開庁日は令和9年3月28日（日曜日）、業務実施時間は9:00～13:00を想定してください。
4	操作支援に使用する端末について	仕様書5(4)では「利用者の端末を用いた操作支援」と記載されているが、6(6)①では「端末」を受託者負担で準備するとされています。 利用者がスマートフォンを所持していない場合等に、受託者が準備した端末（スマートフォンやPC）で利用者本人が申請を行うことは想定されていますか。	6(6)①でいう「端末」は、現場で受託者が事務作業等を行うために必要なPCや携帯電話等の端末を想定しています。 なお、本委託業務においては、「利用者の端末を用いた操作支援」を必須業務としておりますが、受託者の提案により、併せて受託者が準備した端末を活用して利用者本人に申請を行っていただくことを妨げるものではありません。その場合は、利用者の個人情報の保護及びセキュリティ管理に十分留意してください。
5	電源の利用について	仕様書6(6) ①に関し、サポートコーナー付近での電源（コンセント）利用の可否及び口数をご教示ください。	サポートコーナー付近で利用可能なコンセント（2口）があります。なお、利用できる電力容量には限りがあります。
6	サポートコーナーの貸与什器について	仕様書5(1)に関し、以下をご教示ください。 使用可能面積は概ね 180cm四方程度 ①貴市が準備する机・椅子の数量及びサイズ ②床置き看板・パーテーション等の設置の可否	①No.1の回答のとおりです。 ②床置き看板やパーテーション等の設置は可能ですが、来庁者の通行や窓口業務の支障とならない範囲に限ります。

No.	項目	質問	回答
7	提案書のページ数の数え方について	資料2「企画提案書等作成要領」2(3)の「10ページ以内」について、操作手順書やチラシの案を別添資料として添付することは可能でしょうか。 また、可能な場合、別添資料はページ数に含まれるかご教示ください。	操作手順書やチラシ案等を別添資料として提出することは可能です。なお、別添資料は企画提案書のページ数には含みません。
8	日報・月報の様式及び提出方法について	仕様書5(6)の報告について、日次報告・月次報告の様式（指定様式の有無）及び提出方法（紙・電子データ・提出期限等）をご教示ください。	日次報告及び月次報告の様式、提出方法、提出期限等については、契約締結後に受託者と協議のうえ決定します。
9	サービス指標及びペナルティについて	仕様書に記載されている各業務のサービス指標について、達成基準・評価方法があればご教示ください。 また、万が一未達の場合のペナルティ（減額等）があればご教示ください。	サービス指標に関する達成基準は設けません。よって、未達成を理由とする減額等のペナルティは予定していません。なお、受託者においては、本業務の目的である窓口の混雑緩和及び来庁者サービスの向上に向け、積極的に取り組むよう求めます。
10	業務の一部の再委託について	業務の一部を再委託する場合について、人員部分の再委託や他社からの派遣による人員配置は、教育・業務管理・品質管理の観点から認められない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。人員配置に係る再委託や他社からの派遣による配置は認めません。
11	休憩取得時における人員配置について	仕様書4（1）に「原則、常時2名以上（やむを得ない場合は一時的に1名体制とすることができる。）」とありますが、従事者の休憩取得に伴い一時的に1名体制となる場合は、「やむを得ない場合」に含まれるとの理解でよろしいでしょうか。	従事者の休憩取得に伴い、一時的に1名体制となる場合は、「やむを得ない場合」に含むものとします。ただし、利用者対応に支障が生じないよう、休憩取得時間の調整等により、可能な限り2名体制を維持してください。
12	業務遂行責任者の配置について	業務遂行責任者が現場業務にも従事する場合、仕様書4（1）に定める常時2名以上の配置人数に含めることは可能でしょうか。また、業務遂行責任者について、業務実施時間中の常駐は必須でしょうか。	業務遂行責任者が現場業務にも従事する場合は、仕様書4（1）に定める配置人数に含めることが可能です。なお、業務遂行責任者については業務実施時間中の常駐を必須とはしませんが、従事者への指揮監督及び発注者との連絡調整等が適切に行える体制を確保してください。
13	臨時開庁日の実施予定について	業務実施期間に含まれる臨時開庁日1日について、現時点で予定されている実施日及び業務実施時間をご教示ください。	No.3の回答のとおりです。
14	令和7年度実績データの提供内容について	参加申込者に提供予定とされている令和7年度の転出届数等について、日別・曜日別・月別・時間帯別の来庁件数等のデータがございましたら、ご提供いただくことは可能でしょうか。	No.2の回答のとおりです。
15	想定件数の算出根拠について	転出届に係る来庁者数について「約16～77件／日」、オンライン支援件数について「約5～23件／日」とありますが、この幅は過年度実績の日別の最小・最大件数等を基に設定されたものでしょうか。算出の考え方をご教示ください。	記載の件数は、過年度実績等を参考に設定した想定件数であり、日別の最小・最大件数を基に設定したものではありません。なお、記載の件数はあくまで提案に当たっての参考値であり、業務量を保証するものではありません。
16	1件あたりの標準的な対応時間について	転出届、国民健康保険資格喪失届及びマルチコピー機による証明書発行支援について、市として想定されている1件あたりの標準的な対応時間、又は参考となる過年度実績がございましたらご教示ください。	市として標準的な対応時間は設定していません。業務内容及び来庁者の状況により所要時間は異なるものと考えています。

No.	項目	質問	回答
17	利用者端末への操作支援範囲について	利用者のスマートフォン等を用いた操作支援について、従事者が利用者端末に直接触れて操作することの可否を含め、市として想定される支援可能範囲をご教示ください。	従事者は、利用者端末への直接操作については行わず、操作方法の説明や画面案内等の支援を行うことを想定しています。利用者端末と一緒に見ながら指差し支援等を行うことを限度にしてください。
18	暗証番号・決済情報等の取扱いについて	オンライン手続きにおいて、暗証番号、パスワード、クレジットカード情報その他機密性の高い情報の入力が必要となる場合、当該情報は利用者本人による入力とし、従事者は入力内容の確認及び代理入力を行わない運用を想定しておりますが、この認識でよろしいでしょうか。また、市として定める取扱基準がございましたらご教示ください。	ご認識のとおりです。端末操作・入力は、全て利用者本人が行うものとし、従事者は、機密性の高い情報の入力内容の確認及び代理入力を行わないものとします。また、マルチコピー機での証明書発行に伴う手数料の支払いがあった場合の現金の支払い等も利用者本人が行うものとし、その他の取扱いについては、契約締結後に市の指示に従ってください。
19	通信環境について	通信環境については、受託者が独自に用意する必要があるとの理解でよろしいでしょうか。	業務遂行に通信環境が必要な場合は、受託者において用意してください。
20	オンライン手続きへの案内対象者の判定条件について	仕様書5（3）に記載の「発注者が指定する条件に該当する者」について、対象者を判断するための具体的な確認項目・判定条件は、業務開始前に市から提示されるとの理解でよろしいでしょうか。提案段階で提示可能な資料がございましたらご提供ください	対象者を判断するための具体的な確認項目及び判定条件については、業務開始前までに受託者へ提示する予定です。なお、現時点で提案段階において提供可能な資料はありません。