

# 質 疑 回 答 書

「牧之原市窓口業務委託 プロポーザル」に関して、下記の点について質問がありましたので、回答します。

## 記

番号	項	質 問 内 容	回 答
1	実施要領 3 (11)	参加資格要件等に、「プライバシーマークを取得していること」とございますが、「ISMS（国際標準規格ISO/IEC27001：2013、日本産業規格JISQ27001：2014）」では参加資格要件に該当しないでしょうか。	プライバシーマークと同等の個人情報保護に関する認証又はISMS若しくは、これと同等のセキュリティマネジメントシステムの認証を受けていれば該当とします。
2	実施要領 6 (2)	登記事項証明書または登記簿謄本、納税証明書は写しでもよろしいでしょうか。	正本（1部）は、原本提出でお願いします。
3	実施要領 6 (2)	提出部数について10部（正本1部を含む）と記載がありますが、（2）に記載している参加表明書から見積書まですべての書類を10部提出することでしょうか。参加表明書と提案書は同じファイルに綴ればよいでしょうか。それとも別に提出する方がよいでしょうか。また、提出書類を綴るファイル等の指定はありますか。	参加表明書から見積書まで全ての書類を10部提出してください。参加表明書と提案書等をセットにし、10セットにして提出してください。ファイルの指定はありません。
4	実施要領 6 (2)	納税証明書（国税及び地方税の滞納がないことの証明書）の提出がありますが、国税は納税証明書その3の3、地方税については、法人市民税（事業税、県民税）の納税証明書、もしくは、法人市民税（事業税、県民税）の滞納がない証明書の提出を行えばよいでしょうか。また、納税証明書の事業年度は前年度事業年度（直近1事業年度）のみでよいでしょうか。	国税の納税証明書は、その3の3、地方税については、静岡県税及び牧之原市税の滞納がない証明書の提出をお願いします。納税証明書の事業年度は、現年含め4年分を提出してください。（完納証明書でもかまいません）
5	実施要領 6 (2)	表紙及び別に添付するカタログ、パンフレット等を除き、50ページ以内の構成とすること。と記載されています。カタログ、パンフレット等に（5）アで提出する、貸借対照表、損益計算書、ケで提出する見積書（様式8号）と積算内訳書の明細書も含まれないと考えていますが、相違ないでしょうか。	実施要領（別紙）評価基準表の3から8までの内容について50ページ以内の構成としてください。カタログ、パンフレット、会社概要書、業務実績、貸借対照表、損益通算書、見積書、積算内訳書は構成には含みません。

6	実施要領6 (2)	プレゼンテーション出席者報告書にちて参加人数の上限は3名までということでしょうか。	プレゼンテーション出席者の上限は3名まででお願いします。
7	実施要領13 (10)	情報公開請求があった場合の非公開とする理由等の書類は、提案書とは別に、任意の様式で提出すればよいでしょうか。	非公開とする理由等の書類は、任意様式でかまいません。なお、何ページの何処と具体的な非公開理由を記載してください。
8	実施要領 (別紙)	各評価事項の配点についてお示しいただけますでしょうか。	各評価項目の配点については、非公開とさせていただきます。
9	仕様書3	榛原庁舎、相良庁舎待合ロビーを含むフロア内において受託者が別途用意している機器等がありますか。また、次期受託者が別途用意するものがありましたらご教授ください。	現受託事業者からの提案により、受付番号カード交付機(両庁舎)、有料コピー機(両庁舎)、証明用写真機(相良庁舎のみ)が配置されています。
10	仕様書3	従事する者を駐車場は市が指定する場所とありますが、駐車場を利用するにあたり、その利用料(駐車場代)は必要でしょうか、必要な場合の料金(月額等)を教えてください。	現在駐車場の利用料は不要です。今後、利用料の徴収となる場合は、この限りではありません。
11	仕様書7 (1)② 実施要領6 (5)ウ(ウ) 実施要領13 (4)	業務責任者、統括責任者、管理責任者それぞれの役割についてご教授ください。  プレゼンテーションには、統括責任者が参加すること。これによれない場合は、受託業務の管理責任者が参加すること。とあります。統括責任者については仕様書2ページ7②に記載がありますが、管理責任者の記載はありません、統括責任者は、本受託業務全体の指揮監督を行う、会社の代理人を指し、管理責任者は受託現場(榛原庁舎・相良庁舎)のそれぞれの現場責任者を指していると解釈してよいですか。	統括責任者は、委託業務に関する全体を指揮管理する者、管理責任者は庁舎に常駐し両庁舎の業務を管理する者、業務責任者は各庁舎に常駐し各庁舎における業務を管理する者で、管理責任者と業務責任者は兼任することを認めます。

12	仕様書7 (1)⑦	「ポルトガル語による窓口事務対応ができる人員を配置すること」とございますが、「自動音声翻訳機やタブレットを使用した電話通訳」での対応も可能でしょうか	「ポルトガル語」の通訳については、ブラジル人対応となりますが、過去に自動翻訳機による通訳で専門用語が上手く伝わらないことがありましたので、ブラジル人との通訳が出来る方の配置をお願いします。その上で、補助としての自動翻訳機等の設置については、貴社の提案をお願いします。ただし、専門用語等が正しく翻訳されること、導入に係る費用は受託者負担（契約金額を含む）をお願いします。他の言語については、市保有の翻訳機(ポケットーク)を利用しております。
		ポルトガル語の通訳者の配置を求められていますが、翻訳機の導入など通訳者以外の提案は可能でしょうか。またポルトガル語以外の言語について現状はどのような体制で対応されていますか	
13	仕様書10	現状の委託業務のなかで発生した苦情等についての分析と解決策についてなにかありますか。ある場合内容の一部をお示しいただけますか	苦情等への対応については、その都度市と協議して対応しております。また、毎月1回業務終了後に打ち合わせ会を実施し、全体的な対応・解決策を確認して情報共有を図っております。個別事案の苦情以外では、転出処理等での待ち時間についての苦情があります。
14	仕様書13	引継ぎに記載されている内容は、現在委託業務を行なっている事業者との契約内容にも含まれているものとなるでしょうか	現在委託業務契約の内容にも含まれております。
15	仕様書 別紙1及び2 (1)④ウ (ア)	通知カードの追記欄への記載とありますが、現在、通知カードへの記載変更はできないと認識しております。個人番号カードのみの業務とみてよろしいでしょうか	通知カードへの追記は、海外転出の際に必要となっておりますので、記載してあります。
		通知カードについて令和2年5月に通知カードの発行が廃止されたのに伴い、住所変更に伴う追記欄への記載は不要と考えられますが、追記載を行っているのでしょうか	
16	仕様書 別紙1及び2 (1)④ウ (イ) (ウ)	受付補助と記載がありますが、職員様へ引き継ぐ前の書類の確認ということでよろしいでしょうか。マイナンバー申請及び交付のお客様で混雑した場合、マイナンバー受付担当職員様が対応することは可能でしょうか	受付書類の確認です。対応は可能です。

17	仕様書 別紙1及び2 (3)①ア	申請受付の際の電話による確認とは、どのような内容を想定されておりますか	郵送請求時における不備がある場合の問合せ（委任状や身分証明の不足など）を想定していません。内容についての問合せは市が行います。
18	仕様書 別紙1 (3)①ウ	郵送等により送付する場合の受付・入力・発送とありますが、入力とは整理簿等への入力という認識でよろしいでしょうか	証明等発行に伴うシステムへの入力作業から出力までの作業となります。
19	仕様書 別紙1 (3)④ウ	固定資産税（償却資産、家屋台帳等）の入力、データ化について10月～3月とありますが、入力についての期限（納期）等はどのようになりますか。例えば毎月翌月〇日までに前月分を入力など	償却資産の課税情報入力については、12月に申告書を発送し、申告があったものから随時入力していくこととなります。最終の入力期限は2月中旬となります。
20	仕様書 別紙1 (4)⑥ア (ア) (イ)	本業務に関して、仕様書に記載されている通り、2階フロア課内に限るという認識でよろしいでしょうか。また、電話での通訳に関して、(ア)の範囲内と相良庁舎市民課内に限るという認識でよろしいでしょうか	窓口通訳については、2階フロア課内及び3階税務課内となります。電話対応については、御推察のとおりです。
21	その他	現事業者の現在の人員配置人工もしくは、貴市が想定している標準配置人工は何名でしょうか  現受託事業者が、榛原庁舎/相良庁舎における現在の体制人数（何名の従事者を配置しているのか）それぞれの役職とあわせてご教示ください。また、繁忙期の体制についてもご教示いただけますでしょうか	市として標準配置人工は定めていませんが、現在の窓口業務委託に係る配置数は、榛原庁舎6人（閑散期5人）・相良庁舎4人（閑散期3人）になります。繁忙期等、処理件数の変動に即した人員配置をお願いします。この他に税務関係の窓口業務（原動機付自転車等の登録事務、軽自動車税の課税入力事務、固定資産税（償却資産）の課税情報入力、固定資産税課税台帳のデータ化）が追加となります。
22	その他	審査委員会のプレゼンテーション時にスライド等の使用をして説明を想定していますが、企画提案書の内容の抜粋版を用意し、プレゼンテーション時使用するのには問題ないでしょうか。また、パソコン、プロジェクターは持ち込みを行ってもよいでしょうか	プレゼンテーションにつきましては、提案書の抜粋でも構いません。また、プロジェクター、スクリーンは市が用意しますので、パソコンについては、貴社で用意してください。なお、貴社のプロジェクターを使用いただいてもかまいません。
23	その他	窓口業務委託実績表について、平成30年度、令和元年度の実績件数をお示しいただいておりますが、令和2年度の途中までのものをお示しいただくことは可能でしょうか	年度途中であり、業務ごとの集計が完了していないため、差し控えさせていただきます。

24	その他	現在も窓口業務委託契約を締結していただいていると思いますが、現在の契約金額、契約相手先（受託事業者）について教えていただくことは可能でしょうか。また、現在の委託業務の範囲と今回募集している委託業務の範囲で増えた業務、減った業務があればそれもあわせてお教えていただくことは可能でしょうか	契約内容につきましては、公文書となるため、公文書開示の請求を提出してください。 現在の委託内容と今回の募集で増減の内容につきましては、仕様書 別紙 窓口業務一覧表のうち税務課②オ、④ア、イ、ウ、エ、⑤が増えております。
25	その他	外国人住民の国籍別の人口をお示しいただくことは可能でしょうか	ブラジル1,229人、フィリピン330人、ベトナム248人、中国161人、ペルー42人、インドネシア31人、タイ25人、スリランカ15人、韓国15人、インド11人、その他58人、合計2,165人(令和2年12月末現在)
26	その他	市から貸与できる機器等及び受託者が用意する機器等の記載がありませんが、証明書等交付のための釣銭準備金、（現金）や郵送申請での定額小為替は受託者が用意するのでしょうか。また、その他、受託者が用意すべき機器等があればお示しください。	釣り銭準備金は、市で用意します。定額小為替については、釣り銭準備金内で対応していただいております。 貴社の提案の中で必要とされる機器については、ご用意ください。
27	その他	委託業務に関する今までの取り決めやマニュアル類等について契約後、受託者にお示しいただけるようなドキュメントはありますか。（制度概要等の一般的なものでなく市の判断などが記載されたマニュアル類を想定しています。）	システム等の操作マニュアルは、受託者に提示します。 市の判断によるマニュアルは用意しておりませんので、契約後の業務打合せにて確認させていただきます。
28	追記事項	当市の機構改革等により、業務を行う場所及び課名が変更となった場合には、読み替えるものとし、引き続き業務を担当していただきます。	

令和3年1月15日

牧之原市長 杉本 基久雄