

「福岡市住民票等郵送請求センター運營業務委託」に関する提案競技の募集に係る質問と回答

質問と回答

番号	項目	質問内容	回答
1	募集要項 5 頁 5. 参加申し込み (4) 提出書類 ⑪ 提出書類の省略	「④～⑩の代わりに⑪を提出することができる。」とありますが、【④委任状(様式3)】は含まれるでしょうか。	委任状も含まれます。 ※登録業者の方は登録申請時に委任状を提出済のため。 ただし、本件の契約について登録申請時と別の代理人を設定する場合は委任状が必要です。
2	募集要項 5 頁 5. 参加申し込み (4) 提出書類	提出書類に代表者印を押印する場合は、【④委任状(様式3)】の提出は不要でしょうか。	不要です。
3	様式3 提出書類	提出書類 ④の委任状にて代理人で申請したものは、6月19日に開催される提案競技会への参加が必須でしょうか	必須ではありません。
4	提案競技募集要項 P5⑫企画提案書	独自提案内容が費用がかかるものであった場合、その金額も見積額に含める認識ですが、契約時にその独自提案内容を実施しないという判断に至った際はその金額分は契約金額から差し引く認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
5	業務仕様書 P1 6(3)	業務履行場所での運営時間外の勤務は可能でしょうか。	可能です。
6	仕様書P1 6. 業務日及び時間	業務の処理状況や繁忙時の対応として、受託者の判断で業務日ア・イ・ウも業務を行うことは可能でしょうか。 また、勤務時間についても午前8時45分より以前、午後5時30分以降も業務を行うことは可能でしょうか。	可能です。

「福岡市住民票等郵送請求センター運営業務委託」に関する提案競技の募集に係る質問と回答

質問と回答

番号	項目	質問内容	回答
7	業務仕様書 P2 7-1 郵送請求事務業務 (1)ケ	電話対応を行った場合、対応内容を記録に残すこととありますが、記載事項等の定めはございますでしょうか。	記載事項等の定めは特にありません。
8	業務仕様書 別紙	電話での入電件数及び対応件数等をご提供いただけないでしょうか。	統計を取っていないため、発着信件数は不明です。
9	業務仕様書 P2 7-1 (1) ケ	電話対応履歴のデータは、貴市へ納品が必要でしょうか。	定期的な納品は必要ありませんが、市が必要と判断した事例については、対応履歴のデータを提供していただきます。
10	仕様書P2 7.委託業務内容	(1)『ケ 電話対応を行った場合、対応内容を記録に残すこと。』とあるが簡易的な質問も全て記録に残す必要があるのでしょうか。 例)HPのどこから申請用紙をダウンロードしたらいいか、等	センターに請求された請求内容にかかる電話対応については、全て記録に残してもらう想定です。 その他、トラブルとなった際に市から記録の確認を行うことがあります。その際に対応記録を確認できるようにしていただければ問題ありません。
11	仕様書 別紙1P7 貸与物一覧	電話機は有線でしょうか。	有線です。
12	業務仕様書P2 7-2 住民票等郵送請求センターの管理・運営 (1)現場責任者の配置	現場責任者は、戸籍法及び住民基本台帳法等を熟知し、本件と類似の郵送請求処理業務に関する管理監督を2年以上経験した者または同等の経験を有すると市が認めた者であること。とありますが、類似の郵送請求処理業務とは具体的にどのような業務を指すのでしょうか。	「同等の経験を有すると認められる者」については、具体的な基準はありませんが、行政機関の規模や委託業務の内容などを総合的に判断してください。

「福岡市住民票等郵送請求センター運營業務委託」に関する提案競技の募集に係る質問と回答

質問と回答

番号	項目	質問内容	回答
13	仕様書 P2 7-2(1)現場責任者の配置	本件と類似の郵送請求処理業務に関する管理監督を2年以上経験した者また同等の経験を有すると市が認めた者についての箇所で、同等の経験を具体的にご教示頂けますでしょうか	具体的な基準はありません。 行政機関の規模や委託業務の内容などを総合的に判断してください。
14	業務仕様書 2ページ 7-2(1) 現場責任者の配置	本件と類似の郵送請求処理業務について、類似のイメージをご教示ください。	具体的な基準はありません。 行政機関の規模や委託業務の内容などを総合的に判断してください。
15	仕様書 P2 7-2(1)現場責任者の配置	ワクチンパスポートの郵送処理業務や給付金業務の申請受付を実施し通知書を発送する業務などは郵送請求処理業務の類似業務に該当しますでしょうか。	具体的な基準はありません。 行政機関の規模や委託業務の内容などを総合的に判断してください。
16	業務仕様書P2 7-2 住民票等郵送請求センターの管理・運営 (1)現場責任者の配置	現場責任者が欠勤等で急遽不在になった場合、同等の知識を持つ業務リーダーが代理者になることは可能でしょうか。	仕様書のとおり、市の承認を得た2名以上の代理者を配置してください。
17	業務仕様書 2ページ 7-2(1) 現場責任者の配置	臨時事情による2名の代理者について、貴市が承認する内容はどのような内容になりますでしょうか。	責任者が負傷または疾病等により出勤困難な状況にある場合等です。
18	業務仕様書P3 7-2 住民票等郵送請求センターの管理・運営 (2)業務リーダーの配置	各工程に業務リーダーを配置することとありますが、各業務とは郵送請求事務業務、コンビニ交付申請に係る事前登録処理等業務、住民票等オンライン申請(電子申請)処理業務、収納に関する業務の4業務に配置が必要となるのでしょうか。	郵送請求業務については、各工程ごとにリーダーを配置していただく想定です。ただし、その他の業務については、業務ごとにリーダーを配置していただいて構いません。

「福岡市住民票等郵送請求センター運営業務委託」に関する提案競技の募集に係る質問と回答

質問と回答

番号	項目	質問内容	回答
19	業務仕様書P2 住民票等郵送請求センターの管理・運営	現受託者様の体制(業務リーダーの配置人数、業務従事者の配置人数)をご教示いただけないでしょうか。	お示しできません。 配置人数は、業務の内容等を考慮し、御社の知見と判断に基づきご提案ください。
20	仕様書 P2 7-2(1)現場責任者の配置	本件と類似の郵送請求処理業務に関する管理監督を2年以上経験については、合算での経験と理解してよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
21	業務仕様書P3 8.その他付帯業務について (イ)	現受託者が使用しているマニュアル等は提供いただけるのでしょうか。	現受託者のマニュアルは提供できませんが、市が作成した対応事例集を提供予定です。
22	委託業務詳細書 P3 (4)内容確認 ⑦	判断マニュアルは現受託者から引継ぎ可能でしょうか。	現受託者のマニュアルは提供できませんが、市が作成した対応事例集を提供予定です。
23	委託業務詳細書 1ページ 全般	現在の業務マニュアルは頂けますでしょうか。	現受託者のマニュアルは提供できませんが、市が作成した対応事例集を提供予定です。
24	業務仕様書 P4 9.品質管理項目、要求水準	可能であれば、現受託者の目標項目及び水準についてお教えいただけないでしょうか。	お示しできません。

「福岡市住民票等郵送請求センター運營業務委託」に関する提案競技の募集に係る質問と回答

質問と回答

番号	項目	質問内容	回答
25	業務仕様書	各作業工程の平均作業時間や、各行程における現在要員配置数など、生産性が分かる情報をご展開いただけませんかでしょうか。	お示しできません。 配置人数は、業務の内容等を考慮し、御社の知見と判断に基づきご提案ください。
26	仕様書 別紙1P7 貸与物一覧	不足する備品の補填やレイアウトを検討するにあたり、参考までに現在の1日あたりの従事者勤務数をご教示いただくことは可能でしょうか。	お示しできません。 配置人数は、業務の内容や処理件数実績等を考慮し、御社の知見と判断に基づきご提案ください。
27	業務仕様書 別紙	別紙3の詳細図(現在のレイアウト)の提供をいただけませんかでしょうか。	現受託者に任せているところであり、お示しできません。
28	募集要項 1-(7) 履行場所	レイアウト図をお示してください	仕様書別紙3をご確認ください。
29	業務仕様書 別紙3	執務スペースの図面はいただけますでしょうか。 広さのみではなく、寸法が記載されている内容	寸法を追加で記載したレイアウト図に修正いたしました。
30	業務仕様書 6ページ 16 履行場所におけるレイアウトの現状変更	現在運用中のレイアウトをそのまま使用させていただきますでしょうか。 もし、変更が必須の場合には工事における日程や条件などありますでしょうか。	現受託者持ち込みのものもあるため、そのまま使用はできません。 工事の日程や条件については、センター運營業務に支障がでないスケジュールかつ、福岡市農林水産局鮮魚市場課に工事の許可の申請をしていただく必要があります。

「福岡市住民票等郵送請求センター運營業務委託」に関する提案競技の募集に係る質問と回答

質問と回答

番号	項目	質問内容	回答
31	仕様書 別紙1P7 貸与物一覧	デスク、コピーFAX複合機の寸法を教えてくださいか。	(2人用)デスク:縦70cm×横180cm×高さ70cm (4人用)デスク:縦90cm×横210cm×高さ70cm FAX複合機:縦70cm×横60cm×高さ120cm
32	業務仕様書 別紙1	デスク2人用、4人用、キャビネット等の寸法を教えてください。	(2人用)デスク:縦70cm×横180cm×高さ70cm (4人用)デスク:縦90cm×横210cm×高さ70cm キャビネット:縦40cm×横90cm×高さ220cm
33	全体	貸与頂ける什器類をお示ください。	仕様書別紙3をご確認ください。
34	業務仕様書P6 16.履行場所におけるレイ アウトの原状回復	履行先施設及び受託者スペースにおいて、入退室管理システムの導入はございますでしょうか。	市からの導入はありません。 必要であれば受託者でご準備していただく形になります。
35	業務仕様書 P1 5.履行場所	履行場所に受託者負担で監視カメラ等を設置することは可能でしょうか。	設置する理由等をお伺いしたうえ、市の許可が必要ですが、可能です。 設置に伴い配線工事等が必要な場合は、市場会館の管理課の許可も必要になります。
36	仕様書 別紙3	個人用ロッカー、コートハンガー、傘立て等は設置可能でしょうか。 また、現受託者様が用意し設置している設備をご教示ください。	受託者スペース内には設置できません。 現受託者様が用意している設備についてはお示しできません。

「福岡市住民票等郵送請求センター運營業務委託」に関する提案競技の募集に係る質問と回答

質問と回答

番号	項目	質問内容	回答
37	別紙3 受託者スペース	受託者スペースで昼休憩時間等に飲食は可能でしょうか。受託者にて、冷蔵庫、電子レンジ、ポット、分別ごみ箱を設置することは可能でしょうか。	受託者スペースでは飲み物のみ持ち込み可です。業務に関係のない機器等の設置は不可です。(掃除用具のみ可)
38	別紙 受託者スペース	受託者スペースの定期清掃は貴市にて実施していただけるでしょうか。また、定期清掃が無い場合は、受託者が清掃手配することは可能でしょうか。受託者自身による清掃のため、清掃用具、掃除機等を設置してよろしいでしょうか。	定期清掃はありません。清掃手配は可能です。掃除用具の設置は可能です。
39	業務仕様書 P5 15.休憩場所の設置	必要に応じて業務従事者の安全衛生管理を考慮した休憩場所を別途用意することとありますが、参考までに現受託はどのような対応をしているのでしょうか。また、履行施設で休憩をする場所の提供等はないのでしょうか。さらに、履行施設で空き室等を借りることができる場所はないのでしょうか。	現受託者で市場会館内に休憩場所として一室部屋を借りていただいています。市場会館の契約・管理は、福岡市農林水産局鮮魚市場課で行っており、市場会館内での賃借可能なフロア面積は39㎡、事務室使用料は、条例により2,300円/㎡となっています。
40	仕様書P5. 15. 休憩場所の設置	現在使用している休憩所を継続して使用することは可能でしょうか。	可能かどうかは現受託者との引き継ぎとなります。
41	業務仕様書 P1 5.履行場所	履行場所の受託者スペースについて、施錠管理は受託者が行うとの認識で問題ないでしょうか。	お見込みのとおりです。
42	別紙1	「ネットワークについては、外部から侵入することができない郵送請求センター内に限った閉鎖的なものとする」とありますが、LG-WAN ASPで無害化接続したクラウドシステムの導入は可能でしょうか。	法令やシステム上の制限によりご提案内容の導入ができない場合もありますので、導入の可否につきましては、事前協議を行い決定することになります。

「福岡市住民票等郵送請求センター運營業務委託」に関する提案競技の募集に係る質問と回答

質問と回答

番号	項目	質問内容	回答
43	仕様書 別紙1P7 貸与物一覧	福岡市様にて貸与いただくことを予定している「郵送請求システム専用端末」は領収書(計算書)を発行できるのでしょうか。	発行可能です。
44	委託業務詳細書 P1(1)郵送物の受領	現在は受託者持ち込みの郵送請求システムを使用されているのでしょうか。 また、持ち込まれている場合、郵送請求システムは何台使用していますか。	お示しできません。
45	業務仕様書 5ページ 13(1) 貸与備品管理	③の郵送請求システムは、貴市仕様のシステムをそのまま使用できるという理解でよろしいでしょうか。 また、現事業者が追加している機能は、どのような内容がありますでしょうか。	お見込みのとおりです。 現事業者が追加している機能についてはお示しできません。
46	業務仕様書P.5 13. 貸与備品 管理及び経費負担 (2)	貴市仕様の郵送請求システムにおいて、「広域交付処理業務」および「住民票等オンライン申請(電子申請)処理業務」で出力した証明種別の集計管理等は可能でしょうか。	証明種別ごとの集計管理はできません。
47	業務仕様書 7 頁 別紙 1 貸与物一覧	下記8 台のうち広域交付の証明発行に対応する端末は何台となるでしょうか。 戸籍システム端末 5 台 住民記録・戸籍共用端末 3 台	現在のところ戸籍システム端末5台の内2台が発行可能になる予定です。
48	委託業務詳細書 (1頁1 郵送請求事務業 務作業手順 (2)開封及び受付	貴市仕様の郵送請求システムにおいて、「キャッシュレス決済」の管理(受付管理・集計等)は可能でしょうか。	郵送請求システム内でのキャッシュレス決済の管理はできません。

「福岡市住民票等郵送請求センター運營業務委託」に関する提案競技の募集に係る質問と回答

質問と回答

番号	項目	質問内容	回答
49	委託業務詳細書 P2 (4)内容確認①	キャッシュレス決済ですが使用できるものを教えてください。	福岡市が定めた方法の場合、クレジットカードのみ使用可能です。
50	委託業務詳細書 P3(5)作成⑤	市が指定した従事者とはどのような方を想定しているのでしょうか。 また、複数名で対応することは可能でしょうか。	広域交付システムにログインするためには、静脈認証登録が必要なため、管理責任者等を想定しています。 複数名で対応は可能です。
51	委託業務詳細書 別紙1 P1	入力した内容から必要な帳票を出力することができる機能を有することとありますが、必要な帳票とは具体的にお教えいただけないでしょうか。	①発行証明書種別及び請求者ごとの発行通数・金額(手数料及び送料)の内訳と総数が分かるもの、②手数料計算書(領収書)となります。
52	提案競技募集要項 1ページ (5)契約期間	事前準備期間の間に1ヶ月程度でのプレ運用期間を設定頂く事はできませんでしょうか。	引き継ぎ期間中にプレ運用期間を設けるかは、引き継ぎ時に現受託者と市と相談し決定します。
53	提案競技募集要項 1ページ (5)契約期間	引継ぎ期間はどれくらいの期間をいただけますでしょうか。 また、引継ぎ方法はどのような内容を想定頂いていますでしょうか。	契約締結から委託開始までの約3か月を想定しています。 引き継ぎ時に現受託者と市と相談し決定します。
54	業務仕様書 9.品質管理項目、要求水準、納期水準	請求書等の書類受付日とは、郵便の受領日が受付日となりますでしょうか。	お見込みのとおりです。

「福岡市住民票等郵送請求センター運營業務委託」に関する提案競技の募集に係る質問と回答

質問と回答

番号	項目	質問内容	回答
55	仕様書P4.納期水準	配達時間帯 郵便局 10時30分頃とあるが天災や郵便局の事情により受領が遅れた場合は当初便(10:30)が11時より遅れた場合は翌営業日受領扱いでよいのでしょうか。また翌営業日受領で良いとする時間帯は何時ごろからでしょうか。	当日届いた郵便物は当日受領扱いとなります。
56	委託業務詳細書 P4 (9)	定額小為替のつり銭が発生した場合に使用する定額小為替は受託者用意でしょうか。また定額小為替の手数料及び返信にかかる郵送料は受託者負担でしょうか。	お釣りは受託者で用意していただく想定はしておりません。返信にかかる郵送料は請求者負担です。
57	委託業務詳細書 P3 (4)内容確認 ⑥	「基礎年金番号」の塗りつぶしはマジック等で塗りつぶすのでしょうか、あるいは目隠しセキュリティテープを受託者が用意して貼るのでしょうか。	方法については特に指定はしていません。見えない程度にマスキングしていただければ結構です。
58	委託業務詳細書 P4(7)市職員の検認	市が指定した方法とは、どのような手法での検認を想定されているのでしょうか。	交付する前に申請書類及び発行した証明書一式を市が確認できる方法です。
59	仕様書 P1 7 委託業務内容	郵送・オンラインで受け付けたそれぞれの対象証明書の件数を教えてください。	仕様書別紙2をご確認ください。