

回 答 書

(令和8年1月20日回答)

浦添市市民課窓口業務一部民間委託(第4期)公募型プロポーザル(令和8年1月9日付浦添市公告第10号)に係る質問について回答いたします。

①	項 目	(様式7)「浦添市市民課窓口業務一部民間委託(第4期)」連合体協定書について
	質 問 内 容	第4条「(成立の時期及び解散の時期)」に記載する日付は参加書類提出日、または提出期限以前の任意の日付となるかご教示いただけますでしょうか。
	回 答	【実施要領／5 提出書類及び部数／4 連合体協定書(様式7)】 第4期委託に向けて連合体が成立した届出期限以前の任意の日をご記入ください。
②	項 目	(様式7)「浦添市市民課窓口業務一部民間委託(第4期)」連合体協定書について
	質 問 内 容	第18条下部、「_(会社名)、_(会社名)、_(会社名)は、上記の通り」以降に_(下線による空欄)がございます。この箇所には連合体名を記載する認識で差し支えないでしょうか。
	回 答	【実施要領／5 提出書類及び部数／4 連合体協定書(様式7)】 当該箇所には”浦添市市民課窓口業務一部民間委託(第4期)”と記載してください。
③	項 目	実施要領における実績について
	質 問 内 容	実施要領「2 参加資格要件」記載の戸籍異動処理(入力)に関しては、戸籍の知識を必要とする戸籍届書の入力を指しており、振り仮名入力や住民基本台帳法に基づく附票・通知関連、人口動態の処理業務のような単純入力業務のみ受託している場合は、受託実績に含まれないとの認識でよろしいでしょうか。
	回 答	【実施要領／2 参加資格要件／⑨】 お見込みのとおりです。なお、当該戸籍異動処理(入力)とは、戸籍届書の受付入力および戸籍の記載(入力)業務を指しており、本委託業務内容として仕様書／5／(3)／イ 戸籍の入力に関する業務 についても同様である旨、念のため申し添えます。
④	項 目	実施要領におけるプレゼンテーションについて
	質 問 内 容	実施要領「7 審査方法」(4)説明資料において、追加資料は認められないと記載がございますが、企画提案書の内容を抜粋した資料を作成の上、プレゼンテーションの際に投影することは差し支えないでしょうか。
	回 答	【実施要領／7 審査方法／(4)説明資料】 提出する企画提案書の内容の一部を抜粋したものであれば差し支えありません。

回 答 書
(令和8年1月20日回答)

⑤	項 目	評価基準表(独自提案)における記載内容について
	質 問 内 容	評価基準表の「(10)独自提案について」にて、「見積額の範囲内で～(以下、略)」と記載がございます。このことから、「提案額の範囲を超える提案内容」や「市民課窓口以外の業務範囲における提案内容」は記載してはならない又は評価の対象とならない認識でよろしいでしょうか。
	回 答	【公告／5.資料・様式等／④評価基準表／2 企画提案／(10)独自提案について】 お見込のとおりです。 今回の公募内容にかかる範囲内での独自提案をお願いいたします。 また、提案上限額を超える提案内容は想定していませんのでご注意ください。
⑥	項 目	仕様書に関する質問(4(1)窓口開設時間)
	質 問 内 容	「窓口開設時間を変更できる」とございますが、直近1年の間に変更した実績がございましたらお示しください。
	回 答	【仕様書／P1／4 窓口開設時間等／(1)窓口開設時間】 窓口開設時間は仕様書／4／(1)でお示したとおりですが、直近1年の間に窓口開設時間を変更したことはございません。
⑦	項 目	仕様書に関する質問(5(2)住民異動届出関連業務)
	質 問 内 容	住民異動については、受付けた内容等の入力に委託業務外との理解でよろしいでしょうか。
	回 答	【仕様書／P2／5 委託業務内容／(2)住民異動届出関連業務】 お見込のとおりです。
⑧	項 目	仕様書に関する質問(5(3)戸籍届出関連業務)
	質 問 内 容	戸籍届の相談業務については委託業務外との理解でよろしいでしょうか。
	回 答	【仕様書／P2／5 委託業務内容／(3)戸籍届出関連業務】 お見込みのとおりです。

回 答 書
(令和8年1月20日回答)

⑨	項 目	仕様書に関する質問(5(6)郵送による各証明書の請求関連業務)
	質 問 内 容	郵便物は担当課より、郵送請求宛の郵便物を受領するとの理解でよろしいでしょうか。また、郵便物の到着時間をご教示ください。
	回 答	【仕様書/P3/5 委託業務内容/(6)郵送による各証明書の請求関連業務】 お見込みのとおりです。郵便物の受け取りは市民課職員で行いますが、その後受託事業者に郵便物を引継ぎ、郵便物の仕分けを行っていただきます。郵便物の受け取り時間は概ね午前11時と午後4時の1日2回となります。
⑩	項 目	仕様書に関する質問(5(17)市民課業務マニュアルの作成に関する業務)
	質 問 内 容	すでに作成済みの業務マニュアルは共有いただけますでしょうか。
	回 答	【仕様書/P4/5 委託業務内容/(17)市民課業務マニュアルの作成に関する業務】 システム操作のマニュアルについては閲覧可能ですが、現受託事業者に帰属する業務マニュアルについて公表することは想定していません。
⑪	項 目	仕様書に関する質問(5(18)市民満足度アンケート)
	質 問 内 容	直近1年間の市民アンケートの実施時期と回数をご教示ください。
	回 答	【仕様書/P4/5 委託業務内容/(18)市民満足度アンケートについて】 市民アンケートの直近1年間の実施時期は、令和7年2月中旬から3月初旬にかけて年1回実施しております。
⑫	項 目	仕様書に関する質問(5(19)その他の業務)
	質 問 内 容	開示請求等に関する確認支援業務について、詳細な業務内容をご教示ください。
	回 答	【仕様書/P4/5 委託業務内容/(19)その他の業務/A】 情報公開・個人情報保護制度に基づく公文書公開請求、自己情報開示請求などに対し、請求対象文書の検索等に関する事、請求対象文書が受託者作成文書である場合の当該文書の取り扱い協議に関する事等を想定しています。

回 答 書
(令和8年1月20日回答)

⑬	項 目	仕様書に関する質問(5(19)その他の業務)
	質 問 内 容	申請書、届出用紙等の編綴についても、詳細な業務内容をご教示ください。
	回 答	【仕様書/P4/5 委託業務内容/(19)その他の業務/I】 証明書については、証明書の種類ごとに背表紙を付け、2～3日単位で編綴していただきます。 なお、仕様書5/(3)/オに係る編綴業務については、処理が完了した戸籍届書を随時ファイルに綴じ込み、ひと月ごとにナンバリングを施し指定の場所に保管いただくものとなりますので、念のため申し添えます。
⑭	項 目	仕様書に関する質問(10機材・備品等の負担について)
	質 問 内 容	貸与いただける机・椅子・パソコン・レジ・発券機等の台数をご教示ください。
	回 答	【仕様書/P6/10 機材・備品等の負担について/(2)】 執務スペース内における机・椅子等については以下のとおりです。 ・机・椅子・パソコン(業務端末機):従事者数やレイアウトに応じて調整します(上限あり) ・レジ(キャッシュレス対応セミセルフレジ):各2台(操作機+自動釣銭機) ・発券機(案内表示付き自動呼び出し機):1台 ・帳票類等保管用キャビネット:3台 ・プリンター:7台 ・電話機:3台 ・複合機:2台(うち1台ファックス機能あり) ・釣銭保管用手提げ金庫:2台
⑮	項 目	仕様書に関する質問(10機材・備品等の負担について)
	質 問 内 容	待合ロビー管理の消耗品について、現業者が準備負担している内容をご教示ください。
	回 答	【仕様書/P6/10 機材・備品等の負担について/(3)】 現受託事業者の創意工夫において準備負担していただいている消耗品についての回答は差し控えます。 なお、申請書等の記入に使用するボールペン、朱肉、捺印マット等は準備していただく必要があります。
⑯	項 目	仕様書に関する質問(10機材・備品等の負担について)
	質 問 内 容	業務従事者が使用できる休憩室や私物用のロッカー、駐車場や駐輪場の貸与はございますでしょうか。
	回 答	【仕様書/P6/10 機材・備品等の負担について】 休憩スペース及び私物用のロッカーの提供は可能です。(私物用のロッカーが不足する場合は受託事業者でご準備いただきます) ただし、休憩スペース内のテーブル、椅子、その他必要な備品等は受託事業者にて準備が必要となります。また、駐車場や駐輪場の貸与はございません。

回 答 書
(令和8年1月20日回答)

⑰	項 目	仕様書に関する質問(11委託業務従事者の研修)
	質 問 内 容	市役所内で研修場所をお借りすることは可能でしょうか？可能な場合、準備期間からお借りすることは可能でしょうか？
	回 答	【仕様書／P7／11 委託業務従事者の研修】 準備期間における研修場所の提供はできません。受託後においては休憩スペースでの研修は可能です。
⑱	項 目	審査書類作成要領
	質 問 内 容	(2)沿革について記載すべき項目やフォーマットの指定についてご教示ください。
	回 答	【審査書類作成要領／P1／1 提案企業概要資料／(2)沿革】 会社(事業者)が設立してから現在までの流れ(歩み)を時系列に任意でまとめてください。 パンフレットに記載されているものがあればそれを提出していただいても差し支えありません。
⑲	項 目	審査書類作成要領
	質 問 内 容	提案書は、A4縦置、横置き指定はございますでしょうか。
	回 答	【審査書類作成要領／P2／2 企画提案書】 縦置、横置の指定はございません。 提案内容が見やすい配置にしてください。
⑳	項 目	その他の質問(評価基準表)
	質 問 内 容	各項目の配点をご教示ください。
	回 答	【公告／5.資料・様式等／④評価基準表】 配点については非公表としています。

回 答 書
(令和8年1月20日回答)

②①	項 目	その他の質問(その他)
	質 問 内 容	現在の配置人数をご教示ください。
	回 答	本業務の委託にあたっては、事業者がこれまでに培った経験や専門的な知見に基づき、業務量を精査した上で、最も効率的かつ効果的な配置人員・体制をご提案いただくことを期待しています。このことから、現状の配置人数については、事業者の創意工夫を妨げないよう非公開とさせていただきます。
②②	項 目	その他の質問(その他)
	質 問 内 容	委託業務の執務スペースについてレイアウトをご教示ください。
	回 答	添付しているレイアウト図(今後変更する可能性あり)をご参照ください。 ※テーブル、椅子、パソコン等の配置については現受託事業者の創意工夫により配置されているため表示していません。
②③	項 目	その他の質問(その他)
	質 問 内 容	委託業務に電話対応は含まれないという理解でよろしいでしょうか。
	回 答	仕様書/P3/5/(12)にあるとおり、電話対応も含まれています。
②④	項 目	その他
	質 問 内 容	現行利用されているすべてのシステムの提供企業名称及びシステム名称をご教授いただけますでしょうか。
	回 答	<ul style="list-style-type: none"> ・総合行政システム(住民記録システム):(株)RKKCS ※R8.10.13 標準準拠システムへ移行予定 ・戸籍総合システム・ブックレス:富士フィルムシステムサービス(株) ※R8.2.24 標準準拠システムへ移行予定 ・異動受付支援システム:富士フィルムシステムサービス(株) ・POS+(キャッシュレス対応セミセルフレジ):ポスタス(株) ・MSボイスコールNEO Ver.2(案内表示付き自動呼び出し機):(株)明光商会

回 答 書
(令和8年1月20日回答)

②5	項 目	その他
	質 問 内 容	仕様書6-(9)について、改善策提案にあたり、DXツールの導入も視野に入れているが、システム保守メンテナンスの再委託も不可でしょうか。
	回 答	【仕様書/P5/6 業務委託の前提条件/(9)その他、窓口を円滑にする工夫】 事前に協議を行い、承諾を得た場合に限り再委託も可となります。