

## 質疑応答書

### 件名 フロア案内等業務委託

質問事項		回答	
1	本業務の委託金額上限額は総額で示されていますが、各年度(令和8年度～令和11年度)ごとの予算上限額、または市として想定している年度別配分があればご教示ください。	1	R8年度は事業開始初年度につきインシャルコストを勘案し124,192千円、9年度から11年度は475,791千円を想定しています。
2	電子データのファイルサイズが大きいものについては分割して提出することと存じますが、メール送付の際のルール等あればご提示ください。	2	日野市で1回に受け取れる添付ファイルの合計サイズは10Mバイトまでですので、分割してご提出をお願いいたします。
3	メールでの送付が不可の際の代替措置はございますか。その際はいつまでに貴市に相談すればよろしいですか。	3	CD-Rでのご提出も可とします。ご相談にあたっては、企画提案書提出期日に間に合うスケジュールでご相談ください。
4	企画提案書のページ数に上限はございますか。	4	ページ数に上限は設けておりません。
5	見積額は企画提案書の9章として記載し、別途見積書は不要の認識で宜しいでしょうか？	5	ご認識の通りです。企画提案段階では、見積書の別途ご用意は不要です。
6	8部提出と指定がございいますが、全て社名入りの提出で宜しいでしょうか？	6	社名入りの提出をお願いします。
7	「フロア案内等業務委託 仕様書(案)」の内容を変更する提案を行う場合、必ず修正案を次により提出すること。」とございますが、別紙についても修正案を提出する必要はございますか。	7	別紙についても修正案のご提出をお願いいたします。
8	提出する電子データのファイルはPDFファイルでよろしいですか。他のファイル形式等のご指定があればご提示ください。	8	pdfファイルで可とします。
9	提出書類のうち、代表印等の押印が必要な書類はございますか。	9	代表者印の押印は不要です。
10	手数料収納業務において、受託事業者の過失による誤徴収・過不足金が発生した場合の責任分担・対応方針について市の考えをご教示ください。	10	契約書に定める約款第7条に基づく賠償責任を負うものとします。
11	各業務の1日の処理量(平均)をご教示ください。あわせて、最繁忙期の各業務の1日の処理量もご教示ください。	11	別添「20250331窓口対応時間集計表」の通り。
12	本業務における、市として想定している・1日あたりの業務従事者数・時間帯別の想定配置人数(繁忙・通常)があればご教示ください	12	市としての想定はありません。業務を適正かつ円滑に実施するために必要な配置人数は、受託事業者様での提案によるものとします。
13	求められたサービス水準について、水準を満たせなかった場合のペナルティ等はございますか。	13	基本的にはサービス水準を満たして実施していただくのが大前提になりますが、水準を満たせなかった場合は、改善報告等により改善を図ることや、対応策をとって水準を満たしていただくこととなります。それでも改善が見られない場合は、契約書仕様書および約款の規定に基づき、適切に対処いたします。
14	受託事業者及び業務従事者は、業務の実施にあたって、日野市又は第三者に損害を及ぼしたときは賠償責任を負う、とされています。一方約款第7条では、「受託者の故意又は責に帰すべき事由により甲又は第三者に損害を与えたとき」と限定されています。約款通りの解釈で問題ございませんか。	14	約款通りの解釈で問題ございません。
15	繁忙期等により、業務量が一時的に増加した場合、人員の増配置は受託事業者負担を前提とする想定ですか。それとも市と協議の上、対応方法を決定する想定ですか。	15	本業務に係る委託料については、固定額を予定しています。このため、繁忙期等により一時的に業務量が増加した場合における人員の増配置に要する人件費その他必要経費については、受託事業者の負担とし、これを理由とした委託料の増額は予定していません。
16	「情報セキュリティ対策責任者」は業務責任者と兼務としてもよろしいですか。	16	情報セキュリティ対策責任者と業務責任者の兼務は可とします。

## 質疑応答書

### 件名 フロア案内等業務委託

質問事項		回答	
17	仕様書記載以外で、業務実施に伴い使用頻度が高い消耗品について、市が負担するもの、受託事業者負担となるものの区分があればご教示ください。	17	「別表 契約条項にて定める費用分担」の通り。
18	「別表 契約条項にて定める費用分担」についてお示し頂けますでしょうか。	18	「別表 契約条項にて定める費用分担」の通り。
19	各システムについて「テスト環境」の有無、テスト環境が有る場合はいつから利用可能か、利用可能な時間帯や台数についてシステム毎にお示し頂けますでしょうか。	19	e-suite:テスト環境有、 戸籍システム、郵送システム、国保標準システム:テスト環境無。 テスト可能時間帯:契約締結後、業務時間中(土曜除く)、2台
20	各システムについて本番環境はいつから操作可能か、テスト出力、テスト入力等が可能かご回答願います。	20	契約締結後、テスト環境下と同等の水準で操作可能とします。
21	現委託事業者様が持ち込まれている什器があればお示し頂けますでしょうか。	21	「別表 契約条項にて定める費用分担」に基づき、基本的には市が用意しています。なお「顔認証付きカードリーダー」は現行受託事業者が用意しています。
22	業務従事者向け研修について、貴市より提供する資料・カリキュラムまたは受講必須の研修内容(時間数等)のご指定があればご教示ください。	22	市が定めるセキュリティポリシーに基づく研修は必須とし、研修にかかる教材は市独自の研修資料を用意します。時間については特段の定めはありません。
23	業務の再委託は禁止する、とされています。一方、約款第16条では、「あらかじめ委託者の承諾を得たときは、この限りでない」と記載されています。フロア案内や窓口対応等主たる部分の再委託ではなく、事業者が独自提案するシステム調達や保守に関しては事前に協議のうえ、ご承諾を頂ければ再委託が可能という理解で宜しいでしょうか。	23	市と事前協議の上、市が再委託に関して問題ないと判断した場合に限り、再委託を可とします。
24	各業務別の注意事項に記載されている「疑義シート」は市で作成したものでしょうか？工数把握の為、フォーマットを提供願います。	24	疑義シートについては、契約締結後、甲乙協議の上作成いたしますが、現状では、受託事業者作成による様式をベースとすることを想定しています。
25	外国人住民対応について、・通訳レベルの対応を想定しているか・翻訳機等の対応で足りるか市の想定をご教示ください。	25	市としての想定はありません。各受託事業者から提案するものによって判断します。
26	J-LIS個人番号カードは、J-LISにて発行された後、原則としてすべて日野市役所に配送され、当該業務において受託事業者が管理・交付対応を行うという理解でよろしいですか。	26	受託事業者様においては、個人番号カードの保管・管理業務を担当していただきます。 個人番号カードの交付対応等、住民基本台帳ネットワークシステムの統合端末の操作を伴う業務については、当市が実施いたします。
27	交付前設定も業務内容に含まれますか。	27	交付前設定等、住民基本台帳ネットワークシステムの統合端末の操作を伴う業務については、市職員が行います。
28	七生支所へのカード輸送等は貴市にてご対応いただける認識でよろしいですか。	28	ご認識の通りです。七生支所へのカードの輸送等については、当市にて対応します。
29	「個人番号カード申請用写真撮影サービス」に必要なカメラやプリンターは事業者にて用意する認識で相違ありませんでしょうか。	29	「個人番号カード申請用写真撮影サービス」は仕様書別紙の「カード交付申請の補助(マイナポータル、庁舎内の証明写真機による申請補助を含む)」を想定しており、事業者様での機器類の用意は不要です。
30	通知等の文書の発送費については委託費用には含まれないとの認識でよろしいですか。	30	ご認識の通りです。
31	釣銭原資等について、業務開始時に必要な初期金額の目安・業務終了時の精算方法があればご教示ください。	31	受託事業者の裁量に委ねており、精算方法は翌日開業に向けて金種を揃えておくものとします。

## 質疑応答書

### 件名 フロア案内等業務委託

質問事項		回答	
32	証明書交付等手数料収納業務において、「釣銭用の金銭及び定額小為替は受託事業者において用意する」とありますが、想定されている釣銭原資額・定額小為替の想定管理方法・過不足・紛失等が生じた場合の責任分担について、市の考え方を教えてください。	32	釣銭原資の現金については問31の通り、定額小為替の用意については受託事業者の裁量に委ねています。責任分担については問10の通りとします。
33	業務中に市職員から業務従事者へ直接の指示・依頼があった場合、どのような対応を想定されていますか。市の想定する適切な運用を教えてください。	33	仕様書および仕様書別紙に基づく運用を想定しています。
34	業務責任者が従事者を兼務する場合の制約等がありますか。	34	制約等はありません。
35	業務責任者及び業務副責任者と情報セキュリティ対策責任者は兼務は可能でしょうか。	35	業務責任者及び業務副責任者と情報セキュリティ対策責任者は兼務は可とします。
36	想定来庁者数(通常期・繁忙期)の実績データをご提供いただけますか。また、時間帯別の窓口来庁者数のデータもあればご提供いただけますでしょうか。	36	別添「(日野市市民窓口課)証明発行実績」および「20250331窓口対応時間集計表」の通り。
37	最低配置人数または推奨体制の基準はございますか。	37	基準はありません。
38	繁忙期(転入転出シーズン等)の体制増員要否は可能でしょうか。その場合短期派遣での従事は可能でしょうか。	38	繁忙期の体制増員は市と協議の上、市が認める場合は可能とします。また、短期派遣での従事も協議の上となりますが、契約書の仕様書に定める基準を満たす者であれば、原則可能とします。
39	委託期間内に、窓口受付時間の短縮等は検討される可能性はありますでしょうか。ある場合は、短縮後の精算変更の要否についてご教えてください。	39	現在、全庁的に窓口受付時間の変更(短縮)の検討は進められていますが、現時点では開始の適否や時期も不明確なことから、現契約どおりの仕様とします。その後、全庁的な方針が定められた場合に限り、契約変更含め甲乙で各種協議するものとします。
40	契約後履行準備期間中の住基システムのOJT等の実践的研修は可能でしょうか。	40	契約後履行準備期間中の住基システムのOJT等の実践的研修は可とします。
41	閉庁時間等に従事予定者の執務スペースの見学や作業場の確認は可能でしょうか。	41	閉庁時間等に従事予定者の執務スペースの見学や作業場の確認は、入室許可等各種手続きを経た上で可とします。
42	業務マニュアルやシステム操作マニュアルの共有いただけるタイミングは契約後即時の認識でよろしいでしょうか。	42	ご認識の通りです。
43	郵送業務用定額小為替やレジ交付用の釣銭の委託者側で準備する数量についてご教示お願いいたします。	43	問31,32の通りとします。
44	セキュリティ対策責任者による日野市様の情報セキュリティ教育実施する際に使用する資料やマニュアル等はご提供いただけますでしょうか。	44	日野市情報セキュリティポリシーほか各種規定に応じて資料等を提供いたします。
45	従事者へのシステムアカウント発行・権限付与について必要期間の教示をお願いいたします。	45	契約締結後から業務の履行開始日までにアカウントの発行および権限を付与いたします。
46	ファシリティ貸与物の中に電話機2とありますが、どのような業務で使用を想定しておられますでしょうか。またその際の委託業務範囲についてご教示願います。	46	証明の郵送発行業務および戸籍の広域交付業務、その他各種確認事項の連絡に際し使用するものとします。
47	職員様へのエスカレーション方法については疑義シートに記入して行う認識でよろしいでしょうか。またご回答についても疑義シートで回答いただけるのでしょうか。	47	ご認識の通りです。
48	疑義シート記入者に指定はございますでしょうか	48	指定はありません。
49	フロア案内業務や窓口業務での外国人対応の際に翻訳機器等は使用可能でしょうか	49	翻訳機器等の使用は可とします。

## 質疑応答書

### 件名 フロア案内等業務委託

質問事項		回答	
50	異動窓口の入力については委託業者にて仮登録し本登録を職員様へ依頼する認識でよろしいでしょうか	50	入力業務については、受託事業者様において仮登録および本登録を含む一連の入力作業を実施していただきます。なお、仮登録後は市職員が入力内容の審査を行い、内容に不備がなければ受託事業者様において本登録を行っていただく運用を想定しています。
51	手数料徴収時にキャッシュレス対応はしておりますでしょうか。 対応中の場合は機器等受託者側で用意する物品はございますでしょうか	51	キャッシュレス対応はしています。機器等については、市が用意しています。
52	郵送の日計表の作成ですが、貸与品の郵送システム端末にて作成可能でしょうか。	52	作成可能です。
53	戸籍の広域交付は即日発行でしょうか。 また、家系図等の申請は後日交付等の施策はありますでしょうか。	53	戸籍全部事項証明書(改製原戸籍の謄本及び除籍謄本を含む)の広域交付については、即日交付に対応しています。 ただし、出生から死亡までの連続した戸籍の申請や家系図等の申請については、受付のみを行い、交付は後日対応とします。
54	証明書の公用発行ですが発行は即時発行との認識でしょうか。	54	ご認識の通りです。公用請求による証明書発行については、原則即時発行に対応していますが、場合によっては後日発行の場合もあります。
55	9個人番号カードに関する業務 ③その他の業務 に「七生支所分のカード授受対応」とありますが、受託業者に発生する業務としては、支所受け取り分のカードと一覧の提出であり、支所への持ち運びは対応しない認識でお間違いないでしょうか。	55	ご認識の通りです。受託事業者様においては、七生支所での受け取り分に係る個人番号カード及び引き渡しリストの作成・準備を行っていただきます。カードの輸送については、当市にて対応いたします。
56	1日平均3分以内」と記載ありますが、測定方法や測定対象時間帯(終日 or 混雑時間除外)についてご教示お願いいたします。	56	測定方法は窓口受付システムでの発券および受付時刻による測定とし、対象時間帯の設定は、契約締結後双方の協議によるものとしますが、現行契約の中では、午前1時間・午後1時間での測定を実施しています。
57	証明発行時のダブルチェックですがチェック者に指定等はございますでしょうか。	57	チェック者に指定等はございません。
58	異動入力「差し戻し件数」についてですが、あくまでも委託者の誤入力ミスによる件数であって来庁者様の誤記載は含めない認識でよろしいでしょうか。	58	来庁者様の誤記載を事前審査にて訂正できなかった場合は、差し戻し件数にカウントします。
59	仕様書に市が必要と認めるときは、証明書交付等手数料収納事務の実施状況について、検査できるものとする記載がございますが定例報告等は必要ないとの認識でしょうか。	59	ご認識の通りです。ただし、市が検査を必要とするときには、速やかに受検できるようご準備をお願いします。
60	業務従事中の従事者への緊急連絡先は受託者側で用意する認識でしょうか。 用意する場合に持ち込み許可いただける携帯電話等の台数に制限等はございますでしょうか。	60	ご認識の通りです。携帯電話の台数については、契約後協議するものとしますが、原則、業務責任者や業務副責任者、情報セキュリティ対策責任者の人数分を想定しています。
61	各種報告書作成用にPCとプリンターを持ち込む場合に充電禁止と記載がありますが、庁舎内に充電可能エリア等ございますでしょうか。 また、モバイルバッテリー等に持ち込み制限はございますでしょうか。	61	持ち込むPCは、執務室内において通常のコンセントを使用しての充電は可能です。
62	従事者が執務スペース内に持ち込める私物としては、蓋つきの飲み物や水筒、筆記用具、財布等の貴重品の認識で問題ないでしょうか。	62	ご認識の通りです。

## 質疑応答書

### 件名 フロア案内等業務委託

質 問 事 項		回 答	
63	<p>「フロア案内等業務委託に係る事業者選定プロポーザル公募要領」4. 参加申込 (1) 提出書類</p> <p>③企画提案書 (E)様式・体裁 に (a)A4サイズ縦長、左横綴じ、両面印刷の印刷物とすること。 (プレゼンテーションソフトを使用して作成した場合、2画面を1ページに印刷すること) とありますが PowerPointを使用して企画提案書を作成する場合は、A4横サイズで作成し、印刷する際は2画面を上下に集約して印刷したものを1ページとする、という認識でよいか、ご教示ください。</p>	63	<p>ご認識の通りです。A4横サイズで作成したPowerPointを紙で印刷する際は、2画面を上下に集約し、両面印刷してください。(紙1枚につき上下両面で最大4ページになります)</p>
64	<p>「フロア案内等業務委託に係る事業者選定プロポーザル公募要領」には著作権に関して以下のとおり記載されています。 (ページ1/5～3/5)</p> <p>4. 参加申込 (5)注意事項 ③提出書類の著作権は応募者に帰属します。 (ページ5/5)</p> <p>10. 提出書類 (1)参加者が作成・提出した提出書類の著作権は参加者に帰属します。 上記の「応募者」「参加者」は、いずれも本プロポーザルに参加する事業者(弊社など)を指すという認識でよいか、ご教示ください。</p>	64	<p>ご認識の通りです。表現の相違はありますが、全て本プロポーザルへの提案参加希望業者を指します。</p>
65	<p>「フロア案内等業務委託仕様書(案)」2. 業務内容 には (15)戸籍の広域交付に関する業務と記載されていますが、「別紙」には戸籍の広域交付に関する業務についての記載がございません。 戸籍の広域交付に関する業務についてご教示ください。 また、「別紙」(15)次世代窓口の取り組みに関する業務は、どのように取り扱いをすればよいか、ご教示ください。</p>	65	<p>仕様書別紙(15)に戸籍の広域交付に関する業務の詳細を追記し、次世代窓口の取り組みに関する業務は各提案者の自由な発想の下、「書かない窓口」「行かない窓口」といった行政DXの推進にかかる次世代の窓口に繋がる提案をお願いします。</p>
66	<p>「フロア案内等業務委託候補者審査基準」の提案内容「業務の提供水準(業務の正確性・迅速性にかかる提案)」に対する評価項目が7.1から7.4までとなり、また「民間事業者の創意工夫が反映されるサービス」にかかる評価項目が7.5から8.2までとなっております。 評価項目の内容から「業務の提供水準(業務の正確性・迅速性にかかる提案)」に対する評価項目は7.1から7.9まで、また「民間事業者の創意工夫が反映されるサービス」にかかる評価項目は8.1から8.2までと思われそうですが、その認識でよろしいでしょうか。</p>	66	<p>ご認識の通りです。修正した基準票を市HPに再掲載します。</p>