

**池田市総合窓口事務業務及び戸籍・住民記録データ入力業務等委託
に関する御質問への回答**

No.	書類の種類	該当箇所	質問内容	回答
1	提案実施要領	3.4 日程等	プレゼンテーションの参加人数に制限はございますでしょうか。	4名までとさせていただきます。
2	提案実施要領	3.4 日程等	プレゼンテーションの所要時間をご教授ください。	20～30分を予定しております。詳細については、提案書ご提出後、プレゼンテーションの実施案内でお伝えいたします。
3	仕様書	5.(8) 5.(9) 5.(10)	証明業務及び郵送請求業務においては、申請書の管理集計・申請書類の編綴について明記されていますが、住記異動処理関連業務では記載されておりません。書類管理及び編綴についても関連業務に含まれている認識でしょうか。	お見込みのとおりです。
4	仕様書	5.(10)	住民基本台帳法関係通知業務には、9条2項通知、19条2項通知についても含まれる認識で宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。
5	仕様書	5.(11) 5.(12)	電子請求処理とありますが、事業者側でどのような処理を実施する想定でしょうか。	おおまかな処理は郵送請求と同様です。申請内容に基づき証明書が発行可能か確認後、手数料支払い通知メールを申請者へ送付、支払い確定後証明書作成及び発送といった流れとなります。
6	仕様書	5.(11) 5.(12)	電子請求処理件数の取り扱い書類別の受付件数をご教授いただけますでしょうか。	令和7年3月より電子請求を開始しております。受付開始時から令和7年9月末までの件数は下記のとおりです。 住民票の写し:0件 住民票記載事項証明書:3件 戸籍の附票:2件 身分証明書:11件 独身証明書:11件
7	仕様書	7.(5)	教育研修について、住記システム操作、書かない窓口のシステム操作、戸籍システムの操作および総合窓口業務、住記業務、戸籍業務に関する法令等の教育は、提案事業者の責任で実施す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。

8			本契約については「総価契約」と認識しておりますが、相違はないでしょうか。	お見込みのとおりです。
9			本契約の費用については「総額」の割賦を月次での支払いと認識しておりますが、相違はないでしょうか。	お見込みのとおりです。
10			本事業について、契約保証金、入札保証金等は発生いたしますでしょうか。	入札保証金は発生いたしません が、契約保証金は納付を要します。
11			本事業における管理者は、複数名での運営でも問題ないと認識しておりますが、差し支えない範囲で、別業務と兼務の体制でも問題無いでしょうか。	問題ございません。
12			本事業における従事者は、本事業に差し支えない範囲で、別業務と兼務の体制でも問題無いでしょうか。	問題ございません。
13			本事業において、過去の実績も含めて、期間ごとの想定配置人数をご教示いただけますと幸いです。	市として特定の人数を設定しておらず、各事業者様のご提案内容に応じて体制を構築していただくものとしております。
14	提案書作成概要	3.資格等	業務の実施計画につきまして、ISO9001に準じた内容を盛り込むことが定められており、自社としてISO9001を取得していない場合でも、作成するにあたり問題ございませんでしょうか。	問題ございません。

15			基本的には市役所開庁日となる平日になると思われますが、ほかに休日開庁日についても稼働日となりますでしょうか。	業務実施日は平日の開庁日となります。
16			本業務を行うにあたり、特別な知識や技能を伴わないと実施が困難となるような業務はありますか。	特別な知識や技能について市から個別に要件を定めるものではありませんが、実施要領2.2(1)に記載しておりますとおり、専門的知識を保持し、仕様書の業務内容を円滑に遂行できる体制をご検討ください。
17	提案実施要領	3.4日程等	コピー10部については、事業所名やロゴを明記しない等、事業所が特定できないようにする必要はありますか。また、様式等やページ数など指定はありますか。	事業所名等記載していただいて問題ございません。また、様式やページ数に指定はございません。
18	提案実施要領	3.4日程等	履歴事項全部証明書での提出で問題ないと認識しておりますが、相違はないでしょうか。また、写しではなく原本での提出が必要となりますでしょうか。	お見込みのとおりです。原本のご提出をお願いいたします。
19			各業務について、ご想定されている1件あたりの作業時間がお分かりであればご教示いただけますでしょうか。	業務の処理時間は各事業者様の運営方法や人員配置により異なるため、市として特定の時間を想定しておりません。
20			受託者側でPCや什器、電話機や、CRM管理、CTI等のシステムの準備はございますでしょうか。必要な場合、どのようなものを想定されておられますでしょうか。	業務以外の機器については、仕様書に記載されていない限り、受託者側で準備していただくものとします。
21			本業務において電話対応業務はございますでしょうか。	仕様書5.(12)イに記載のとおり、郵送請求及び電子請求に係る電話対応がございます。

22			過去の受託において、課題やトラブルなどがあればご教示いただけますと幸いです。	特定の事業者の履行状況や契約内容に関わる事項であるため、公平性及び守秘義務の観点から個別具体的な内容はお示しできかねます。
23			本事業において、書類の発送業務はございますでしょうか。 ある場合、郵送費用は貴市での負担を頂けるのでしょうか。	仕様書に記載のとおりです。郵送費用は市負担となります。