

No.	資料名	頁	番号/項目等	質問内容等	回答
1	仕様書	4	実施期間	業務分析や構築責任担当者として、1名ないし数名、本業務の責任者や副責任者とは別に従事させていただくことは可能でしょうか。その場合は、決められた時間のみ業務従事する派遣対象の構築責任者をご提案することも可能でしょうか。不可の場合、派遣の対象とならない構築責任者として、本業務に従事させていただくことは可能でしょうか。	責任者の配置に関しては、受託事業者にて判断いただく範疇かと考えます。「その場合は」以降のご質問については、「人材派遣としての従事者と業務委託としての従事者が重複して差支えないか」との趣旨かと理解していますが、勤務時間や実施場所等で、人材派遣業務と受託業務のいずれに従事しているか、線引きが明確であれば問題ないという認識です。
2	仕様書	5	1.5 履行日・履行時間・履行場所	委託業務の場合は、開庁時間前の来庁者の前裁き(フロア案内など)が含まれますでしょうか。その場合は何時頃から業務開始となりますでしょうか。履行開始時間は、何時何分を想定しておりますでしょうか。	窓口の受付開始時間は8時45分からです。フロア入口は8時30分頃に開けており、発券対応等を行っている場合がありますが、各区役所・各課によって現状の対応が異なるため、委託業務として必要な対応は、準備期間において受託事業者と協議の上整理いたします。
3	仕様書	9	2.1 準備業務	構築(業務をご教示いただき、習得し、マニュアル化する)は、準備期間に行う形になりますでしょうか。または、人材派遣の期間に実施することを想定されておりますでしょうか。準備期間の具体的な業務の想定内容をご教示ください。	原則、準備期間中に業務マニュアル・FAQの作成を行っていただきますが、人材派遣期間中に適宜修正・更新が発生するものと想定しています。準備業務は、仕様書記載の通り運営業務実施のために必要な対応を行っていただくものであり、詳細な方法等については提案によることとしています。
4	仕様書	6	レイアウト	レイアウト図面について、拡大した資料をいただくことは可能でしょうか。躯体図など具体的な広さ(距離)がわかる資料もご提供いただけますでしょうか。また、委託の場合の業務実施想定場所もご教示ください。	別添資料をご参照ください。委託後のレイアウトについては、仕様書記載の通り本市と受託事業者で協議の上準備期間中に決定するものとしています。
5	仕様書		服装規定	受付業務など、服装指定はございますでしょうか。または、提案によりますでしょうか。	服装の指定はありません。
6	仕様書		従事者研修	派遣前の受託事業者の従事者研修は一般的なコンプライアンス研修、個人情報保護研修などの他、どのような内容を想定しておけばよろしいでしょうか。	運営業務実施のために受託事業者が必要と判断する研修を実施いただくものと考えています。
7	仕様書		業務マニュアル	既存マニュアルなどはありますか。事前に提供可能な業務マニュアルやシステム操作マニュアル等はございますでしょうか。	一部の業務については既存のマニュアルがあります。契約前に提供することはできません。
8	仕様書		業務範囲	証明手数料等について、従事者が現金や切手を扱う想定はございますでしょうか。	受託事業者の従事者が現金等を扱う想定をしています。
9	その他			各所に車で来庁された市民様への駐車券の引渡しは業務として発生しますでしょうか。金券扱いになると認識しますが、管理手法等含め現行の運用手順等はございますでしょうか。	駐車券の引渡し業務は発生します。現行の運用手順について、毎日の残数管理と金庫での保管について運用していますが、詳細は準備期間中に引継ぎを行う想定です。
10	その他			各履行場所について、以下のスペース及び什器等についてはご準備いただけますでしょうか。①更衣室②休憩スペース(昼食をとる場所)	①②いずれも、現在職員が使用しているスペースを分割して使用していただく想定をしています。
11	その他			業務開始時間は午前8時45分とあります。事前準備等で入庁する場合、何時から入庁は可能でしょうか。	両区役所ともに8時から入庁可能です。
12	その他			研修スペースについては庁内でのご用意を相談させて頂くことは可能でしょうか。運用開始前については基礎研修として全員同時に研修することも想定されます。	研修スペースとしての庁内利用は、空き状況によりますが可能です。
13	その他			各業務において、1件あたりもしくは全件のおおよその処理時間が分かる資料等をご提示頂くことは可能でしょうか。	ご提供できる資料はありません。
14	その他			収納にはレジを設置されているのでしょうか。またレジを設置している場合その性能についてお教えください。(自動釣銭機能がありますか)	兵庫・北神ともに自動釣銭機能のあるレジを設置しています。
15	その他			収納した手数料について受託者が貴市指定金融機関へ納入する業務は、委託範囲になりますでしょうか。委託範囲となる場合、手数料の保管方法をご教示ください。また、貴市指定金融機関は区役所内にございますでしょうか。また、区役所内にはない場合、どの程度距離が離れておりますでしょうか。	収納した手数料を指定金融機関等へ納入する(払い込む)業務も委託範囲です。収納した現金は、受託事業者にて公金専用の預金口座に即日又は翌日中に預金していただき、月1回以上の頻度で所定の期日を定め、指定金融機関等に払い込んでいただく(納入する)ことを想定しています。北神区役所内には指定金融機関等はありませんが、近隣に指定金融機関や収納代理金融機関があります。
16	仕様書別紙9	1		貴市職員様の体制が記されておりますが、現委託会社様の体制(配置席数)を可能な範囲で月ごとにご教示いただけますでしょうか。	現在、マイナンバーカード交付にかかる特設窓口の対応を除き、市民課・保険年金医療課ともに委託は行っておりません。
17	仕様書	8		貴市から貸与いただけるファシリティについて、それぞれ何台貸与いただけるかをご教示いただけますでしょうか。	仕様書記載の通り、各種設備・備品の貸与する数に関しては、本市と受託事業者で協議の上準備期間中に決定するものとしています。
18	仕様書	11	おくやみコーナー業務	窓口予約サイト(仮称)とございますが、こちらは貴市にてご準備いただけるという認識でよろしいでしょうか。	窓口予約サイトの開設は本市にて対応いたします。
19	様式2、見積調書	1	-	「税込み」の総額を、様式の桁数を増やして記載する認識で正しいでしょうか。	修正したものを再度アップロードいたしますので、こちらをご使用ください。
20	仕様書別紙9	1	令和元年度時点の職員体制(参考)	委託開始後に市職員様の配置転換がどうかと存じます。正規職員様、非正規職員様(再任用、嘱託、任期付き短時間、臨時職員、人材派遣)の配置転換時期は、いつをご検討されておりますでしょうか。	本市の体制変更については、委託開始時期と人事異動時期を踏まえて判断する予定です。
21	評価基準	1	類似業務の受託実績	5年以上の実績は、提案書提出時点で履行済みの実績を指している認識でよいでしょうか。未来の契約は5年含めないという認識で正しいでしょうか。	提案書提出時点で受託中かつ複数年契約を交わしている等、未来において5年以上の受託となるものが決まっている場合については、実績として記載ください。
22	仕様書別紙1	1	転入等(異動届すべてに関連)	各種通知書作成・封入・封緘・送付とございますが、審査業務は行われないのでしょか。	情報入力・決裁をしたのちに、その情報を基にプリンタより自動的に出力される通知書ですの審査業務は不要と考えています。なお、出力された通知書には宛先欄が設けられており、窓付き封筒へ封入することで誤送付を防ぐ仕様となっております。
23	仕様書別紙1	7	戸籍記載処理	戸籍関連手続き事前相談とありますが、どのような相談まで行う必要があるでしょうか。具体例をお示しください。	例えば、婚姻届提出前の事前確認や、婚姻・縁組・離婚・離縁等の複数の届出を同時に行う場合の届書の記載指導、届出後の戸籍記載事項に関する問い合わせの回答を想定しています。
24	仕様書別紙1	7	公印の押印	公印を押印とありますが、公印の管理方法をご教示ください。	公印の保管管理は、市職員が市管理の金庫で行います。押印が必要な場合は、その都度公印使用簿に記入し市の承認を受けた後、使用いただく流れになります。

No.	資料名	頁	番号/項目等	質問内容等	回答
25	仕様書別紙1	9	個人番号カード交付（申請時来庁方式）	顔写真の撮影及び印刷は、デジカメ・専用プリンターを準備実施するのでしょうか。または、ICTツールがございますでしょうか。	顔写真撮影用のデジカメ・専用プリンターは準備していただきます。現在、ICTツールはありませんが、ICTツールをご準備いただき、活用していただく提案も可能です。
26	仕様書別紙1	9	個人番号カード交付（交付時・申請時来庁方式）	交付予約管理システムの運用は、電話受付もございませんでしょうか。	交付予約管理システムは、マイナンバーカードの管理台帳と予約管理の機能を有しています。マイナンバーカードの交付窓口に予約制を導入しており、基本的に市民は①WEB、②神戸市マイナンバーカードコールセンターへの電話という2つの方法で予約することが可能です。ただし、頻度は少ないですが、市民から区役所に直接予約依頼の問合せがありますので、その場合は電話での受付対応をしていただく必要があります。
27	仕様書別紙1	10	証明書の発行	手数料徴収について、釣銭準備金を各課それぞれご教示ください。	兵庫区市民課は1万円、北神区役所市民課は7万円準備しています。
28	仕様書別紙1	21 39 50	3-1 6-1 25-13 38-6 38-12	現金取扱いにおいて、レジはありますか。	レジはあります。
29	仕様書別紙1	20 41 51	5-1 28-3 38-8	還付充当期の決定に、判断が伴わないものが委託範囲と理解してよろしいでしょうか。	原則として自動処理を行うため、委託範囲として実施いただくのは判断を伴わない定型的な作業です。
30	仕様書別紙1	19	4-3 4-4	条例減免について（マニュアル通りの画一的対応が可能なもの）と（マニュアル通りの画一的対応が不可（職員対応）なもの）について明確な線引きは可能でしょうか。	原則受託事業者にて対応いただき、マニュアルに基づく対応ができない複雑なケース等について、職員にエスカレーションしていただく想定です。
31	仕様書別紙1	20	4-5 4-6	納付誓約による分納事務（画一的対応可能なもの）と納付誓約による分納事務（画一的対応不可なもの）について明確な線引きは可能でしょうか。	納付誓約による分納の基準を明確化する予定です。その基準通りの金額での支払いを希望（同意）する場合の対応を委託範囲とし、それ以外は職員にエスカレーションしていただく想定です。
32	仕様書別紙1	28	16-22	納付督促・未納相談について、委託での納付「説得」は委託業務にそぐわない認識でございますが、貴市のご認識と合致しておりますでしょうか。	納付説得とは納付交渉と異なり、保険料を支払ってもらおう必要があること、支払われない場合に督促・催告・差し押さえ等が行われること、といった一般的な事項を説明する業務であり、委託範囲に含む考えです。
33	仕様書別紙1	37 38	24-1 24-6	所得把握（所得照会）と所得照会書送付の違いは何でしょうか。	「所得把握（所得照会）」は令和元年度以前、「所得情報照会書」は令和2年度以降の課税所得を対象とするものです。令和2年度以降は広域連合が中間サーバ経由での情報連携を開始したことを受け、情報連携で不足する項目に限って照会を行います。したがって、照会文書の内容及びシステムへの入力方法が異なります。