

質問及び回答(尼崎市市民課窓口等業務委託)

※質問日は全て令和8年1月23日

No.	頁	項目	質問内容	回答内容 ※尼崎市記載欄
●募集要項				
1	4	8 企画提案書等の作成及び提出 (5)ア	様式9・10については押印が必要との認識ですが、(5)アに記載されている文書10部を提出することとありますが、1部を押印、他9部は印刷で対応してもよろしいでしょうか。それとも10部すべてに押印が必要でしょうか。	1部を押印、他9部は印刷の対応で差支えありません。
2	4	8 企画提案書等の作成及び提出 (5)ア	印刷された文書10部を提出することとありますが、すべて正本で作成し、事業者が特定出来る社名やロゴの掲載も問題ないとの認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
3	4	8 企画提案書等の作成及び提出 (5)ウ	企画提案書の表紙には、提出日及び企画提案書名についても記載することとありますが、(様式10)企画提案書は、独自で作成した自由な書式で作成したものを添付するとの認識で問題ないでしょうか。	ご認識のとおりです。
●価格提案書(様式9)				
4	-	-	価格提案書の別紙の記載方法についての見本等をお示しいただけないでしょうか。	ホームページ上には掲載せず、参加事業者様へ別途送付します。
●仕様書				
5	1	3 業務履行期間	準備期間・引継期間について、OJT形式等で業務実施を行えるという認識で良いか。	ご認識のとおりです。
6	1	4 業務履行場所	(1)~(4)の各業務実施場所及びマシンルームの寸法と電気コンセントの位置を記載のレイアウト図をいただけますでしょうか。	レイアウト図についてはホームページ上には掲載せず、参加事業者様へ別途送付します。なお、マシンルーム(サーバー室)については本業務委託において立ち入ることがないため割愛いたします。
7	1	4 業務履行場所	構築作業を行うことができる曜日、時間指定がございましたらご教示いただけますでしょうか。	構築作業の内容によるため、引継ぎ開始前に協議いたします。
8	2	5 窓口受付日時	窓口受付時間が、午前9時~午後5時までとなっておりますが、朝9時より前に来庁者が本庁やサービスセンターに入れますでしょうか。入れる場合は何時からでしょうか。また最終来庁者が退庁されるのは平均して何時頃になりますでしょうか。	各拠点の施設入口の開錠時間は次のとおりです。 【本庁】午前7時、【阪神尼崎】午前8時30分頃、 【JR尼崎】午前8時50分頃、【阪急塚口】午前9時 来庁者の最終退庁時間は日により変動しますが、受付終了時間間際に戸籍や住民異動の届出をされた場合は、受付時から1時間程度かかります。
9	2	5 窓口受付日時	午後5時以降に現事業者様が残務として残られているのは平均して何時頃までになりますでしょうか。	現受託者の勤怠状況については本市の管理外のため、回答できません。

質問及び回答(尼崎市市民課窓口等業務委託)

※質問日は全て令和8年1月23日

No.	頁	項目	質問内容	回答内容 ※尼崎市記載欄
10	2	6 業務の移行に向けた準備 (4)	「本業務は尼崎市公共調達基本条例第24条(従前従事労働者の雇用)の対象であることに留意する。」とご記載いただいておりますが、対象となる従前従事労働者の平均的なコストについてご教示ください。	現受託事業者における企業ノウハウに当たるため、回答できません。
11	3	7 業務体制	業務体制について、現行受託事業者様の配置人数をご教示ください。その際は尼崎市市民課窓口等業務委託仕様書(令和8年度)1頁4「業務履行場所」に記載の(1)～(4)それぞれについて、配置人数をご教示ください。 また、業務実施のために現行受託事業者様が配置されている人月についてもご教示ください。その際は尼崎市市民課窓口等業務委託仕様書(令和8年度)1頁4「業務履行場所」に記載の(1)～(4)それぞれについてご教示ください。	現受託事業者における企業ノウハウに当たるため、回答できません。
12	3	7 業務体制	統括責任者、現場責任者、業務従事者について、それぞれ服装等の指定はありますか。	具体的な指定はございませんが、接遇者としての身だしなみについて十分ご注意ください。責任者と従事者については明確に識別がつくよう工夫をお願いします。
13	3	7 業務体制	これまでの業務委託により積み上げられてきた処理判断基準については、現行委託業者様よりドキュメント化された資料として受領できる認識で良いか。	基本的には本市作成の業務手順書によりご確認いただけます。現受託者が作成した資料の引き渡しについては双方で協議願います。
14	3	7 業務体制 (2)	「事前に本市と協議を行っておくものであり、本市と業務内容についてのやりとりは行わない」とありますが、想定外の事象や事前協議にないイレギュラーな内容については、都度ご相談ということでしょうか。	ご認識のとおりです。
15	4	7 業務体制 (10)	現在の外国語対応可能な従事者数は何人でしょうか？導入済みの翻訳ツールはありますか？	現受託者においては、外国語対応可能な従事者の配置及び翻訳ツールを導入していますが、その人数やツールの名称については企業ノウハウに当たるため回答できません。
16	4	7 業務体制 (12)	名札につきましてカスタマーハラスメント、SNS、ストーカー等による被害防止を目的とする従事者の個人情報保護の観点も踏まえても、公務員の氏名公開の指針に準ずるよう本名の名字の記載が必須であるか。従事者の名札、呼称について協議を踏まえ、本名以外を使用することは可能か。	現在、本市においてはビジネスネームの使用は認められていないため、市職員と同等の取扱いが望ましいと考えます。

質問及び回答(尼崎市市民課窓口等業務委託)

※質問日は全て令和8年1月23日

No.	頁	項目	質問内容	回答内容 ※尼崎市記載欄
17	4	8 苦情やトラブル等の対応 (1)	苦情やトラブル等の対応について、「受託者が対応することが、かえってトラブルの深刻化や長期化を招くおそれがある場合には、遅滞なく統括責任者又は現場責任者から本市に引き継ぐ。」とあるが、カスタマーハラスメント等の対応について協議することは可能か。	可能です。
18	5	8 苦情やトラブル等の対応 (3)	停電時の対策としてUPS(無停電電源装置)の設置は必要か。	不要です。
19	5	10 施設等の使用管理 (1)	尼崎市様は、標準準拠システムに切替済みでしょうか？まだ切替をしていない場合、予定の時期はいつでしょうか。	住記システムは令和7年9月に切替済み、戸籍システムは令和8年2月に切替予定です。
20	5	10 施設等の使用管理 (1)	【使用する端末機器等】のそれぞれの台数は何台ですか？	令和8年1月時点では下記のとおりです。 【住記端末】 本庁11台、阪神3台、JR5台、塚口8台 【戸籍端末】 本庁6台、阪神1台、JR2台、塚口2台 【コンビニ交付端末】 各拠点1台 【POSレジ機器】 本庁2台・SC各1台 【番号案内表示機】 各拠点1セット 【FAX】 本庁2台・SC各1台 【裏書機】 本庁・塚口・阪神各2台、JR1台 【契印機】 本庁4台・阪神2台・塚口3台・JR2台
21	5	10 施設等の使用管理 (1)	従業員の着替え場所や休憩スペースはありますか。また、個別のロッカーの貸与等がありますでしょうか。ない場合は、現事業者の従業員がどのようにされているかご教示いただけますでしょうか。	各拠点において、受託事業者専用の休憩室とロッカーを用意しております。
22	6	10 施設等の使用管理 (2)ウ	弊社構築のデータベースを使用するための環境で使用するネットワークは、有事の際の対策として、弊社拠点からメンテナンスができるように拠点間通信をすることは可能でしょうか。	オフラインでの使用を想定しているため、協議の上決定いたします。
23	6	10 施設等の使用管理 (2)エ	ネットワークは専用回線を敷設可能か。	協議により可能です。
24	6	11 受託者の経費負担	No.31でご質問のデータベースにはデータ出力機能は必要でしょうか。必要な場合、出力形式に指定がありましたらお教えいただけますでしょうか。	仕様書別紙2、1(14)のとおり、Excelに加工等ができるようにし、CSVまたはExcel形式に出力し、納品してください。
25	6	11 受託者の経費負担	本業務で使用する電源、情報配線は貴市でご準備いただける認識でっておりますでしょうか。	ご認識のとおりです。

質問及び回答(尼崎市市民課窓口等業務委託)

※質問日は全て令和8年1月23日

No.	頁	項目	質問内容	回答内容 ※尼崎市記載欄
26	6~12	12 委託業務の概要	委託業務の実施における繁忙期(年次・月次・週次)はいつか。	繁忙期は3~4月です。また、1年を通して月曜日、長期連休明け、開運日、イベント日等は非常に混雑しています。
27	6~12	12 委託業務の概要	尼崎市市民課窓口等業務委託仕様書(令和8年度)1頁4「業務履行場所」に記載の(1)~(4)における窓口数(設置数及び受託事業者が対応する数)は何窓か。	受託者に使用いただく窓口数は下記のとおりです。 【本庁】 11(戸籍3、住民異動4、証明発行等2、交付2) 【阪神尼崎】 4(届出2、証明発行1、交付1) 【JR尼崎】 8(届出3、証明発行4、交付1) 【阪急塚口】 7(届出4、証明発行2、交付1)
28	7	12 委託業務の概要(1)	住民異動届出関連業務の内容について、住民記録システムへの入力等は業務範囲外という理解でよろしいでしょうか。	「ウ 転出証明書(転出証明書に準ずる証明書を含む。)の作成に関する業務」を除き、ご認識のとおりです。
29	8	12 委託業務の概要(4)	郵送業務の履行場所については、「4 業務履行場所」に記載されているすべての場所ではなく、(1)尼崎市役所市民課のみで実施するものと考えて相違ないでしょうか。	ご認識のとおりです。
30	8	12 委託業務の概要(4)オ	郵送業務の説明において「メール対応業務」とありますが、メールの受信・送信を行う端末は貴市の管理する端末ということでしょうか。端末やメールアドレス等を受託者側で準備する必要はないという理解でよろしいでしょうか。	ご認識のとおり、本市の管理する端末にて業務を行っていただきますため、受託者側での準備は不要です。
31	9	12 委託業務の概要(4)キ	「確認及び検索できるデータベースを受託業務開始までに稼働できるように構築する」とあるが、構築環境及び要件定義について具体的にご教示願いたい。	構築環境:オフライン 要件定義:仕様書別紙2のとおり
32	9	12 委託業務の概要(4)キ	「受託者が準備する受付処理状況を確認及び検索できるデータベース」システムの制約や制限などがありましたらご教示ください。	原則オフラインでの使用を想定しています。
33	9	12 委託業務の概要(4)キ	受託者が準備する受付処理状況を確認及び検索できるデータベースはCloud型のものでも問題ないでしょうか。	原則オフラインのデータベースを想定しています。ネットワークの接続が必要な場合は協議させていただきます。
34	9	12 委託業務の概要(4)キ	受託者が準備する受付処理状況を確認及び検索できるデータベースは貴市ご担当者様もアクセスされますでしょうか。	直接アクセスはいたしません。
35	9	12 委託業務の概要(4)キ	受付処理システム利用用途のPCは受託者準備という認識であっておりますでしょうか。あっている場合、スペック、ノートorデスクトップPC等のご指定がありましたらお教えいただけますでしょうか。	ご認識のとおり、受託者に準備いただきます。スペック等の指定はございません。

質問及び回答(尼崎市市民課窓口等業務委託)

※質問日は全て令和8年1月23日

No.	頁	項目	質問内容	回答内容 ※尼崎市記載欄
36	9	12 委託業務の概要 (4)キ	弊社が構築するデータベースに接続するためのネットワークはLGWAN相当のネットワークで構築する必要があるでしょうか。	オフラインのデータベースを想定しておりますが、ネットワークの接続が必要な場合は、ご認識のとおりです。
37	9	12 委託業務の概要 (4)キ	弊社が構築するデータベースに接続するPC端末は、セキュリティ観点から操作ログなどを取れる構成にする必要があるでしょうか。	オフラインのデータベースを想定しておりますが、ネットワークの接続が必要な場合は、ご認識のとおりです。
38	9	12 委託業務の概要 (7)	マイナンバーカード等に関する業務について、予約外の受付人数の実績(凡その最大人数)をご教示ください。	市民課及びサービスセンター窓口は予約制ではないため、全て予約外の人件ですが、令和6年度の年間実績は下記のとおりです。 【本庁】約13,000件、【阪神尼崎】約3,500件、 【JR尼崎】約7,500件、【阪急塚口】約9,600件
39	9	12 委託業務の概要 (7)	マイナンバーカード等に関する業務について、CS端末を操作する業務は委託範囲外という理解でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
40	10	12 委託業務の概要 (8)	戸籍届出関連業務について、「戸籍届書の受信サービスセンター」とはどのようなものかご教示いただけますでしょうか。	「戸籍届書のFAXを受信するサービスセンター」の誤りです。大変失礼いたしました。
41	10	12 委託業務の概要 (8)	「時間外受付分の戸籍届書に対して、開庁日に証明発行できる体制をとる」とありますが、届出があってから戸籍証明が発行可能になるまでの目安期間(1週間～10日等)がありましたら具体的にご教示ください。	時間外窓口受付分の戸籍届に係る証明発行が可能となる期間(※本市本籍分のみ)については、戸籍届出件数により変動します。通常の土日分については、概ね2～3日で処理を完了する場合がありますが、イベント日(一粒万倍日+天赦日、GW、年末年始等)明けの場合は、全ての処理を完了するには1週間以上かかる場合もあります。(※処理未完了の間に証明書発行請求があった場合は、個別に至急で処理を完了させています。)いずれの場合にせよ、委託業務(異動予約、届書等の審査等)については、仕様書で示された納期を遵守できる体制をとっていただく必要があります。
42	11	12 委託業務の概要 (9)	フロアマネージャーが各拠点に1名以上とありますが、現受託事業者様の運営において平均何人程度配置されていますでしょうか。	現受託事業者における企業ノウハウに当たるため、回答できません。
43	11	12 委託業務の概要 (10)	「証明書を市民へ交付し申請書等を本市へ納品」とありますが、1日分の申請書等をまとめて当日中に納品するのでしょうか。	翌営業日の11時までに、ミスのない状態で納品いただきます。(別途送付の手順書「14精算業務」「15書類の編綴」参照)

質問及び回答(尼崎市市民課窓口等業務委託)

※質問日は全て令和8年1月23日

No.	頁	項目	質問内容	回答内容 ※尼崎市記載欄
44	12	12 委託業務の概要 (1)カ(ク)	交付レジにおける釣銭準備について、釣銭の具体的な金額の定めはありますでしょうか。特に定めていない場合、現事業者様がどのくらいの金額で運営されているかご教示いただけますでしょうか。	金額の指定はありません。現受託者における釣銭額については、引継ぎにおいてご確認ください。
45	12	12 委託業務の概要 (1)カ(ク)	交付レジはキャッシュレス対応でしょうか。また、メーカー・機種名(型番)をご教示いただけますでしょうか。	現行のレジはキャッシュレス非対応です。なお、現行のレジは令和9年11月に機器更改予定です。 【メーカー】東芝テック 【型番】QT-200-V1-21WA-R
46	12	13 納期管理	戸籍届出受付業務、時間外窓口受付分の保留設定については「午前9時」までの記載があるが、12「(8)戸籍届出受付業務」の記載にあるように、戸籍副本の異動予約の処理も含まれる認識でよいか。	ご認識のとおりです。なお、本市戸籍情報システムにおいては、戸籍副本の異動予約を実施いただくと自動的に本市該当戸籍にも保留設定がされる仕様になっています。
47	14	18 契約終了時の業務の引継ぎ (3)	「契約期間中に引継ぎ期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行う」とありますが、こちらの内容は現在の委託契約にも同様の内容があるということでしょうか。	ご認識のとおりです。
48	別紙3	業務マニュアル(郵送:オンライン申請)	オンライン申請の処理に必要なRPAに関しては、発注者準備で受託者側で別途用意は不要との認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
49	-	-	各SCの委託範囲は市民課関連窓口業務のみと認識しているが、市民課業務以外の用向きで来庁された市民様に対する現在のご案内の方法、及び市民課業務終了後に他課業務(国保業務等)へ取り次ぐ必要が生じた際の市職員様への連携方法について教えてください。	主な案内については簡単なFAQを作成しておりますので、そちらを参考にご案内いたします。 窓口終了後の他課連携については、原則来庁者ご本人において調整いただきますが、繁忙期等で長時間の待ち時間による場合は、市職員間で連絡いたします。
●市民課事務の概要(令和6年度統計)				
50	19~20	4 事務の概要 (1)ウ・エ	「ウ 戸籍事務取扱件数(令和6年度)」及び「エ 戸籍証明件数(令和6年度)」について、履行場所ごとに月ごとの件数をお示しいただけますでしょうか。	ホームページ上には掲載せず、参加事業者様へ別途送付します。
51	19~20、23、28	4 事務の概要 (1)ウ・エ (2)ウ (4)イ	戸籍事務取扱件数(令和6年度)/戸籍証明件数(令和6年度)/住民基本台帳事務取扱件数(令和6年度)/印鑑登録処理事由別統計表(令和6年度) ・業務別の、対応開始までの待ち時間を教えてください。 ・各曜日ごとの平均待ち時間を教えてください。	ホームページ上には掲載せず、参加事業者様へ別途送付します。

質問及び回答(尼崎市市民課窓口等業務委託)

※質問日は全て令和8年1月23日

No.	頁	項目	質問内容	回答内容 ※尼崎市記載欄
52	23~24	4 事務の概要 (2) ウ・エ	「ウ 住民基本台帳事務取扱件数(令和6年度)」及び「エ 住民票等証明件数(令和6年度)」について、履行場所ごとに月ごとの件数をお示しいただけないでしょうか。	ホームページ上には掲載せず、参加事業者様へ別途送付します。
53	28~29	4 事務の概要 (4) イ・ウ	「イ 印鑑登録処理事由別統計表(令和6年度)」及び「ウ 印鑑登録証明書等交付件数(令和6年度)」について、履行場所ごとに月ごとの件数をお示しいただけないでしょうか。	ホームページ上には掲載せず、参加事業者様へ別途送付します。
●その他				
54	-	-	現在の委託期間において、個人情報漏えいに関するインシデントの有無を教えてください。有った場合は、その件数や具体的な内容も教えてください。	現在の委託期間において、個人情報漏洩に関するインシデントはございません。
55	-	-	各SC毎の、現行委託業者の業務従事者人数と市職員様を含む各SCにおける業務従事者の総人数について教えてください。	現委託事業者の従事者数については、企業ノウハウに当たるため、回答できません。なお、SC市民担当における市職員数(事務補助員等を含む)については以下のとおりです。 【阪神尼崎】6人、【JR尼崎】9人、【阪急塚口】12人