

小郡市市民窓口及び電話交換等委託業務に係る公募型プロポーザルの質問及び回答

項番	質問事項		回答
	実施要領・仕様書 頁等	質問内容	
1		前回公募時の予算上限額（税抜）、現在の受託業者、現契約期間、現受託金額（税抜）をご教授ください。	【市民課窓口業務】 前回公募時の予算上限額（税抜）：151,565,000円 前回公募時の受託業者：（株）エイジェック福岡オフィス 前回公募時の契約期間：令和5年8月1日から令和8年6月30日まで 前回公募時の受託金額（税抜）：128,550,000円 ※市民課窓口業務については、令和8年9月から令和9年3月まで直営体制です。 【電話交換及び受付案内業務】 前回公募時の予算上限額（税抜）：8,316,474円 現在の受託者：テルウェル西日本（株） 現契約期間：令和8年8月4日から令和9年3月31日まで 現受託金額（税抜）：944,734円（月額）
2		仕様書について、現行の契約からの変更点があれば、ご教授ください。	主な変更点は次の通りです。 ・受付案内・電話交換業務の追加 ・所得証明書や収納関係証明書の発行及び集計業務の追加（郵送請求含む） ・LINE申請処理業務の追加
3	仕様書 6 業務内容	現在、勤務されている従業員の配置状況について、一日の常勤人数、パート人数また勤務時間を各業務ごとにご教授ください。	【市民課窓口業務】 市民課窓口業務は、13名。内訳は、フロア案内が1名、証明書発行窓口が5名、郵便請求が1名、住民異動受付が6名です。10～12人が配置されています。いずれも勤務時間は平日の開庁時間中（8時30分から17時00分まで）です。この人数内で順番に休憩を取り業務を遂行しています。※この従業員の配置は令和5年8月1日から令和8年6月30日までのものです。 【電話交換及び受付案内業務】 常時4名体制で配置しております。業務にあたっては、常に3名体制（電話交換2名、受付案内1名）としており補助要員を1名配置しています。休憩時は補助要員としての位置づけになります。 また、勤務時間については、開庁時間の前後に電話交換機の切替作業等が必要なため、平日8時20分から17時10分までです。
4	仕様書 4 業務日及び業務時間	休日開庁日数の過去の実績等よりわかる予測日数をご教授ください。	令和5年8月1日から令和8年6月30日までの契約期間において、休日開庁はありませんでした。 現時点の次期想定は0日です。
5	仕様書 2 履行期間、業務期間	業務期間開始日までの準備期間は過去の実績等よりわかる予測日数をご教授ください。	【市民課窓口業務】 前回は令和5年8月1日に契約し、契約締結日の翌日から令和5年11月30日までが事前準備期間でした。 【電話交換及び受付案内業務】 前回は令和8年8月4日に契約し、契約締結日から令和8年8月31日までが事前準備期間でした。
6		従業員の駐車スペースはございますでしょうか、ご教授ください。	職員用駐車場がありますのでそちらをご利用ください。また、駐車にあたっては駐車許可証を交付しますので、通車車両の届出をお願いいたします。

項番	質問事項		回答
	実施要領・仕様書 頁等	質問内容	
7	仕様書 8、 業務運営体制	制服等を着用と記載がありますが、指定の制服などがあるのでしょうか、ご教授ください。	制服については、特段の指定はありませんが、市民サービスの提供にふさわしい品位と清潔感を保ち、来庁者に好印象を与える服装としてください。
8	仕様書 2 2 頁 (3) 一括再委託の禁止について	電話交換業務のみ貴市電話交換業務経験のある事業者へ再委託し運営することは可能かご教示ください。 可能な場合、委託事業者に求める要件（プライバシーマーク・実績等）をご教示下さい。	業務の一部を再委託することは可能ですが、仕様書 1 6 ページに記載しています、統括責任者、業務責任者は、受託者が設置する必要があります。 また再委託を実施する場合、再委託を受けるものについても、当該受託する業務について、 仕様書実施要領 1 ページに記載する参加資格要件を満たす必要があります。
9	仕様書 P1 4. 業務日及び業務時間 (1)	契約期間中に、業務時間の見直しの可能性はあるか	現時点において、業務時間の見直しは予定しておりません。 ただし、契約期間中における行政サービスの提供体制や市民ニーズの変化等により、業務時間の見直しが必要となった場合は、受託事業者と協議のうえ、対応を決定するものとします。
10	仕様書 P22 1 3. その他 (3)	再委託の主たる部分について、電話交換業務を再委託する場合は主たる部分に該当するか ※他の業務を再委託しない場合とする	項番 8 のとおりです。
11	仕様書 P22 1 3. その他 (3)	再委託の主たる部分について、フロア案内を再委託する場合は主たる部分に該当するか ※他の業務を再委託しない場合とする	項番 8 のとおりです。
12	実施要領 P4 7 ②イ	プレゼンに際して、HDMI ケーブル等もご用意いただけますでしょうか。	HDMI ケーブルは用意しておりますが、変換アダプタ等は用意しておりませんので、必要な場合は各自でご準備ください。
13	実施要領 P 1 提案上限金額	令和 1 0 年と令和 1 1 年度分の月額単価が同等、令和 1 2 年度に関しては月額単価が減少しております。本見積は人件費上昇及び物価上昇は見込まず、現在主流となっている、受託後のスライド条項適用を前提とした、委託費算出による入札との理解でよろしいでしょうか。そうでない場合は貴市のお考えをあわせてご教示ください。	各年度の見積額については、本市の予算上の積算に基づき設定したものであり、契約締結後のスライド条項の適用を前提としたものではありません。 提案価格については、各年度の提案上限額の範囲内で、契約期間中に想定される人件費や物価の変動等を考慮したうえで、適切に積算してください。 なお、契約締結後の委託料の変更については、契約書の規定等に基づき、必要に応じて協議するものとします。
14	プロポーザル審査基準⑩	通常、提案価格点の採点方式については算定式の開示がございます。算定式をお示しください。	最低提案価格を 2 5 点とし、その他の提案者は「最低提案価格 ÷ 当該提案者の提案価格 × 2 5 点」により算出します。
15	業務実績令和 6 年～令和 8 年	加工可能な元データ (Excel 等) をいただくことは可能でしょうか。	提供可能です。
16	業務実績令和 6 年～令和 8 年	証明書の発行件数の単位は、「申請数」ではなく「発行件数」の理解で差し支えないでしょうか。	発行件数です。
17	仕様書 1 P 4. (1)	令和 6 年度市民課窓口時間延長実績 4 6 0 時間とは、延長に伴い稼働が発生した 1 人あたりに換算した総稼働時間という理解でよろしいでしょうか。	令和 6 年度の市民課窓口時間外 4 6 0 時間については、従事者 1 人あたりの時間外勤務時間ではなく、従事者全体の 1 7 時以降の労働時間を合計したものです。

項番	質問事項		回答
	実施要領・仕様書 頁等	質問内容	
18	仕様書1P 4. (2)	令和7年度の休日開庁実績をご教示ください。 ・休日開庁日数 ・休日開庁時間(1回当たり) ・休日開庁対応件数(1回当たり)	令和7年度の休日開庁はありませんでした。
19	仕様書P8 6. (3)	1日の中で郵便請求に関する郵便物を受領する時間帯をご教示ください。	郵便物を受領する時間は概ね午前11時前後です。なお、速達については随時受領しています。
20	仕様書P8 6. (3)	郵便請求において、現在の在庫管理/進捗管理はどのように実施されているかご教示ください。システム等を使用されている場合、システムのメーカーおよび型番をご教示ください。	郵便請求における定額小為替の在庫管理及び進捗管理については、専用のシステムは使用しておらず、職員が申請ごとに個別管理をして速やかに発出しております。
21	仕様書P15 8	過去にアウトソーシングを活用していた際の1日当たりの人員数をフルタイム換算で「証明書交付関係窓口」「住民異動関係窓口」「電話交換」それぞれご教示ください。開示が不可の場合、現在本仕様書の委託範囲に携わっている職員(会計年度職員含む)数をご教示ください。	項番3のとおりです。
22	仕様書P16 8. (2)④	名札の着用が求められていますが、カスハラ対策のため名字のみとさせていただいても差し支えないでしょうか。また制服についてすべて統一されたものであるなど、ご指定はございますでしょうか。	名字のみで結構です。制服について指定はありません。
23	仕様書P16 8. (3)①	統括責任者が業務責任者も兼務することは可能でしょうか。	可能です。
24	仕様書P17 8. (3)②エ	欠勤や休憩の際は代務者を立てるなど、業務に支障のない体制を整備することで問題ないでしょうか。	問題ありません。
25	仕様書P18 8. (8)⑤	履行前研修に関しまして、貴市庁内の会議室等をお貸しいただくことは可能でしょうか。	可能です。
26	仕様書P18 8. (8)⑤	履行前研修に関しまして、以下ご教示ください。 ・システムのテスト環境の有無	システムのテスト環境はあります。履行開始前の研修における利用については、本市と協議のうえ、調整するものとします。
27	仕様書P18 8. (8)⑥	現在貴市のご状況として、過去:BPO事業者 現在:直営 での運用に切り替わっている認識です。貴市より引継がれる内容として、これまでの業務マニュアルや手順書など書面を含むとの理解でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。業務の引継ぎに当たっては、本市が保有する業務マニュアルや手順書等の関係資料を必要な範囲で提供する予定です。
28	仕様書P19 9. (2)	ISMS認証範囲が事業所のみの場合、当該事業所が実務拠点となる場合は要件を満たすとみなして差し支えないでしょうか。	ISMS認証の範囲に、当該業務を実施する事業所及び対象業務が含まれている場合は、要件を満たすものとします。 なお、認証範囲については、認証登録証等の提出書類により確認します。
29	仕様書P19 9. (5)	情報機器等の持込み制限に際して、従事者の情報端末及び貴重品を保管可能な休憩室やロッカーの設置は貴市の設備を使用させていただくことは可能でしょうか。もしくは受託者負担で設置する必要がありますでしょうか。	本市には従事者が利用可能な休憩室があり、当該休憩室を使用することは可能です。 ただし、休憩室にロッカーは設置しておりませんので、必要ならば受託者負担で設置してください。

項番	質問事項		回答
	実施要領・仕様書 頁等	質問内容	
30	仕様書P20 10(1)	貴市からの貸与品に関しまして、以下ご教示ください。 住基システム：メーカー及び型番及び標準化の有無 戸籍システム：メーカー及び型番及び標準化の有無 カード裏書印字システム：メーカー及び型番 番号案内呼出機：メーカー及び型番 事務機：現在の数量 椅子：現在の数量	住基システム：NEC、PC-V1T4 6XZGP、令和8年11月9日移行予定 戸籍システム：Endeavor、JS210、移行済 カード裏書印字システム：canon、CX-M1720 番号案内呼出機：三菱電機（株） 悟空GOKU 事務機：9台（市民課）、2台（電話交換室） 椅子：12脚（市民課）、3脚（電話交換室）、1脚（フロア案内）
31	仕様書P20 10(1)	貴市からの貸与品としてレジスターも含まれますでしょうか。受託者での用意は不要で問題ないでしょうか。	レジスターは本市からの貸与品には含まれておりません。業務の履行に当たり必要となる場合は、受託事業者の負担によりご用意ください。
32	仕様書P20 10(1)	「電話機3台」の使用用途に関しまして、市民課の受（架）電話台数の認識でしょうか。上記であれば電話交換室においての電話機の台数・回線数をご教示ください。	電話機3台についてはご認識のとおりです。 電話交換室においては、電話機は2台あります。また回線数としては一般電話回線が170回線、デジタル多機能回線が7回線あります。
33	その他	各業務におけるサービス指標とペナルティの有無をご教示ください。	各業務における具体的なサービス指標及びこれに連動するペナルティは設けておりません。 ただし、仕様書に定める業務内容及び履行条件等を遵守し、適切なサービス品質を確保していただくことを求めます。
34	その他	昨今、開庁時間の計画、開催を実施されている自治体が増加しておりますが、貴市では同様のご計画がとおりでしょうか。またある場合、他市では一様に、開庁時間の短縮後も、来庁件数及び処理件数は変わらない前提ですが、貴市も同様でよろしいでしょうか。	現時点において、開庁時間の延長及び休日開庁の実施について、新たな計画はありません。 なお、今後、開庁時間等の変更を行う場合は、事前に受託事業者と協議のうえ、必要な対応を検討するものとします。
35	その他	通常、現在の各項目ごとの平均処理時間や、貴市が求める目標値が要綱や仕様書に記載されているケースが多いですが、上記の情報がおりでしたらご教示ください。	現時点において、各業務の平均処理時間や処理件数等に関する具体的な目標値は設定しておりません。 なお、業務の実施に当たっては、仕様書に定める業務内容及び履行条件等を遵守し、正確かつ迅速な窓口サービスの提供に努めていただくことを求めます。
36	その他	電話交換業務において、財政課・市民課・会計課への入電割合をそれぞれご教示ください。また各課ごとに最も多い問い合わせで種別をご教示ください。	市の代表番号を介する外線電話の電話交換を行うため、全課に繋いでいただく必要があります。業務分担表及び内線通番号一覧を業務履行前にお渡ししますので、事前準備期間内に各課の業務内容を事前に把握する必要があります。
37	その他	受託者が使用する窓口数、事務スペース、端末設置場所などがわかる図面（レイアウト）をご提供いただけますでしょうか。	提供いたします。
38	その他	従事者用の駐輪場、駐車場の利用可否をご教示ください。利用可能な場合は使用料の有無もあわせてご教示ください。	職員用駐輪場及び駐車場がありますのでそちらをご利用ください。使用料は必要ありません。また、駐車にあたっては駐車許可証を交付しますので、通勤車両の届出をお願いいたします。
39	その他	書かない窓口の導入状況をご教示ください。導入済みのシステムがございましたらメーカー、型番、台数をご教示ください。	メーカー：NEC 型番：PC-VKL44XZOC 台数：5台（1台は予備）
40	その他	キヨスク端末（自動交付機）の設置有無をご教示ください。また設置済みの場合、設置場所がわかる図面（レイアウト）の開示をお願いいたします。	設置しておりません。

項番	質問事項		回答
	実施要領・仕様書 頁等	質問内容	
41	その他	各業務において、最繁忙日の日付と時間帯別発券機データをいただくことは可能でしょうか。提供不可の場合は、最繁忙日の日付と最大発券数のデータをご提供ください。	直近１年間（令和７年１１月１日から令和８年１０月２６日現在）で最繁忙日は令和８年３月２３日（月）で発券数は５７０です。１４時台が最も発券数が多く８１件でした。（ただし、市民課のほかに国保年金課、長寿支援課の発券数も含まれております。） また、フロア案内・電話交換業務は発券数に含まれておりません。 令和７年度市民課窓口の最繁忙日は上記のとおり３月２３日でした。 なお、来庁者数は３０４名でした（証明受付１６１件・異動受付１３３件・おくやみ７件・仮ナンバー３件）