

沖縄市市民課窓口等業務委託公募型プロポーザルに関する質問書に対する回答について

令和8年6月29日(月)

	項目	内容	回答
1	<p><b>【実施要領】</b>  <b>P5</b>                      10 業務委託契約に関する事項                      (2) 仕様及び実施条件                      ①本契約の仕様については、受託候補者の企画提案書等に記載された内容を尊重し、協議のうえ定める。</p>	<p>評価項目の2・3・4及び、7に盛り込む提案の中には価格内ではなく提案として別途費用がかかるものもございます。                      その場合は、別途費用がかかる旨を記載した方が宜しいでしょうか。</p>	<p>本プロポーザルにおける全ての企画提案(評価項目2・3・4・7を含む)は、実施要領「3. 提案上限額」に定められた金額の範囲内で実施することを前提としています。                      したがって、「別途費用」として見積書(様式第5号)の見積額とは別枠で費用が発生する提案は認められません。企画提案書にあたっては、付随する全ての費用を盛り込んだ上で、提案上限額を超えないよう作成してください。</p>
2	<p><b>【仕様書】</b>  <b>P1</b>                      5. 窓口開設時間等                      (3) 上記(1)、(2)の定めに関わらず、繁忙期には、沖縄市と受託業者の協議の上、これらを変更することができるものとする。</p>	<p>今までに繁忙期でどのような窓口開設変更があったでしょうか。                      また、本契約時に開庁時間の変更等の予定がありますか。</p>	<p>3月及び4月の休日(土曜日または日曜日)の午前中に開庁した実績がございます。                      本契約時に開庁時間の変更等の予定は現在のところございません。</p>
3	<p><b>【仕様書】</b>  <b>P2.</b>                      6. 委託業務内容                      (1) 証明書交付業務【証明書一覧】戸籍関係証明                      その他別途取り決めにより定める戸籍に関する証明書(※3)</p>	<p>本籍地以外の市区町村窓口での証明交付業務を含む、とありますが、戸籍広域交付証明書の受付や発行は委託者で行う認識でよろしいでしょうか。                      他の注意書きも同様という認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>前段についてはお見込みのとおりです。                      他の注意書きについては、記載された内容のとおりとなります。</p>

4	<p>【仕様書】 P7 9. 事前研修及び事務引継について</p>	<p>引継ぎ期間に執務室内に於いて端末等の実機を見ながら引継ぎは可能でしょうか。可能な場合、執務室にはどのくらい的人数が受入れ可能でしょうか。</p>	<p>可能です。 窓口業務に影響のない程度（1度に10名程度）を想定しております。</p>
5	<p>【仕様書】 P9 10. 業務体制 （5）本仕様書の、「6. 委託業務内容（1）～（20）」の業務について、次の処理期限を守ること。</p>	<p>処理期限は確認できますが、サービス水準は特に定められていないでしょうか。</p>	<p>サービス水準については定めておりませんが、「12. 月次報告・定例会」や「13. 市民満足度調査」を通じて、運用の中でサービス水準の維持・改善を行っていく想定です。</p>
6	<p>【仕様書】 P3 （4）個人番号通知書、個人番号カード等業務 ⑦手数料の徴収及び収納に関する業務</p>	<p>手数料の徴収・管理は委託側が行うのでしょうか？</p>	<p>お見込みの通りです。</p>
7	<p>【仕様書】 P4 （8）郵送請求処理業務（転出届郵送依頼分）</p>	<p>転出届以外の郵送請求については、業務範囲外という認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>お見込みの通りです。</p>

<p>8 【仕様書】 P4 (10) 戸籍の届出に関する業務 ③埋・火葬許可証の交付に関する業務 ④出生届出済証明をした親子健康手帳（母子手帳）の交付に関する業務</p>	<p>月単位での業務量について教えて頂けますでしょうか？</p>	<p>③埋・火葬許可証の交付に関する業務 ④出生届出済証明をした親子健康手帳（母子手帳）の交付に関する業務 どちらの業務についても、月単位で100件程度となっております。</p>
<p>9 【仕様書】 P8 9. 事前研修及び事務引継について (4)</p>	<p>企業としての業務ノウハウや独自基準等、機密情報にあたる事項は納入対象外との認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>企業独自の機密情報は対象外で構いませんが、業務の継続性を確保するため、窓口業務に必要な全手順や判断基準はマニュアル等に網羅してください。円滑な引き継ぎに支障がないよう適切に対応していただきます。</p>
<p>10 【仕様書】 P10 16. 補足 (3)</p>	<p>窓口支援システムの導入により業務量や人員数に変動があった場合、委託費の見直し協議は可能でしょうか。</p>	<p>業務量の著しい増減が見込まれる場合等は委託費の見直しを含め協議を行うことを想定しております。</p>
<p>11 【仕様書】 P2 6. 委託業務内容  (1) 証明書交付業務【証明書一覧】 税関係証明</p>	<p>月単位の業務量及び繁忙期の月単位の業務量を教えて頂けますでしょうか？</p>	<p>令和7年度実績について下記の通りとなります。 令和7年4月 924件 令和7年10月 933件 令和7年5月 773件 令和7年11月 708件 令和7年6月 4,837件 令和7年12月 782件 令和7年7月 2,997件 令和8年1月 582件 令和7年8月 1,610件 令和8年2月 692件 令和7年9月 1,216件 令和8年3月 755件</p>