

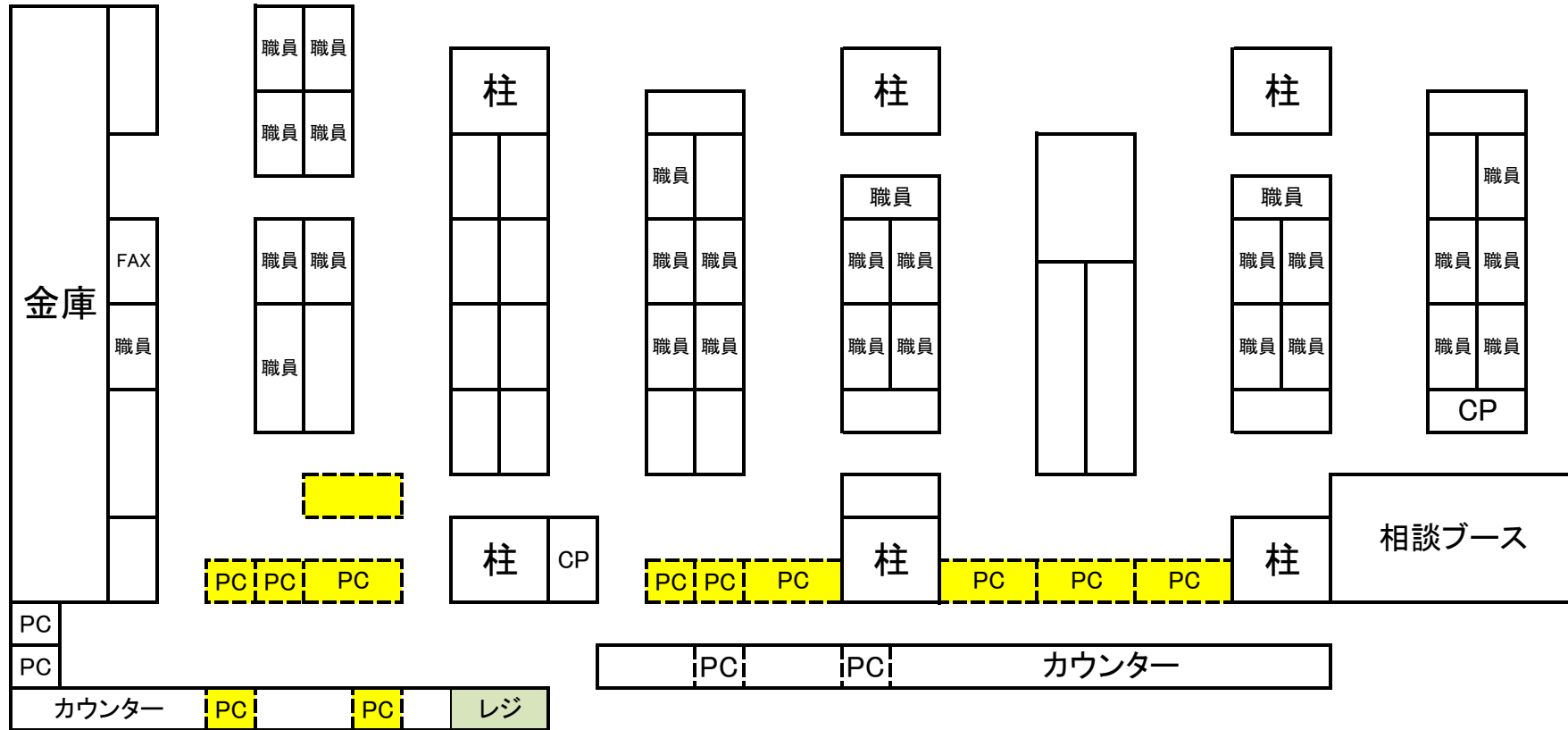
回 答 書		
(公告番号) 第50号 (件 名) 牧之原市窓口業務委託		
業 者 名		
(提 出 日) 令和年9月25日 (回 答 日) 令和8年10月2日		
項 目	質 疑 事 項	回 答 事 項
実施要領 6(2)エ	実績の証明において、仕様書に従事者数等が記載されていない場合は、業務内容のページのみでよろしいでしょうか。	仕様書に従事者数の記載がない場合は、業務内容のページのみ御提出ください。
実施要領 6(2)	提出書類について代表者等の押印は不要でしょうか。	押印は任意であり必須ではありません。
仕様書 4	各庁舎における配置図(委託会社席、市職員席、PC設置場所、レジ設置場所)を御開示願います。	【資料1】配置図のとおり。
仕様書 4	業務場所は榛原庁舎と相良庁舎ほか指定する場所とは例えばどこですか。	国保年金課及び税務課の業務において、庁舎内会議室等で作業することを想定しています。
仕様書 6	開庁時間内に処理しきれなかった業務について、職員様の勤務時間と同様に、午前8時15分から午前9時まで及び午後4時から午後5時までの時間帯に業務を行うことは協議したうえであれば可能との認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。あくまでも、窓口の開庁時間は午前9時から午後4時までとなりますが、委託業務には窓口業務に加えて内部業務も含まれるため、窓口開庁時間外についても、必要に応じて内部業務等に対応していただくことは可能です。
仕様書 8(1)	現在の両庁舎における各課単位の配置人数を時間帯別に御開示願います。	時間帯別の人員配置は固定をしておらず、来客及び内部業務の状況に応じて配置をしております。通常は、管理及び業務責任者を含め、榛原庁舎についてはおおむね市民課6～7人、税務課1人、国保年金課2人、相良庁舎については4～5人となります。
	現状の各業務従事者は何名で対応していますか。	

仕様書 8(1)	統括（副統括）責任者は2名で現状の各管理責任者（業務責任者）は何名体制ですか。	榛原庁舎については管理責任者（業務責任者兼務）1名、相良庁舎については管理責任者（業務責任者兼務）1名となります。
仕様書 9(2)	両庁舎における行政証明書交付機器の現在の発行枚数を御開示願います。	【資料2】キオスク端末利用状況のとおり。
仕様書 9(2)	セミセルフレジについて両庁舎において多言語表示可能なものが必要でしょうか。	両庁舎において各種決済手段及び多言語対応したものを御用意ください。
仕様書 9(2)	番号発券機（両庁舎）について、御想定 of 機能要件等はございますか。	現在、榛原庁舎についてはカウンターからの遠隔操作にて通知音とともに呼出番号が表示される外部ディスプレイ型、相良庁舎については単機能の番号発券機を設置しており、今回の業務委託においても同等以上の機能を有したものを御用意ください。
仕様書 17(2)	収入印紙・県証紙・切手については業務開始時に事業者で用意するのでしょうか。 また、必要枚数を御開示願います。	収入印紙等につきましては事業者様にて御用意をお願いいたします。 また、必要枚数につきましては、市が管理をしていないため、【資料3】牧之原市郵券等売上(令和7年度分)を参考値としてください。
委託業務 の内容 共通①	郵便請求における関連業務とはどこまでを示しますか。 発送業務も含め、具体的に御教示願います。	【資料4】郵便請求・オンライン申請業務フローのとおり。
委託業務 の内容 共通①	郵送請求において、定額小為替で釣銭が発生した場合は定額小為替で返金するのでしょうか。 その場合の定額小為替は事業者が用意するのでしょうか。	郵便請求におけるつり銭につきましては、事業者様にて定額小為替を御用意いただき対応をお願いいたします。
委託業務 の内容 共通①	現在実施されているオンライン申請の対応について、業務負担区分を御開示願います。	【資料4】郵便請求・オンライン申請業務フローのとおり
委託業務 の内容 共通③	収入印紙や現金、各種電子マネー、クレジットカード決済などを取り扱う業務が含まれる認識で合っていますか。	お見込のとおりです。

委託業務 の内容 共通⑥ ア（ア）	通訳は常時配置が必須でしょうか。 配置基準を御開示願います。	従事者として配置をしていただき、 休憩休暇等の際には通訳 PAD にて対 応をお願いします。
その他	現在の受託金額を税込み・税別・年 度別に御回答願います。	市民課 税抜 50,901,300 円/年 税込 55,991,430 円/年 税務課 税抜 15,453,000 円/R6・R7 税抜 9,693,000 円/R8 税込 16,998,300 円/R6・R7 税込 10,662,300 円/R8 国保 年金課 税抜 8,181,600 円/年 税込 8,999,760 円/年 令和 6 年度から令和 8 年度までの 3 課合計 税抜 217,847,700 円 税込 239,632,470 円

榛原庁舎配置図

資料 1



市民課

国保年金課

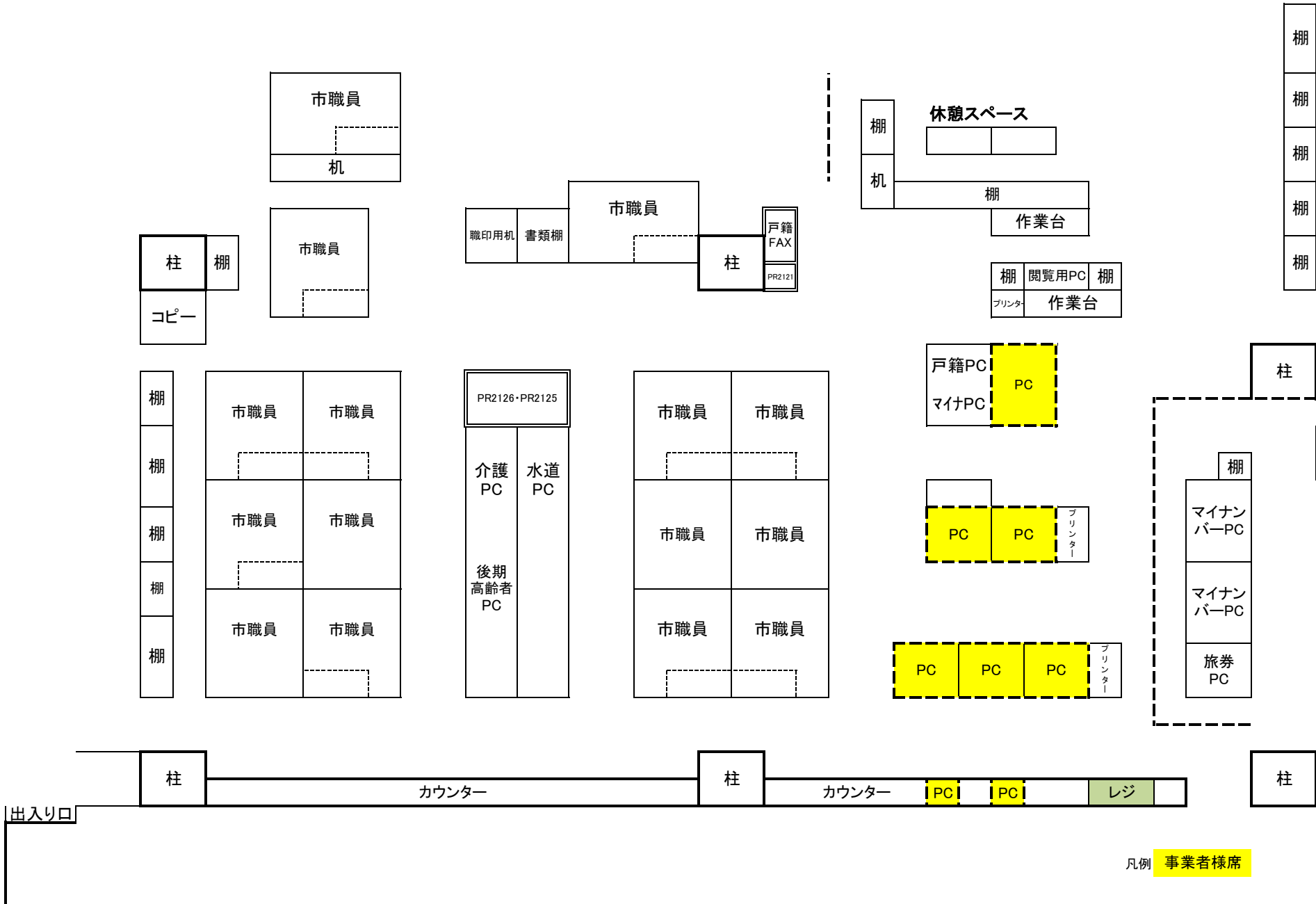
税務課

待合スペース

正面入口

凡例 事業者様席

相良庁舎配置図



令和 6 年度 キオスク端末利用状況

月	総数	住民票			印鑑証明			税証明		
		住民票計	榛原庁舎	相良庁舎	印鑑証明計	榛原庁舎	相良庁舎	税証明計	榛原庁舎	相良庁舎
4	462部	202部	123部	79部	260部	124部	136部	0部		
5	484部	228部	122部	106部	256部	112部	144部	0部		
6	398部	183部	89部	94部	215部	121部	94部	0部		
7	408部	193部	95部	98部	215部	112部	103部	0部		
8	443部	210部	93部	117部	233部	105部	128部	0部		
9	419部	204部	103部	101部	215部	99部	116部	0部		
10	414部	214部	120部	94部	200部	107部	93部	0部		
11	341部	175部	75部	100部	166部	75部	91部	0部		
12	335部	161部	89部	72部	165部	94部	71部	9部	6部	3部
1	476部	193部	119部	74部	263部	155部	108部	20部	11部	9部
2	403部	191部	119部	72部	200部	108部	92部	12部	8部	4部
3	414部	183部	93部	90部	214部	115部	99部	17部	7部	10部
年計	4,997部	2,337部	1,240部	1,097部	2,602部	1,327部	1,275部	58部	32部	26部

令和 7 年度 キオスク端末利用状況

月	総数	住民票			印鑑証明			税証明		
		住民票計	榛原庁舎	相良庁舎	印鑑証明計	榛原庁舎	相良庁舎	税証明計	榛原庁舎	相良庁舎
4	408部	174部	100部	74部	216部	117部	99部	18部	6部	12部
5	348部	142部	89部	53部	195部	116部	79部	11部	7部	4部
6	382部	158部	80部	78部	194部	94部	100部	30部	17部	13部
7	460部	183部	114部	69部	209部	107部	102部	68部	44部	24部
8	361部	150部	82部	68部	181部	83部	98部	30部	25部	5部
9	435部	195部	125部	70部	232部	138部	94部	8部	3部	5部
10	451部	185部	121部	64部	244部	137部	107部	22部	19部	3部
11	334部	139部	101部	38部	176部	112部	64部	19部	13部	6部
12	414部	178部	129部	49部	219部	146部	73部	17部	15部	2部
1	435部	188部	128部	60部	235部	153部	82部	12部	10部	2部
2	443部	195部	131部	64部	241部	151部	90部	7部	7部	0部
3	490部	238部	151部	87部	240部	141部	99部	12部	8部	4部
年計	4,961部	2,125部	1,351部	774部	2,582部	1,495部	1,087部	254部	174部	80部

榛原 郵券売上令和7年度分

商品名	販売総売上	販売数	商品名	販売総売上	販売数	商品名	販売総売上	販売数
10,000円静岡県収入証紙	2,130,000円	213枚	10,000円収入印紙	30,000円	3枚	300円普通切手	600円	2枚
5,000円静岡県収入証紙	525,000円	105枚	6,000円収入印紙	18,000円	3枚	140円普通切手	980円	7枚
4,000円静岡県収入証紙	60,000円	15枚	5,000円収入印紙	25,000円	5枚	110円普通切手	3,410円	31枚
3,000円静岡県収入証紙	51,000円	17枚	4,000円収入印紙	16,000円	4枚	40円普通切手	840円	21枚
2,000円静岡県収入証紙	112,000円	56枚	2,000円収入印紙	12,000円	6枚	26円普通切手	52円	2枚
1,900円静岡県収入証紙	0円	0枚	1,000円収入印紙	3,000円	3枚	10円普通切手	490円	49枚
1,000円静岡県収入証紙	50,000円	50枚	600円収入印紙	1,800円	3枚	2円普通切手	12円	6枚
900円静岡県収入証紙	23,400円	26枚	400円収入印紙	2,800円	7枚			
800円静岡県収入証紙	15,200円	19枚	300円収入印紙	1,500円	5枚			
700円静岡県収入証紙	9,100円	13枚	200円収入印紙	1,000円	5枚			
600円静岡県収入証紙	19,200円	32枚						
500円静岡県収入証紙	3,000円	6枚						
400円静岡県収入証紙	2,800円	7枚						
300円静岡県収入証紙	12,600円	42枚						
200円静岡県収入証紙	1,600円	8枚						
100円静岡県収入証紙	3,600円	36枚						
50円静岡県収入証紙	400円	8枚						
10円静岡県収入証紙	220円	22枚						

相良 郵券売上令和7年度分

商品名	販売総売上	販売数	商品名	販売総売上	販売数	商品名	販売総売上	販売数
10,000円静岡県収入証紙	2,100,000円	210枚	10,000円収入印紙	4,260,000円	426枚	300円普通切手	1,200円	4枚
5,000円静岡県収入証紙	980,000円	196枚	6,000円収入印紙	0円	0枚	180円普通切手	720円	4枚
4,000円静岡県収入証紙	92,000円	23枚	5,000円収入印紙	1,280,000円	256枚	140円普通切手	420円	3枚
3,000円静岡県収入証紙	288,000円	96枚	4,000円収入印紙	2,756,000円	689枚	110円普通切手	3,520円	32枚
2,000円静岡県収入証紙	1,196,000円	598枚	2,000円収入印紙	16,000円	8枚	40円普通切手	160円	4枚
1,900円静岡県収入証紙	286,900円	152枚	1,000円収入印紙	25,000円	25枚	10円普通切手	50円	5枚
1,000円静岡県収入証紙	44,000円	44枚	600円収入印紙	1,800円	3枚	2円普通切手	6円	3枚
900円静岡県収入証紙	62,100円	69枚	400円収入印紙	10,400円	26枚			
800円静岡県収入証紙	19,200円	24枚	300円収入印紙	4,500円	15枚			
700円静岡県収入証紙	5,600円	8枚	200円収入印紙	15,400円	77枚			
600円静岡県収入証紙	25,800円	43枚						
500円静岡県収入証紙	2,000円	4枚						
400円静岡県収入証紙	10,000円	25枚						
300円静岡県収入証紙	178,500円	595枚						
200円静岡県収入証紙	2,000円	10枚						
100円静岡県収入証紙	2,800円	28枚						
50円静岡県収入証紙	250円	5枚						
10円静岡県収入証紙	160円	16枚						

郵便請求業務フロー図

	活動項目	項目説明	受託者	市役所職員	その他
1	郵便物の受取	指定場所での郵便物の受取		●	
2	分類	個人請求・職務上請求 公用請求・捜査関係 に分類		●	
3	開封及び確認・ 整理	・開封し、内容確認 ・申請用紙に定額小為替や 切手の金額を記入し 受付印押印 ・2つ折りクリアファイルに 入れる		●	
4	申請書受渡し	申請書を遅くとも正午 までに郵便担当者に まわす	● 個人、職務上、公用は 委託職員へ	● 捜査関係は 市職員へ	・捜査関係については 作成から発送まで すべて市職員が処理 ・速達については、急ぎ で処理し、午後2時に発 送すること
5	証明書作成	証明書の作成・出力、 作成者確認	●		【受託者】 不備があれば申請者に 連絡をする。
6	証明書確認	受託業者による内容確認	●		
7	成果物受渡し	申請書と証明書を遅くとも 午後4時までに審査へまわ す	●	●	
8	審査・決裁	市職員による内容確認		●	発行ミスの場合は 5に戻る
9	成果物受渡し	審査済みの申請書・証明書 を郵便担当へまわす	●	● 公用請求は 11へ	
10	手数料の精算	手数料を精算し、領収書を 発行する	●		
11	封入封緘	返信用封筒に証明書、 領収書、返却するものを入 れ封緘する。	●		
12	発送	郵便物の収集場所又は ポストに投函する。	●		

オンライン申請業務フロー図

	活動項目	項目説明	受託者	市役所職員	その他
1	申請受取	LoGoフォームで申請確認及び受取 (午前、午後の2回)		●	
2	受付及び確認・ 整理	・申請書を印刷し、受付印押 印し、内容確認 ・LoGoフォームから宛名ラ ベルを出力 ・LoGoフォーム上で申請管 理状況を「申請確認中」に変 更し、保存 ・2つ折りクリアファイルに 入れる		●	
3	申請書受渡し	申請書、宛名ラベルを貼っ た封筒を受託業者に にまわす	● ←	●	
4	証明書作成	証明書の作成・出力、 作成者確認	●		【受託者】 不備があれば申請者に 連絡をする。
5	証明書確認	受託業者による内容確認	●		
6	成果物受渡し	申請書と証明書を審査へま わす	● →	●	
7	審査・決裁	市職員による内容確認 及び、金額確認		●	発行ミスの場合は 4に戻る
8	支払い依頼メール の送信	・申請書に支払い依頼メー ルを送信 ・LoGoフォーム上の申請管 理状況を「支払い待ち」等に 変更し、保存		●	
9	手数料の精算確認	メールを確認し、支払いが 終わったことを確認		●	
10	成果物受渡し	・審査済みの申請書・証明書 を受託業者へまわす ・LoGoフォーム上の申請管 理状況を「送付済」に 変更し、保存	● ←	●	
11	封入封緘	返信用封筒に証明書を 入れ封緘する。	●		
12	発送	郵便物の収集場所又は ポストに投函する。	●		