

**「引越し行政手続きオンライン予約サービス運営業務及び
引越し手続き案内コールセンター運営業務委託」に係る質問・回答表**

令和8年4月22日 市民局総務部戸籍住民課

No.	資料名	ページ	項目等	質問内容	回答
1	(3)仕様書 (案)	2	5、11	履行場所(市場会館10階1014号室職員執務室)の貸与時間は8:45～17:30とされており、当該時間内に業務が完了しない場合は延長申請が可能と理解しております。 現行の受託事業者において、貸与時間の延長が実施されている実績があるかご教示ください。 また、延長が認められる具体的な条件や判断基準(例:繁忙期対応、処理遅延時等)があれば併せてご教示ください。	状況に応じて適宜協議をお願いします。なお、繁忙期対応で貸与時間を延長した実績がございます。
2	(3)仕様書 (案)	3	7	現行の受託事業者における人員体制について、公表可能な範囲でご教示ください。 具体的には、通常期および繁忙期における1日あたりの配置人数(オンライン予約サービス運営業務およびコールセンター運営業務それぞれ)や、体制の考え方(増員・シフト対応等)があれば併せてご教示ください。	配置人数、体制についてはスタッフの習熟状況等、各社の体制、想定件数を踏まえ、お見積もりをお願いします。なお、時期による増員・シフト対応等については支障ございません。
3	(3)仕様書 (案)	3	7	オンライン予約サービスにおける申請内容について、標準的な処理時間の目安(一件あたり)や手続き内容による難易度差があればご教示ください。	手続きの種類や、申請内容の補正有無により一概には申し上げられません。 なお、補正が必要になる場合や申請者・区役所への連絡調整が必要になる場合には、特に時間を要することがあります。
4	(3)仕様書 (案)	4	9	業務責任者および副責任者について、「引越しに関連する行政手続きを熟知している者」とありますが、想定されている具体的な経験要件(例:従事年数、類似業務経験、自治体業務経験等)があればご教示ください。 また、業務従事者について、必須となる経験・スキル要件(例:コールセンター経験、行政窓口業務経験、PCスキル等)があればご教示ください。	住所異動および関連する主要な行政手続きについて、制度概要、手続きの順序、必要書類、関係部署との連携事項等を理解し、住民案内および業務運営管理を適切に行える者を想定しています。また、業務従事者の経験要件に画一的な基準は設けていませんが、例えば以下のような実務経験を想定しています。 ・自治体における住民異動等の窓口運営業務 ・行政手続きの総合案内、申請支援、受付事務局運営業務 ・複数制度にまたがる住民対応・進行管理を伴う業務
5	(3)仕様書 (案)	4	9	本業務の責任者及び副責任者の配置についてどのくらい引越し時の行政手続きを把握している必要があるのか。 例えば、引越しをした際、誰にも聞かず自分で手続きを行えるものであれば問題ないか。 それ以上の知識が必要か。	No4の回答をご確認ください。
6	(3)仕様書 (案)	5	9	現行運用において発生している主な苦情・トラブルの内容および発生頻度について、公表可能な範囲でご教示ください。	サービスに係る苦情・意見については適宜情報共有を受けており、対応可能なものについては適宜改善を行っておりますが、業務運営に支障をきたすような性質の苦情・トラブルは発生していません。

**「引越し行政手続きオンライン予約サービス運営業務及び
引越し手続き案内コールセンター運営業務委託」に係る質問・回答表**

令和8年4月22日 市民局総務部戸籍住民課

No.	資料名	ページ	項目等	質問内容	回答
7	(3)仕様書 (案)	7	11	<p>・市より貸与のある設備等は基本的に、オンライン予約サービスで利用するものかと思われるが、コールセンターにも複合機やプリンターなどが必要な場合は受注者の負担となるか。</p> <p>・2つの業務の連携に複合機などはあった方がいいかと思うが過去の実施の際、コールセンターに複合機やプリンター等の設置はあったか。</p> <p>・コールセンターに複合機などを設置する場合、撤去日はこちらで指定したタイミングで撤去していいか。</p>	<p>・一点目については、ご認識のとおりです。</p> <p>・二点目について、現行運用において、複合機・プリンターの設置はありませんが、庶務・内部研修資料の印刷等、限定的な用途としています。</p> <p>・三点目について、業務の履行に支障がない範囲でご調整ください。</p>
8	(5) (別紙2) コールセンター 運営業務委託 詳細	-	-	<p>コールセンターにおける問い合わせのうち、所管課へエスカレーションされる割合の目安があればご教示ください。</p>	<p>仕様書6ページ「(9) 品質管理項目、サービス要求水準」における、「イ. 「コールセンター運営業務」」内の「回答率」をご参照ください。</p>
9	(6) (別紙3) オンライン予約 サービスおよび コールセンター の利用見込み に係るデータ	-	-	<p>福岡市子育て世帯市内引越し応援事業があると思うが、今年は昨年と比べて現時点での引越し件数は増加しているか？ また、増加見込みはどのくらいあるか。</p>	<p>令和8年1～3月と、令和7年1～3月を比較する限りでは、引越しの総件数は微減（前年同期比99%）となっています。また、令和6年度と7年度の総件数の比較においても、微減（前年度比99%）です。 また、福岡市子育て世帯市内引越し応援事業による引越し件数の増加件数について、本事業においては見込んでおりません。</p>
10	-	-	-	<p>現在の受託事業者において、履行場所（市場会館10階1014号室）以外の拠点（受託者事務所等）を併用した運用が行われているかご教示ください。 また、履行場所以外での業務実施が可能な場合、その対象となる業務範囲および条件（セキュリティ要件、承認手続き等）についても併せてご教示ください。</p>	<p>コールセンターについては仕様書のとおり、市が認める国内に所在する事業者拠点で履行可能です。 本契約においては、契約書・仕様書等に基づいた厳格な情報管理がなされる必要があるため、セキュリティ体制についてはご説明をお願いします。</p>
11	-	-	-	<p>現在の受託事業者について、受託者名と契約金額を、ご教示いただくことは可能でしょうか。</p>	<p>受託者名はパーソルビジネスプロセスデザイン株式会社です。 契約金額は22,412,500円（契約期間：令和8年4月1日～令和8年6月30日）です。</p>
12	-	-	-	<p>現在の受託事業者において、履行場所へ持ち込んでいる備品・設備があれば、その内容について公表可能な範囲でご教示ください。 また、受託者による備品・設備の持ち込みが可能な場合、その対象範囲および条件（設置可否、電源・ネットワーク利用、セキュリティ上の制約等）についても併せてご教示ください。</p>	<p>事務用什器等について、事前にご協議をいただいた上でお持ち込みいただいています。 また、電源については市場会館の執務スペース内にあり、利用可能です。電子メール等については、市が貸与する全庁OAシステムからの利用が可能ですが、このほかの外部サービスの利用については、情報システム部門の承諾を得る必要があるため、事前に協議をお願いします。</p>