

【質問・回答】

番号	質問対象箇所	質問内容	回答
1		基幹系業務システムの詳細（提供会社や、システム名など）をご教示いただけますでしょうか。	日本電気株式会社 住基システムCOKAS- i 戸籍システムREPROS
2	実施要領 8 企画提案書の提出 (4) 提出書類 ア 企画提案書 (ア) 企画提案書の書式	企画提案書の表紙記載について、記載事項の指定がございましたらご教示ください。（案件名、会社名、担当部署名、連絡先等、記載範囲の指定有無）	指定はありません。
3	実施要領 8 企画提案書の提出 (4) 提出書類 ア 企画提案書 (ア) 企画提案書の書式	企画提案書の表紙への押印は必要でしょうか。	必要としておりません。
4	実施要領 8 企画提案書の提出 (4) 提出書類 ア 企画提案書 (ア) 企画提案書の書式	提出時に使用するフラットファイル等の表紙に関し、記載事項の指定がございましたらご教示ください。（案件名、会社名等、記載範囲の指定有無）	指定はありません。
5	実施要領 8 企画提案書の提出 (4) 提出書類 ア 企画提案書 (ア) 企画提案書の書式	提出するCDまたはDVDの盤面への記載事項に関し、指定がございましたらご教示ください。（案件名、会社名等、記載範囲の指定有無）	指定はありません。

6	実施要領 8 企画提案書の提出 (4) 提出書類 ア企画提案書 (イ) 企画提案の構成	「1 会社概要」において「受託実績及び業務内容がわかるもの（仕様書の写し等）」と記載がございますが、提案書とは別に契約書及び仕様書を提出する必要があるでしょうか。また、一部参加申請時に提出しておりますが、再度重複する分に関しても提出が必要でしょうか。また、膨大な量のためフラットファイルに閉じることができないのですが、クリップやホッチキス止めで提出させていただいてもよろしいでしょうか。また、フラットファイルへ閉じることが必須であれば複数個に分かれても問題ないでしょうか。	「1 会社概要」は受託実績及び業務内容がわかるようご記載いただければ仕様書等の写しに限るものではありません。 企画提案書の書式は実施要領「8 企画提案書の提出 (4) 提出書類」に記載があるとおりでございます。
7	実施要領 8 企画提案書の提出 (4) 提出書類 ア企画提案書 (イ) 企画提案の構成	「A4 フラットファイル等を使用し、様式及び添付書類ごとにインデックス等を添付すること。」と記載がございますが、「企画提案書、見積書、参考地値提示書、添付書類（仕様書の写し）」の4種類のインデックスでよろしいでしょうか。また、インデックス書式に指定はございますでしょうか。ページ下部への記載などでも問題ないでしょうか。	提出書類は、企画提案書・見積書・参考値提示書です。 インデックスの書式指定はありませんが、様式及び添付書類ごとにつけてください。
8	仕様書 P2～3 7 実施体制	現行体制における人員構成（統括責任者・業務責任者・従事者別）および 常時配置人数をご教示ください。	企画提案書の実施体制に係ることなので回答しかねます。
9	仕様書 P6 9 受託事業者の責務（6）法令改正等への対応	法令改正・制度改正により業務手順、帳票、処理件数、人員配置が変わる場合、契約変更または見積再提出の対象となりますでしょうか。	仕様書にありますとおり、市と協力連携を図るものとしております。
10	仕様書P7～ 1 2 モニタリング指標の測定 ア 業務品質	モニタリング指標の測定について、イ市民満足度は年に 1 度と記載がありますが、ア業務品質及びウ接遇の測定頻度をご教示いただけますでしょうか。	仕様書内に記載しております。 （P4 8業務報告 (2)イ）

11	仕様書P7～ 1 2 モニタリング 指標の測定 ア 業務 品質	(ア) 正確性の確保について、現在どのように測定しているか、ご教示ください。	測定指標のとおりです。
12	仕様書P7～ 1 2 モニタリング 指標の測定 ア 業務 品質	(イ) 迅速性の確保について ① 証明及び住民異動業務について、こちらの数値は発券機のシステムから抽出可能な数値でしょうか。	そのとおりです。
13	仕様書P7～ 1 2 モニタリング 指標の測定 ア 業務 品質	(ア) 正確性の確保について、自己完結率95%の計測方法を具体的に教えてください。「対応内容の確認、差戻、監査後の修正がないもの」とは、貴市において作業の全件チェックが行われるか、一部サンプルチェックを行うのかどちらになりますでしょうか。	業務品質の正確性を確保するものであるためサンプルチェックではございません。
14	仕様書P9 1 3 対応時間	各種証明書発行業務（窓口）における「受付5分以内、形式審査まで15分以内」はどのように計測するのか、計測可能な仕組みが導入されていたらその手順を教えてください。	業務遂行のうえ満たすべき対応時間となっているのか受託者が測定するものとしております。
15	仕様書P9 1 3 対応時間	各種証明書発行業務（郵送）の対応時間は、受付～受託業者から職員様への照合依頼までの時間でよろしいでしょうか。	職員照合後、発送するまでの時間です。
16	仕様書 P9 1 2 モ ニタリング指標の 測定	現受託者の市民満足度アンケート、接遇評価の内容・実施方法、回収数、調査時期、集計様式をご教示いただけますでしょうか。	モニタリング指標の測定は受託者の業務であり、現受託者の内容等については回答しかねます。
17	仕様書P23 (3) 郵送業務	釣銭（定額小為替）は受託業者側での準備でよろしいでしょうか。	そのとおりです。
18	仕様書 P18 20 その他	仕様書に明記のない新たな業務が発生した場合や想定以上の処理件数が生じ、人員を補充する場合は、追加費用協議の対象となりますでしょうか。	仕様書にありますとおり、市と協力連携を図るものとしております。

19	仕様書 P19 1 (1) 来庁者・ 電話・メール対応	電話および問い合わせ対応件数（年間・月平均・ピーク）および時間帯別の傾向をご教示ください。	市で電話の統計は取っておりません。 藤沢市市民窓口センターデータ集の件数を参考にしてください。
20	仕様書 P39～ 1 マイナンバー カードに関する業 務 (1) マイナン バーカード交付準 備	令和9年以降のマイナンバーカード交付予想件数をお伺いできますでしょうか。	藤沢市市民窓口センターデータ集をご参照のうえご試算ください。
21	仕様書 P39～ 1 マイナンバー カードに関する業 務 (1) マイナン バーカード交付準 備	交付準備業務における月間の対応件数（過去実績）をお伺いできますでしょうか。	年間になりますが藤沢市市民窓口センターデータ集をご参照ください。
22	仕様書 P39～ 1 マイナンバー カードに関する業 務 (2) 予約管理	予約業務における月間の入電件数（過去実績）をお伺いできますでしょうか。	藤沢市市民窓口センターデータ集をご参照のうえご試算ください。
23	仕様書 P42 3 業務内容 (1) 実施設計	現受託者が使用している運営管理マニュアル・業務マニュアル・業務フロー・手順書は、落札後に提供される認識でよいでしょうか。	そのとおりです。
24	実施事業者選定審 査委員会評価基準 表	1. 会社概要の配点30の内訳を教えてください。	評価基準の配点の内訳は回答しかねます

25	実施事業者選定審査委員会評価基準表	(1) 業務実績の点数の付け方を教えてください。 何件以上の実績があれば○点など。 また、類似の業務の定義を教えてください。 自治体の窓口・案内・電話・事務業務であれば類似業務に該当いたしますでしょうか。	評価基準の点数は回答しかねます。 類似と判断するか評価基準になるため回答しかねます。
26	実施事業者選定審査委員会評価基準表	2. 実施体制の配点130点の項目別の配点を教えてください。	評価基準の配点の項目別は回答しかねます。
27	実施事業者選定審査委員会評価基準表	2. 実施体制の（1）～（11）までの採点方法を教えてください。	評価基準の採点方法は回答しかねます。
28	実施事業者選定審査委員会評価基準表	3. 提案価格の配点40点のうち（1）（2）それぞれの配点を教えてください。	評価基準の配点の内訳は回答しかねます。
29	実施事業者選定審査委員会評価基準表	3. 提案価格点は「提案価格の割合に応じて評価する。」と記載がございますが、具体的な点数の付け方を教えてください。 価格が安ければ安いほど点数が高くなりますでしょうか。 もしくは妥当性で評価されますでしょうか。	評価基準の採点方法は回答しかねます。