

## 質問書に対する回答

令和7年（2025年）5月7日

吹田市市民課業務一部委託業務の提案募集に関する以下の事項の質問について回答します。

項番	質問内容	該当箇所	回答内容
1	業務委託料は年払いとし・・・とありますが、月次払い若しくは四半期払いにてお願いしたいのですが、受託後協議する上で、上記の支払い期間は、現段階でご承認頂けるかどうかご教示下さい。	募集要項、 1業務概要、 (6)支払い条件、P3	現段階で承認させていただくことはできません。募集要項に記載のとおり契約締結の際に本市と受託者として協議の上決定することとなります。
2	什器等は受注者で用意すること、とありますが、現在貴市執務内で使用されている事務机や椅子などはそのまま貸与使用が可能で、受注者が別途責任者用等、自社分として設置するものを準備するという認識で良いかご教示下さい。	仕様書、 11機器・什器等、 (1)、P22	委託事業者が使用する什器につきましては、「仕様書別紙4_執務スペース概要」の固定物を除き、委託事業者で手配いただくこととなります。当市で廃棄予定の什器の貸与につきましては、協議の上決定します。
3	各審査項目の配点をご教示ください。	審査評価項目・配点基準表、 吹田市市民課業務一部委託業務募集要項	各審査項目の配点につきましては非公開となります。
4	見積価格における配点の計算式をご教示ください。	「参考見積価格」に関する項目、吹田市市民課業務一部委託業務募集要項、審査評価項目・配点基準表	見積価格における配点の計算式については非公開となります。
5	現在業務を行っている執務室のレイアウトについて、業務毎の什器機器の配置が分かる内容が記載のレイアウト図をお示しください。	「レイアウト」、6_仕様書別紙4_執務スペース概要、P1	添付ファイル「市民課座席表」を参照ください。
6	土曜開庁日の来庁者実績についてご教示ください。また、開庁日時のご変更を検討される理由、並びにご想定されている変更内容につきまして、可能な範囲でご教示ください。	「4 業務日時」、2_吹田市市民課業務一部委託仕様書、P3	住民異動届、マイナンバーカード関連の来庁者数については別紙「令和6年度土曜コーナー来庁者数（住民異動、マイナンバー関連）」を参照ください。 証明発行件数については仕様書別紙3_令和5年度吹田市市民課事務件数、P10～P15「3証明（1）証明書交付件数及び手数料推移表」記載の【土曜コーナー】の件数を参照ください。 土曜日開庁日時の変更については、市民サービス向上のため行いたいと考えています。業務詳細は、「仕様書別紙1_市民課委託業務一覧」の「土曜開庁日対応業務」を確認してください。
7	「戸籍システムについては令和8年1月に標準システムへの移行を予定している。」とありますが、業務工数の増減についてご教示ください。	「標準システム」2_吹田市市民課業務一部委託仕様書、P3	現在構築中のため、明確な回答はできませんが、工数の増減は少ないと予想されます。

項番	質問内容	該当箇所	回答内容
8	「全ての来庁者対応が終わるまでは、従事者を配置すること。」とありますが、前年度の業務終了時間の実績をご教示ください。	「閉庁時間」2_吹田市市民課業務一部委託仕様書、P3	各担当の業務終了時間は次のとおりです。 ①住民異動届・戸籍届の受付 3月以外の月平均：17時35～45分 3月の月平均：18時44分 最繁忙期（3月21～31日）の平均：19時55分 ②証明発行 3月以外の月平均：18時 3月の月平均：19時15分 最繁忙期（3月21～31日）の平均：20時15分 ③レジ業務 3月以外の月平均：18時30分 3月の月平均：19時45分 最繁忙期（3月21～31日）の平均：20時45分
9	「委託業務範囲において、法令の改正等により業務量に変動があった場合にも受注者側の責任により柔軟に対応すること。」とありますが、「業務量の変動」とはどの程度の工数を想定すればよろしいでしょうか。	「イ 「業務一覧」に対する提案」、2_吹田市市民課業務一部委託仕様書、P5	事務処理における作業内容（業務フローの一部）が追加・削減される場合や、法令等の改正により新たな制度の開始又は既存制度の廃止が行われ、それに伴う事務処理業務の追加・削減が生じる場合などを想定しています。
10	「受注者には、提案時において実現可能な最大限の委託範囲の提案を期待するが、準備期間において、本市との協議の結果、提案の委託範囲が狭まった場合は、契約金額の減額変更を行うものとする。」とありますが、土曜開庁の日程変更等、委託範囲や業務量が増加する場合は、増額変更をご検討頂けるとの認識でよろしいでしょうか。	「イ 「業務一覧」に対する提案」、2_吹田市市民課業務一部委託仕様書、P6	委託範囲や業務量が増えたとした場合、双方協議により運用等を変更することとなりますが、その結果、増加に係る経費が必要となり、現行の契約では業務の履行が困難と認められる相応の理由と内容がある場合は、増額変更も検討いたします。 変更後の土曜開庁日時・業務内容につきましては、「仕様書別紙1_市民課委託業務一覧」にお示しのとおりですので、見積書に含んだ額を提示してください。
11	マニュアル作成の参照となる吹田市様ご整備のマニュアルは、委託対象業務全ての内容が揃っているとの認識でよろしいでしょうか。また、現在整備済みのマニュアルの精度をご教示ください（様式の統一有無、制度改正内容の反映具合など）	「業務マニュアル」、2_吹田市市民課業務一部委託仕様書、P6～7	現在整備しているマニュアルは、委託業務すべてを網羅しておらず、様式や記載粒度も異なる状況です。制度改正内容については反映しきれていないものが含まれます。マニュアルが最新化されていない部分については引継ぎの中で口頭等によって補足させていただくこととなり、その内容を以って受注者にてマニュアルを作成いただくこととなります。
12	フロア案内業務のマニュアルは、現行受託事業者様よりご提供いただけるとの認識でよろしいでしょうか。	「業務マニュアル」、2_吹田市市民課業務一部委託仕様書、P6～7	現委託事業者からのマニュアル等の提供はございません。 現行のフロア案内業務において、現委託事業者から次期委託事業者への業務引継ぎを仕様を含めておりますので、準備期間中に業務引継ぎを受けていただき、本業務で必要となるマニュアルや質疑応答集については受注者にて作成いただくこととなります。

項番	質問内容	該当箇所	回答内容
13	新業務フロー、業務マニュアル、FAQの作成のため、現在吹田市様をご整備されている状況及びご整備されている文書名をご教示ください。	「業務フロー、業務マニュアル」、2_吹田市市民課業務一部委託仕様書、P6～7	本市において、以下の資料を整備しています。これら資料は、委託事業者の業務フロー作成等にあたり、可能なものは提供させていただく予定です。 ・委託業務の流れを委託事業者／吹田市ごとに整理した資料 ・委託業務の業務マニュアル（現在整備中）
14	おくやみコーナーに導入するシステムでは、協定締結による導入を想定しているシステムがございますが問題ございませんでしょうか。また、第3者への委託における協定締結の締結者は、自治体様・受託事業者・第3者委託先との認識でよろしいでしょうか。	「(イ) おくやみコーナーの環境整備」、2_吹田市市民課業務一部委託仕様書、P10	協定締結は想定しておりません。第3者に委託する場合は、再委託承諾申請書をご提出いただき、あらかじめ発注者の承諾を得た場合、可能となっております。
15	おくやみコーナーの設置場所（予定）のスペースについて、詳細（間取り、寸法、情報コンセントなどの位置）をご教示ください。	「e おくやみコーナーで使用する機器・什器等」、2_吹田市市民課業務一部委託仕様書、P12	スペースは、廊下側間口320cm×奥行464cm程度になる見込みです。情報コンセント等の詳細は今後決定いたします。
16	本件の市民課業務について、業務毎に従事している職員様数・雇用形態・総労働時間をご教示ください。	「業務実施体制」、2_吹田市市民課業務一部委託仕様書、P13	市民課における職員体制については公表しておりません。総労働時間については、「仕様書別紙1_市民課委託業務一覧」の年間作業時間（事務全体）をご参照ください。
17	「受注者は、本市との業務の切り分けを考慮し、本市と受注者の執務スペースを区切る仕切り等の設置について検討するとともに、必要に応じて本市職員が使用するフロアデザイン・レイアウトも提案すること。」とありますが、職員様のレイアウトを検討する必要がある具体的な事例をご教示ください。	「カ フロアデザイン・レイアウトの提案」、2_吹田市市民課業務一部委託仕様書、P13	市と連携する必要がある審査やエスカレーション案件のやり取り等が発生する場合には、委託事業者側のみでなく、職員側のフロアデザイン・レイアウトまで提案を求めることが想定されます。
18	「業務一覧に記載する「AIチャットボットの導入」の実施にあたっては、AIチャットボットの構築、職員の操作研修、総合的なコンサルティングといったシステム導入にかかる全般的な作業を行うこと。」とありますが、操作研修はオンラインの実施でもよろしいでしょうか。	「ウ AIチャットボットの本番稼働の実施」、2_吹田市市民課業務一部委託仕様書、P13	操作研修の形式の指定はありませんので、事業者による効果的・効率的な研修企画を提案ください。
19	「受付業務時間後に他室課へ案内が必要な方がいる場合」について、とありますが、関係する室課の数、頻度、想定される最終案内の時間はどの程度となるか、ご教示ください。	「イ フロア案内業務の実施」、2_吹田市市民課業務一部委託仕様書、P14	受付業務時間後に案内対象となる関係室課は子育て給付課、高齢福祉室、障がい福祉室、生活福祉室の4室課であり、子育て給付課への案内が最も多くなっております。想定される最終案内の時間は、項番8への回答内でお示ししている住民異動届、戸籍届の窓口受付の終了時間を御参照ください。 なお、現状の課題は、他室課への案内要否を判断するには窓口の受付で転出証明書情報又は住民登録情報を確認する必要があり、最後の来庁者を受付するまで他室課の職員待機が解除できないことにあります。最後の来庁者の受付まで待たずとも他室課への案内要否が確認でき、早期に職員待機の解除ができる効果的な方法等があれば追加提案として提案を期待するものです。

項番	質問内容	該当箇所	回答内容
20	システム構築事業者様の事業者名及び契約期間等、詳細をご教示ください。	「(2) システム構築事業者との協力」、2_吹田市市民課業務一部委託仕様書、P20	本業務に関連する標準化対象システムごとに次のとおり回答します。 ・住民記録システム 現行受注者の事業者名等については次の本市ホームページにて御確認ください。 「令和6年度 随意契約一覧表(市民部)」 【URL】 <a href="https://www.city.suita.osaka.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/004/133/zuikei_20250331.pdf">https://www.city.suita.osaka.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/004/133/zuikei_20250331.pdf</a> ・戸籍システム 標準準拠システムの構築事業者は未決定です。
21	フロア案内業務の現行受注者様の事業者名をご教示ください。また、現在の事業者様が雇用されている方の人数・雇用形態・総労働時間をご教示ください。	「(3) フロア案内業務の現行受注者との協力」、2_吹田市市民課業務一部委託仕様書、P20	現委託事業者の事業者名については次の本市ホームページにて御確認ください。 「吹田市市民課前フロア案内等業務に係る制限付一般競争入札」 【URL】 <a href="https://www.city.suita.osaka.jp/sangyo/1017983/1017993/1033244/1034748.html">https://www.city.suita.osaka.jp/sangyo/1017983/1017993/1033244/1034748.html</a>  現委託事業者の雇用人数、雇用形態、総労働時間については市で把握すべき事項ではございませんのでお答えできません。
22	「令和9年3月までは必ず現行の番号発券機等を使用すること。なお、現行機種は「MSボイスコールNEO」を導入している。」とありますが、令和9年4月以降、受託事業者が独自に発券機を導入しない場合は、同機種の吹田市様における契約は自動的に延長されるという認識でよろしいでしょうか。	「※5」、2_吹田市市民課業務一部委託仕様書、P22	同機種を手配するかは未定ですが、事業者が導入しない場合は市側で発券機を手配することとなります。
23	「ク 英語話者等からの問合せ等に対応できる体制とすること。」とありますが、現在の受託事業者様による対応体制をご教示ください(英語対応可能な方の人数や雇用形態、翻訳機期の導入台数等)。	「(5) 業務内容に関する留意事項」、7_仕様書別紙5_吹田市市民課前フロア案内等業務仕様書、P10	英語対応可能な人員を常に1名以上配置できるような体制となっております。翻訳機等の導入はございません。
24	貴市が用意する、システム端末にAIチャットボットを導入する認識で良いでしょうか。また接続に必要なNW環境も貴市用意の認識でよろしいでしょうか。	仕様書・P7 エ AIチャットボットの導入	Web上での構築を想定しています。
25	貴市が用意する、システム端末にAIチャットボットを導入する認識で良いでしょうか。また接続に必要なNW環境も貴市用意の認識でよろしいでしょうか。	仕様書・P10 (イ) おくやみコーナーの環境整備	AIチャットボットはおくやみコーナー用に導入するものではありません。接続に必要なNW環境は本市でご用意いたします。
26	履行場所の什器選定の為、設置場所予定図とは別に、レイアウト図・履行場所の広さ(㎡数)、縦・横のサイズをご教示ください。	仕様書・P12 (b) その他特記事項	履行場所は、廊下側間口320cm×奥行464cm程度になる見込みです。レイアウト図等詳細は今後決定いたします。
27	履行場所の什器選定の為、レイアウト図とは別に、履行場所の広さ(㎡数)、縦・横のサイズをご教示ください。	仕様書別紙4「執務スペース概要」	実施期間における履行場所の広さは、「仕様書別紙4_執務スペース概要」事業者スペースを参照ください。

項番	質問内容	該当箇所	回答内容
28	令和9年3月までは必ず現行の番号発券機等を使用すること。なお、現行機種は「MSボイスコールNEO」を導入している。と記載がありますが、受注者が用意する発券機は、同機種指定など、仕様や規定はございますでしょうか。	仕様書・P22 II 機器・什器等	業務の履行に支障をきたさないのであれば機種の指定や規定はございません。
29	キャビネットやロッカーは受注者で準備する認識ですが、置き場所はございますでしょうか。また、置き場所のサイズをご教示いただけますでしょうか	仕様書・P22 II 機器・什器等	「仕様書別紙4_執務スペース概要」の事業者スペース内に設置してください。
30	インターネット回線、電話回線の独自契約については、本市の許可を得ること。と記載がありますが、想定NW環境（モバイルWifiでよい、フレッツ回線等の光回線敷設が必要、グローバルIPアドレスが必要等）をご教示願います。	仕様書・P23 II 機器・什器等	モバイルWi-Fiやスマートフォン等を想定していますが、それ以外であっても業務上必要であり、回線利用に際して特段支障がないものであれば利用を認める可能性があります。 庁舎や庁舎内設備に対して工事が必要なものは想定しておりません。
31	土曜日開庁日について、開庁日時変更の検討をしているとのことですが、具体的に変更時期及び変更時間の想定をお教示いただけませんか	仕様書・P3 業務日時	「仕様書別紙1_市民課委託業務一覧」のとおりです。
32	応対接遇の最大待ち時間、平均待ち時間はどのような手法で計測されるのでしょうか	仕様書別紙2_吹田市市民課 KGI・KPI	最大待ち時間及び平均待ち時間は、発券機が記録している情報をもとに計測します。 具体的には発券した番号札ごとの発券時刻と、受付窓口にて呼び出しを行った呼出時刻の差分を以って待ち時間を算出しております。
33	a おくやみコーナー予約システム、b 照会・回答システムに関しては必須であるが c 予約をしないで来庁された御遺族に対応するシステム、d 御遺族が自宅で使用する為のためのシステムにおいては、任意で用意するとの認識で問題無いか。	仕様書・PII (イ) おくやみコーナーの環境整備	ご認識のとおりです。
34	市民アンケート調査の為の宛名シールやアンケート用紙に使用する紙等は受注者が用意するのでしょうか。	仕様書・PI7 キ 市民アンケート調査	内容によりますが、原則事業者側で用意いただくことを想定しています。
35	現在、委託予定の作業に関してマニュアル等はあるのでしょうか。また存在するのでしたら受託者決定後提供はいただけるのでしょうか。		本市において、以下の資料を整備しています。これら資料は、委託事業者の業務フロー作成等にあたり、可能なものは提供させていただく想定です。 ・委託業務の流れを委託事業者／吹田市ごとに整理した資料 ・委託業務の業務マニュアル（現在整備中）
36	準備期間中に従業員への事前研修の為に会議室等はお借りすることはできるのでしょうか		準備期間中の執務スペースについては、「仕様書別紙4_執務スペース概要」にお示した箇所となります。
37	統括責任者は吹田市役所への常駐する必要はないとの認識でよろしいでしょうか	仕様書P24 (2) 統括責任者の業務	ご認識のとおりです。

項番	質問内容	該当箇所	回答内容
38	委託費は年度ごとの支払いとなっておりますが、年度末（3月末）に請求した場合支払までにどのくらいの期間でお支払いいただけるのでしょうか。また、準備期間に係る費用については初回請求時支払うこととするが、他の方法が希望する場合は、契約締結の際に協議とあるが、例えば準備費用を委託年数の6回にわけ各年度で請求することも可能でしょうか	募集要項P2 支払い条件	業務完了の確認が取れた日以降の請求日より30日以内に支払いいたします。準備期間に係る経費につきましては、契約締結の際に協議の上決定となります。
39	対案限度額は設定されているが下限額の設定はないとの認識で問題無いでしょうか	募集要項P2 提案限度額	ご認識のとおりです。
40	従事者が休憩する場所のご提供はありますでしょうか。		委託事業者の執務室を除いては庁舎内の職員との共用の休憩場所を使用することとなります。
41	山田出張所、千里丘出張所、千里出張所の件数の記載がございますが参考数値であり、今回の業務対象外との認識でよろしいでしょうか	令和5年度 吹田市市民課事務 件数	転出（電子）につきましては委託業務実施期間開始後は、本庁での作業を想定しており、委託対象業務に含まれます。その他の届出件数についてはお見込みのとおりに、参考数値とお考えください。
42	本庁 転出（電子）が令和4年度74件、令和5年度は0件となっておりますが本庁では転出（電子）は対応が無くなったということでしょうか	令和6年度 吹田市市民課事務 件数 P3 (2)住民異動届出件数	令和5年度は、出張所が対応しており、合計3,797件です。業務量等は、仕様書別紙1_業務一覧の事務番号86を参照してください。
43	「エ AI チャットボットの導入」に記載のQ&A案については何件程度を想定されてますでしょうか。（300件、1000件等）	吹田市市民課業務一部委託仕 様書（P7）	Q&A案の件数はAIチャットボットで取扱う業務範囲やQ&Aの構成方法等によって大きく変動すると思えますので、本市からの想定件数の回答は差し控えます。問合せ対応業務の効率化と住民サービスの向上の観点から、AIチャットボットで取扱う業務範囲やQ&Aの構成方法等を含め、最適な提案を期待いたします。
44	「（ア）サービス提供環境> b 計画停止」について2週間前までの通知とさせて頂くことは可能でしょうか。	吹田市市民課業務一部委託仕 様書（P7）	利用者への周知等の理由により30日とさせて頂いております。
45	「c 問合せ窓口の設置」「d 故障等受付窓口の設置」について、重大な障害発生時は24時間年中無休での復旧対応は実施する理解で宜しいでしょうか。重大な障害発生時は24時間年中無休電話受付可能とする体制のご準備が必要でしょうか。	吹田市市民課業務一部委託仕 様書（P7）	ご認識のとおりです。
46	「（b）多言語 英語、中国語（簡体、繁体）、ハングルなどの翻訳機能を有すること。」について、あらかじめ登録した日本語のQ&Aをgoogle翻訳にて翻訳する形でのご提供で差し支えないでしょうか。翻訳内容がGoogle翻訳の翻訳機能に依存するためのご質問となります。	吹田市市民課業務一部委託仕 様書（P9）	閲覧者に対し正しい情報提供ができる形式であれば、翻訳機能の形式は問いませんので、事業者による効果的・効率的な提案を行ってください。
47	「α おくやみコーナー予約システム」について、月間の予約数想定をご教示いただけますでしょうか。	吹田市市民課業務一部委託仕 様書（P10）	月間160件程度を想定しています。
48	事前に契約書(案)をいただくことは可能でしょうか。	契約書	添付「契約書(素案)」を参照ください。

項番	質問内容	該当箇所	回答内容
49	システム導入の環境は、LGWAN-ASPで取扱いできる予約システムを構築する認識でよろしいでしょうか。	仕様書 (10頁・オーイ)	Web上で予約ができるシステムであれば結構です。
50	「業務一覧に記載のない、いわゆる雑務」とは具体的にどのような内容を指すのか例をあげてご教示頂けますでしょうか。	仕様書内 6.- (1) -イ	委託業務を円滑に実施いただくために必要な、以下のような業務を想定しています。 ・執務スペースの整理整頓・掃除 ・各種証明書等の発行にあたってのコピー用紙の補充 ・各種発送処理にあたっての封筒の補充等
51	「機器・什器等」において「番号発券機」は受注者と負担となっているが、令和9年3月までの現行契約期間内においても費用は受注者負担でしょうか。	仕様書内 11.- (1)	経費負担は市となります。
52	「抑止設定」とはどのような業務でしょうか。	仕様書別紙6P 2-8~2-16まで	DV等支援対象者の申出により支援対象者の住民票の写しの交付等ができないようにするなど、特定の状況下において各種証明書発行等を抑止する設定にすること及びそれに伴う一連の業務を指します。具体的な作業内容は、業務一覧をご確認ください。
53	郵送処理における「発送処理」は受注者で封入封緘はら発送処理（郵便局への持ち込み等）までの全てを想定しますでしょうか。	仕様書別紙10P 15-232	封入封緘及び発送処理もすべて想定しています。原則は請求者が作成した返送用封筒で発送しており、市役所の敷地内ポストへ書類を投函してください。投函回数は郵便局集配時間前2回と終業前1回の原則3回です。
54	「出生・届出」において受付以降の「異動情報入力【窓口】」は住基システムへの入力作業を指しますでしょうか。窓口受付後に戸籍職員様の届出内容の審査、確認工程を経ての作業という認識でよろしいですか。	仕様書別紙24p 100-1038~100-1044	住基システムへの入力作業を指します。窓口での受付、受理決定後、速やかに住基システムへの入力作業を行います。その後、窓口職員が最終審査及び戸籍職員へ回送します。
55	らくらく窓口証明書の1カ月の件数を教えてください。	仕様書内 14P (2) イ	運用開始前ためお示しすることができません。 本市では2台のタブレットを導入予定です。
56	土曜日の事務件数を各項目ごとに教えてください。	仕様書別紙3	住民異動届、マイナンバーカード関連の来庁者数については別紙「令和6年度土曜コーナー来庁者数（住民異動、マイナンバー関連）」を参照ください。 証明発行については仕様書別紙3_令和5年度吹田市市民課事務件数、P10~P15「3証明(1)証明書交付件数及び手数料推移表」記載の【土曜コーナー】の件数を参照ください。
57	執務スペース内に従事者の休憩室は設けたほうがよろしいでしょうか？別にお昼休憩できるスペースは確保頂けるのでしょうか？	仕様書別紙4	執務室内に従事者の休憩室を設けるかは事業者の判断となりますが、オープンカウンターとなっていますため、市民目線を配慮いただき設置ください。また、委託事業者の執務室を除いては庁舎内の職員との共用の休憩場所を使用することとなります。