

質 疑 回 答 書

事業名	我孫子行政サービスセンター窓口業務委託（公契約）		
発注課名	我孫子市 市民生活部 市民課		
質 疑		回 答	
1 募集要項 P. 2 4 参加手続等（2）企画提案書の提出期限、提出場所及び方法について、「令和 8 年 8 月 2 4 日 前記（1）の発注課に書留又は簡易書留により郵送してください」との記載がございますが、直接持参のうえ提出させていただくことは可能でしょうか。		1 提出方法は、書留又は簡易書留による郵送のみとなります。	
2 募集要項 P. 2 4 8 提出書類の様式について、パワーポイントへ形式を変更し（フォーマットについては変更しない）作成しても問題ないでしょうか。		2 可とします。	
3 現行の業務は業務委託をされているのでしょうか。		3 業務委託中です。	
4 現行の体制人員配置はどのようなものでしょうか。		4 責任者、副責任者を含め 2 0 名です。 市では配置人数を示しておりません（正職員については 5 名配置）。仕様書に記載のサービス水準及び繁忙・閑散期等の業務量の変動に応じた適正配置と円滑な業務運営が可能な人員配置をお願いしています。	
5 各業務の大まかな 1 件当たりの所要時間はどのくらいでしょうか。		5 現行ではおおよそ次のとおりです。 住民記録 3 0 ～ 6 0 分、戸籍届出 3 0 ～ 6 0 分、印鑑登録・個人番号カード 2 0 ～ 3 0 分、証明 2 0 分、税証明 2 0 ～ 3 0 分	
6 現行事業者様における管理者および従事者の月毎の残業時間をご教授ください。		6 把握していません。	
7 1. 募集要項 9 作成方法（4）課題に対する提案（様式 5） 過去 3 年間ににおけるトラブル（カスハラ）の発生件数、主な事例および発生時のエスケーションフローについてご教示ください。		7 過去 3 年間ににおけるトラブルは、3 件発生しております。主な事例は、17 時以降、他課に確認が必要な業務であったため、翌開庁日の対応となってしまうトラブルとなってしまったケースです。 このような事案では、早い段階で職員へ報告するよう伝えております。	

質 疑	回 答
8 2. 仕様書 7 実施体制 (1) 人員配置 各業務の平均席数 (繁忙ごと) をご教示ください。	8 通常期、閑散期、業務ごとの席数は決めています。ハイカウンター3台、ローカウンター2台で運用しています。
9 様式1「企画提案書兼誓約書」の右上の「No.」欄につきまして、参加者にて記載が必要でしょうか。それとも貴市にて使用される管理番号欄となりますでしょうか。	9 本市の管理番号のため記載不要です。
10 令和7年度我孫子行政サービスセンター窓口業務件数一覧 直近1年程度の曜日別の来庁者数実績についてご教示ください。	10 別紙、「令和7年度市民課業務対応件数」「令和7年度旅券対応件数 (申請・交付)」の、最大・最小来庁集計表をご確認ください。
11 令和7年度我孫子行政サービスセンター窓口業務件数一覧 現在把握されている平均待ち時間及び繁忙期における最大待ち時間をご教示ください。	11 5の回答を参照ください。繁忙期でも変わりはありません。
12 令和7年度我孫子行政サービスセンター窓口業務件数一覧 現在把握されている平均待ち人数及び繁忙期における最大待ち人数をご教示ください。	12 平均待ち人数は0～2名、繁忙期でも最大6名程度です。
13 1. 募集要項 9 作成方法 (4) 課題に対する提案 (様式5) 現在導入済みの窓口DX関連システム (発券システム、事前予約システム、申請支援システム等) がございましたらご教示ください。	13 窓口DX関連システムは未導入です。
14 2. 仕様書 7 実施体制 (1) 人員配置 現在の運営体制 (責任者、副責任者を含む配置人数) をご教示ください。	14 責任者、副責任者を含め20名です。
15 我孫子行政サービスセンターにおける外国人来庁者の利用状況について、把握されている範囲での来庁者数 (割合) および主な使用言語をご教示ください。	15 外国人来庁者の利用状況は、日本人来庁者の概ね1割未満で、主な使用言語は、ネパール語、ミャンマー語です。
16 1. 募集要項 9 作成方法 (4) 課題に対する提案 (様式5) 現在、我孫子行政サービスセンターにおいて導入済みのシステム・サービス (例: 窓口案内システム、申請支援システム、オンライン申請、コンビニ交付関連、音声翻訳サービス等) がございましたらご教示ください。	16 らくらく証明発行サービスを導入予定です。

質 疑	回 答
17 様式1「企画提案書兼誓約書」について、本件責任者氏名及び担当者氏名欄には、営業担当部門の責任者・担当者と、業務運用部門の責任者・担当者のいずれを記載すればよろしいでしょうか。ご教示ください。	17 営業担当部門の責任者・担当者を記載してください。
18 2. 仕様書 7 実施体制(1) 人員配置 1日あたりの配置人数(通常期・繁忙期)をご教示ください。	18 4の回答を参照ください。
19 各業務1件あたりの処理時間をご教示ください。	19 5の回答を参照ください。
20 各業務窓口の設置数をご教示ください。	20 8の回答を参照ください。
21 前回公示の課題につきまして、①繁忙期の窓口混雑対策について、②狭隘な我孫子行政サービスセンター事務室の有効活用について 現在の委託事業者の提案によりおおむね解消されていますでしょうか。	21 レイアウト変更により課題は解消しています。
22 2. 仕様書 8 各種報告書等の作成及び提出 業務報告書フォーマットの指定等はございますでしょうか。	22 指定はありません。
23 2. 仕様書 9 サービス要求水準のためのアンケート調査の実施 直近のアンケート結果をご教示いただくことは可能でしょうか。また、記載必須の質問項目はございますでしょうか。	23 総合的な満足度として、「満足・やや満足」が約93%となっております。質問項目については委託開始後に協議となりますが、満足度・受付時間・職員の対応状況は必須です。
24 仕様書P1 5 実施時期 業務時間外の事前準備・事後処理について、現行運用で必要となっている平均時間をご教示ください。	24 事前準備、事後処理を含め、1日あたり10分～20分です。
25 仕様書P2 6 業務内容 契約期間中に予定している標準化システム移行、更改または法改正対応予定がありましたらご教示ください。	25 予定はありません。
26 仕様書P6 24(3) 業務改善 KPI やサービスレベル(待ち時間、処理時間、苦情件数等)の目標値がありましたらご教示ください。	26 苦情件数については、取扱件数の1%以下を目標としています。待ち時間、処理時間については、昨年実施したアンケート結果では、対応時間について「早い・やや早い」と回答した割合が約58%であったため、委託開始後は、70%以上を目標とします。

質 疑	回 答
27 個別仕様書 P 2-4 住民異動業務 住民異動に伴う他課案内・ワンストップ対応の平均処理時間をご教示ください。	27 平均約 10 分です。
28 個別仕様書 P 2 1 2 5 (4) 発行旅券確認業務 発行旅券確認作業に係る平均件数及び作業時間をご教示ください。	28 令和 7 年度 平均件数 17 件、1 件当たりの作業時間 5 ～ 8 分です。
29 個別仕様書 P 2 2 2 5 (8) 在庫管理業務 旅券保管在庫の平均冊数及び最大冊数をご教示ください。	29 平均 196 冊、最大冊数 316 冊です。
30 個別仕様書 P 2 2 2 5 (9) 未交付失効防止 督促電話・督促はがきの年間実績件数をご教示ください。	30 令和 7 年度対応総数 34 名に対し、催促電話 232 件、催促はがき 17 枚です。
31 個別仕様書全体 市職員審査業務 「市職員審査」と記載される業務について、職員不在時の運用ルールをご教示ください。	31 業務中に職員不在となる運用は想定していません。
32 個別仕様書 P 2 4 その他業務 「各課からの臨時的依頼」の過去 3 年間の主な実施内容及び頻度をご教示ください。	32 最近では、臨時給付金関係の書類預かりがありましたが、その他含めても年 2 ～ 3 件程度です。
33 別紙 6 案内業務一覧 案内業務に関する問い合わせ件数実績（年間・月間）がございましたらご教示ください。	33 令和 7 年度我孫子行政サービスセンター窓口業務件数一覧の 3 P ～ 5 P を参照ください。 集計値には、届出、案内件数が含まれています。