

「さいたま市区民課窓口（一部）業務」にかかる質問

項番	質問項目	質問	回答
1	ア_企画提案実施要領 別表3 提出書類一覧 No.5 企画提案書	「企画提案書中に企業名、企業ロゴ等を記載しないこと。」と記載がありますが、正本・副本共に記載してはいけない認識で合っておりますでしょうか。	差支えありません
2	様式6 見積書 様式7 委任状	見積書と委任状につきまして、日付は提出期限の令和8年3月30日の記載にて問題ございませんでしょうか。	差支えありません
3	仕様書p.2 3 業務履行時間	「委託者及び受託者が協議して履行時間を延長できるものとする」と記載がございますが発生頻度や延長時間に関する過去実績があればご教示ください。	③に基づく延長協議の実績はありませんが、②に関して、3～4月の住民異動繁忙期など、17時15分までに番号札を取得した来庁者について、原則として、当該日中の対応を完了するまで業務を継続します。 また、手数料の日計の作成、件数・金額突合作業、レジ処理、現金・帳票の整理等、仕様書に定める日次業務が完了するまでの作業を含みます。 これらの業務に加え、仕様書では、準備および片付けを含めた業務の履行を求めており、当日の取扱件数や処理状況に応じて、必要な範囲で業務終了時刻が変動する場合があります。
4	仕様書p4-5 8 業務実施体制	本業務の適正な人員計画検討の参考とするため、可能な範囲で、直近年度（例：令和6年度または令和7年度）における人員配置の実績についてご教示ください。具体的には、以下の区分での配置実績（概数で可）をご教示いただけますと幸いです。 ①月別、②場所別、③業務別	本件の従事者配置人数（①月別、②場所別、③業務別）に関する詳細は、現受託事業者が業務運営上の判断とノウハウに基づき設定している情報であり、事業者の業務上の機微情報に該当することから、回答は差し控えさせていただきます。 なお、代替の参考資料として、公表済資料である区民課における人員配置状況に係る資料を別に送付いたします。
5	エ_参考資料：(オ)各区分民課及び郵送処理センターレイアウト図	キオスク端末は導入されていますでしょうか。導入されている場合、市民様の利用率はどれほどでしょうか。	導入していません。
6	仕様書P3 5委託業務	一部業務で「外国人住民の住居地届出を含む」と記載がありますが現在、外国語対応が発生した場合はどのように対応されていますでしょうか。 また、外国語での対応は不要でしょうか。	外国語対応は必須としておりませんが、業務性格上、一定の割合で外国語対応が必要な場面の発生は想定されます。 現在の対応は現受託事業者が業務運営上の判断とノウハウに基づき情報であり、事業者の業務上の機微情報に該当することから、回答は差し控えさせていただきます。 外国語対応が必要となる場面を踏まえた上で、可能な範囲の外国語対応策をご提案ください。
7	ア_企画提案実施要領 別表3 提出書類一覧 No.6 見積書(様式6)及び見積内訳書(任意様式)	企画提案実施要領に記載のあります「見積内訳書（任意書式）」はエクセル「契約金額内訳書(別紙3)」とは別書類として扱う認識でよろしいでしょうか。「契約金額内訳書（別紙3）」が別書類の場合、提出時期は見積提出時か、落札後（契約締結時）か、どちらでしょうか。	別書類です。見積段階では様式6（+任意様式の見積内訳書）を提出し、最優先交渉権者に決定後、『契約金額内訳書（別紙3）』を提出します

「さいたま市区民課窓口（一部）業務」にかかる質問

項番	質問項目	質問	回答
8	仕様書P.1 4 業務内容	住民異動系業務の処理件数について、各区役所ごとに日別の件数データの提供をお願いします。また年間最大処理件数の想定がある場合は、ご教示願います。	日別統計データはありません。 交付資料「エ_参考資料：(ア)~(イ)各取扱件数」によりご判断ください。一般的には、引っ越しが多くなる3月や4月、長い休み（ゴールデンウィークや年末年始など）がある前後の日、週明けの月曜日、戸籍の届出が多くなる一粒万倍日や七夕、いい夫婦の日などが混みあいますが、ほかにも混雑の要因がありますので、すべてをお示しすることはできません。
9	仕様書P23 郵送請求等処理業務 1 郵送請求等受付等	郵送請求の証明書発行に際して、書類が発行に必要な要件を満たしているかの判断は受託者が実施する想定でしょうか。また受託者が実施する場合の判断基準についてご教示願います。	受託者は郵送・電子申請に係る受付、書類内容の確認、証明書作成・発送、進捗照会対応等を行います。 発行可否の最終判断は市職員が実施します。
10	仕様書I 参考資料：令和6年度取扱件数	(ア) 区別、月別窓口パッケージ工房（住民異動系）取扱件数：住民異動届受付件数（単位：件）について、手続き種別（転入・転居など）ごとの件数をご教示ください。	後日、住民異動届受付件数の令和6年度の取扱い件数を参考送付します。 なお、提供する件数は、 <u>区民課業務全体としての取扱い件数であり、受託事業者が実際に取り扱った件数を示すものではないこと</u> を、あらかじめご了承ください。
11	仕様書P.1 4 業務内容	市民からの問い合わせ（窓口・電話・メール）の想定件数/時間帯の実績があれば提示ください。	郵送請求センター、おくやみワンストップ受付業務及び遂行中の業務に関わるものを除き、電話・メールの問い合わせ対応は市職員が実施します。 窓口問い合わせ件数、郵送請求処理センターの電話・メール問い合わせ件数の実績はとりまとめた資料がございません
12	仕様書P.2 3 履行場所	書類の一時保管場所（倉庫等）の提供有無、施錠・入退室管理ルールを教えてください。	書類は原則として施錠付きの書庫に格納します
13	仕様書P.2 3 履行場所	拠点間での応援（他区からのヘルプ）を実施することは可能でしょうか。 また、可能な場合、必要な手続等があればご教示願います。	各区と受託事業者の協議の上、実施することは可能です
14	仕様書P.2 2 業務履行日(1) ②	休日開庁日の各区役所ごとの対応件数（時間帯別/待ち人数データ）と、平日との差異（過去実績）があれば提示ください。	対応件数をとりまとめた資料はございません。ただし、休日開庁日は、マイナンバーカード関係手続きや住民異動手続きを中心に、窓口が込み合う傾向にあります。
15	仕様書P.2 2 業務履行日(3)	窓口開設日の変更について、現時点で予定されているものはありますでしょうか。また、今後変更が発生する場合は変更実施の何か月前に通知があるかを確認させてください。あわせて受託者側で必要となる対応をご教示願います。	窓口開設日は原則として、各年度初めに予定日が決定されます。やむを得ない事情により開庁日を変更する場合は市と受託者で事前に協議を行うこととなりますが、これまで公表された開庁日から変更した事例はないため、事前通知の方法など決まったものはございません。
16	仕様書P.2 2 業務履行日(3)	年末年始以外の休止日（臨時閉庁等）や臨時開庁が発生する可能性はございますでしょうか。発生した場合の費用の取り扱いと合わせてご教示願います。	過去、休止日に臨時開庁をした実績はございません。

「さいたま市区民課窓口（一部）業務」にかかる質問

項番	質問項目	質問	回答
17	仕様書P.2 3 業務履行時間 (1)①	窓口開設時間前後の『準備・片付け』に含める作業（端末起動、レジ準備、釣銭出納、帳票出力、金庫格納等）について、現受託者の実績（人数・所要時間）をご教示願います。	従事者数や所要時間は、各区の窓口配置、当日の取扱件数、繁忙期・平準期の違い等によって大きく変動する性質のものであり、資料として提供できるデータは保有しておりません
18	仕様書P.2 3 業務履行時間 (1)①	最終受付/整理券/受付終了後の処理（どこまで受けるか）の運用ルールを教えてください。	No3のとおり
19	仕様書P.2 3 業務履行時間 (1)③	履行時間延長の判断基準（待ち人数、未処理件数、職員判断等）と、延長の上限（最長何時まで）を教えてください。	No3のとおり、原則として、17時15分までに番号札を取得した来庁者について、当該日の対応を完了するまで業務を継続します。 また延長の上限は規定しておりませんが、システムの都合上、20時30分以降入力ができなくなるため、当該時刻を超過する場合、その段階で当日の受付事務を打ち切ることがあります（主に3～4月の住民異動繁忙期で発生する可能性があります）
20	仕様書P.4 5 委託業務(4)	苦情・トラブルの一次対応から完結まで受託者が対応する範囲と、委託者へ引き継ぐ範囲（制度・政策等）を具体例で示してください。	苦情・トラブルに関する事象は、来庁者の状況や案件の性質により多岐にわたるため、また、対応範囲は個々の事案ごとに現場責任者および各区担当者等の協議により判断されることから、特定の具体例をもって明示することはいたしかねます。
21	仕様書P.5 8 業務実施体制 (1)①ウ	「従事者の服装は、制服等の着用により従事者と市職員を外見」で判別できる必要があるとのことですが、制服等は受託者負担で用意でしょうか。	受託者負担で用意してください
22	仕様書P.5 8 業務実施体制 (1)①ウ	休憩回しを含めた最低配置（受付/交付/入力/収納/電話等）の考え方を教えてください。	本業務の最低配置数につきましては、各区の窓口規模や当日の取扱件数、繁忙期・平準期の差異等により大きく変動するため、本市として一律の標準配置数を整理した資料はございません。 最低配置数の具体的な判断は、仕様書等に示された考え方に基づき、事業者様において業務量・体制設計を踏まえてご検討いただきますようお願いいたします。
23	仕様書P.7 8 業務実施体制 (1)③	履行前研修の各研修内での必須項目（法令・接遇・端末操作・収納・セキュリティ）と現受託者のカリキュラムでの想定日数/時間を教えてください。	実地研修（システム操作研修等）の実施方法・期間・人員配置について、本市として統一的な基準や標準的な日数等を整理した資料はございません。 仕様書の考え方に基づき、事業者様において最適な研修計画をご検討くださいますようお願いいたします。
24	仕様書P.7 8 業務実施体制 (1)③	実地研修（システム操作研修）について、業務開始前期間中の実施可否についてご教示願います。	実地研修（システム操作等）の実施にあたって、業務時間中の実地研修については、現在の受託者との調整のうえで実施してください。 また、業務時間外に研修を実施する場合には、事前に本市との協議が必要となります。 なお、研修に際して庁舎内へ立ち入る場合等についても、事前に市と協議が必要となります。

「さいたま市区民課窓口（一部）業務」にかかる質問

項番	質問項目	質問	回答
25	仕様書P.6 8 業務実施体制(4)	金銭等の保管（小型金庫等）の保管場所・鍵管理・開閉記録の要件を教えてください。	各区で所管している金庫、または鍵の掛るキャビネットやロッカーに保管する形になります。鍵の管理は区が実施いたします
26	仕様書P.2 9 機密の保持及び個人情報の保護(1)	紙書類の保管（施錠、入退室、保管場所）と廃棄方法（溶解/シュレッダ等）の指定を教えてください。	紙書類は施錠可能な書庫で保管します。 不要な書類は、区民課執務室内に備えられたシュレッターで廃棄します。
27	仕様書P.6 10 事故の報告等(1)	『重大事故』に該当する事象の定義（例：誤交付、誤収納、紛失、漏えい等）を具体例で提示してください。	誤交付、誤収納、紛失、漏えい、いずれも重大事故に該当する可能性があります。
28	仕様書P.1 11 業務に関する実施計画書の提出	緊急時連絡体制に含めるべきシナリオ（システム障害、金銭差異、個人情報事故等）の指定があれば提示ください。	市が指定するシナリオはございません
29	仕様書P.1 11 業務に関する実施計画書の提出	欠員補充体制（補充要員の要件、補充までの時間）について委託者の期待水準を教えてください。	業務遂行に問題が生じないことが基準となります。
30	仕様書P.4 13 指定公金事務取扱業務	指定の要件（財産的基礎、知識・経験、社会的信用）の具体的な提出資料（例：決算書、体制資料等）があれば提示ください。	定款、履歴事項全部請求書又は現在事項全部証明書、直近2期分の決算書類等（貸借対照表、損益計算書又はこれに準ずるもの）、組織・人員体制、業務の実施体制に関するもの、「収入事務委託者」等、類似業務を履行した実績が確認できる契約書等、コンプライアンスポリシー又はこれに関する社員教育などが示されたもの、その他必要と認めるもの
31	仕様書P.4 13 指定公金事務取扱業務	帳簿の様式（紙/電子）、記載項目、保存年限について委託者指定があるか教えてください。	指定はございません。ただし、保存年限については、契約期間中に委託者の求めに応じ、確認をできるようお願いします 参考として、本市出納課が定める様式について提示します。

「さいたま市区民課窓口（一部）業務」にかかる質問

項番	質問項目	質問	回答
32	仕様書P.4 13 指定公金事務取扱業務	公金の徴収/収納の対象（手数料条例、個人番号カード手数料等）ごとに、受託者が行う具体作業を整理したいので、対象一覧を提示ください。	<p>●さいたま市事務手数料条例 住民票写、住民票記載事項証明、戸籍附票写、住民票写（広域）、全住民リスト閲覧、印鑑登録証明書、身分証明、不在住・不在籍、その他行政証明、住居表示台帳等写手数料 等</p> <p>●さいたま市戸籍等関係事務手数料条例 戸籍全部事項、戸籍個人事項、除籍全部事項、除籍個人事項、受理証明、受理届書記載事項、受理上質、記載事項証明戸籍、記載事項証明除籍、一部事項証明書戸籍、一部事項証明書除籍、戸籍電子証明書提供用識別符号、除籍電子証明書提供用識別符号 広域交付／戸籍全部事項、広域交付／除籍全部事項、広域交付／戸籍電子証明書提供用識別符号、広域交付／除籍電子証明書提供用識別符号 等</p> <p>●行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律 個人番号カード再交付手数料、特急発行／個人番号カード再交付手数料 等</p> <p>●電子署名等に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関する法律 電子証明書 等</p>
33	仕様書P.8 14 業務の引き継ぎ(2)	引継ぎ対象（全業務/一部業務）と、引継ぎ方法（資料提供/OJT/研修）の想定を教えてください。	引き継ぎ対象は仕様書に記載した全業務が対象となります。契約満了までの約2か月間を目安に引継ぎ期間とし、マニュアル提供や必要な教育・情報提供により、引継ぎを実施してください。なお詳細は現在の受託者との間で行ってください。
34	仕様書P.8 14 業務の引き継ぎ(2)	引継ぎ時に提供する成果物（マニュアル、帳票、運用ルール、研修記録等）の指定があれば提示ください。	委託者による指定はありません。現在の受託者との協議に基づき、成果物の引き継ぎを実施してください。なお、さいたま市業務委託契約基準約款により、業務の成果物の著作権は原則として市に無償で譲渡される扱いとしています。
35	仕様書P.1 別紙1 住民異動共通	疑義が生じた場合の職員引継ぎ基準（代表例）を教えてください。	本市として明文化した基準（例示基準や判定フロー等）は設けておりません。疑義の内容は、来庁者の状況、持参書類、照会事項の有無などにより多岐にわたるため、個別案件ごとに現場責任者が状況を確認し、必要と判断した場合には、速やかに区担当者へ連絡のうえ、職員対応へ引継ぎを行う運用としております。

「さいたま市区民課窓口（一部）業務」にかかる質問

項番	質問項目	質問	回答
36	仕様書P.16 おくやみワストップ受付	ヒアリングシートの様式（項目）と、記入後の関係各課周知手段（FAX/メール等）を教えてください。	<p>【ヒアリングシートの項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・亡くなられた方の「氏名」「読み仮名」「死亡日」「生年月日」「住所」「お子様が保育園、認定こども園放課後児童クラブを利用又は利用申し込みをしていたか」 ・届出される方の「氏名」「読み仮名」「亡くなられた方との続柄」「住所」「電話番号」 ・喪主の「氏名」「読み仮名」「亡くなられた方との続柄」「住所」「電話番号」「葬儀執行日」「葬儀の領収証・会葬礼状の有無」 <p>【各課への周知手段】</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)上記ヒアリングシートを区内専用の共有フォルダに格納 (2)関係各課に(1)で格納した旨のメール (3)関係各課が(1)のヒアリングシートを確認し、必要な手続き・持ちものを調べる (4)関係各課から(3)で入力したヒアリングシートを共有フォルダに格納 (5)関係各課から(4)で格納した旨をおくやみ窓口にメール (6)関係各課から提出された(4)のヒアリングシートを取りまとめ
37	仕様書P.16 おくやみワストップ受付	予約受付のチャネル別（電話/来庁/FAX）実績件数（区・日・月別）とピーク時間帯の実績があれば提示ください。	別添のとおり。 受付のチャネル別は細かく集計していないが、電話予約が大半で来庁予約は5～10%程度。FAX予約は令和7年度に1件のみあり。ピーク時間帯実績なし。
38	仕様書P.23 郵送請求等処理業務	郵便局持ち込みの頻度（1日何回程度）と、持ち込み対象物量（概数）を教えてください。	<ul style="list-style-type: none"> ・持ち込み頻度は原則1日1～2回。 基本は17:00以降、郵便局への持ち込み。ただし、午前中に処理しないといけない郵送書類などある場合は、12:00までに持ち込むことがあります。 ・持ち込み対象物量（概数）は300～600程度。
39	仕様書P.23 郵送請求等処理業務	問い合わせ電話の受付範囲（進捗/不備/制度外）と、職員取り次ぎ基準を教えてください。	郵送請求に関する問い合わせ対応については、原則として受託事業者にて一次対応を行っていただく運用となります。 ただし、区職員を指名している電話、苦情・要望への対応（制度判断・安全配慮を要するもの等）、行政判断・条例解釈・制度照会が必要となる内容など、受託事業者による対応が適当でない判断される場合には、現場責任者から区職員へ連絡し、職員対応へエスカレーションすることになります
40	仕様書P.4 手数料収納業務	日計表の様式・作成手順・突合対象（申請書/レジ/現金）の詳細を教えてください。	様式、マニュアルを準備していますので、実際に業務を行う際に提供いたします。
41	仕様書P.3 5 委託業務(1)①	外国人住民対応（多言語案内・通訳）が必要となる場合と手話対応が必要な場合の取扱い（受託者対応/職員引継ぎ）を教えてください。	外国人対応→原則として、受託者による対応となります 手話対応者→各区役所支援課に手話通訳者が設置されています。

「さいたま市区民課窓口（一部）業務」にかかる質問

項番	質問項目	質問	回答
42	仕様書P.15 委託業務(1)②	おくやみ受付で『申請書の作成業務』とありますが、事前印刷・記入支援の範囲（どこまで代行するか）を教えてください。	ヒアリングシートに記載された情報の中から、申請書に転記可能なものについては、可能な限り印字して事前印刷。市民来庁時に、事前印刷された申請書の手書き部分への記入・署名を支援し、申請書の担当課から提供される「記載例」に基づき確認及び受付を行う。
43	仕様書P.15 委託業務(1)③	広域交付住民票など職員引継ぎが必要となるケースの判断基準を教えてください。	N○35のとおり
44	仕様書P.35 委託業務(1)④	学齢簿システム/戸籍システム連動に伴う作業のうち、受託者が実施する範囲を教えてください。	仕様書に記載のとおり。住民記録・戸籍・学齢簿等の各システムへの入力、内容確認、必要に応じた出力・連携処理等の機械操作を受託者が行います。
45	仕様書P.35 委託業務(1)④	電子申請の受付から作成・発送までの工程で、受託者が行うシステム操作の範囲を教えてください。	仕様書に記載のとおり。電子申請・郵送請求に係る受付、内容確認、証明書作成、発送、進捗・照会対応等を受託者が行います（各種システムの操作、帳票出力、封入・発送を含む）。
46	企画提案実施要領P.17	価格は総合評価点に含まれない認識で齟齬ないでしょうか。	お見込みのとおりです
47	—	提案者に求めていることをご教示ください。	募集要項及び仕様書等に従って、ご判断ください
48	—	現在改善したい事項がございましたらご教示ください。	・スキルの高い市職員が異動等した場合、勤務していた区役所の業務処理スキルが低下すること ・マイナンバーカード交付の窓口が混雑し区民課窓口全体の待ち時間が長時間となる場合があることが挙げられます。
49	P.27 別紙2	休憩室は各区役所で使用させていただくことは可能でしょうか。	可能です
50	—	業務引継ぎ時には、業務開始：令和8年8月1日より前から、履行場所などで引き継ぎや研修を実施することは可能でしょうか。	業務の引継ぎについては、現在の受託者との間で行ってください。研修の際の庁舎内への立ち入り等については市と協議が必要です。

「さいたま市区民課窓口（一部）業務」にかかる質問

項番	質問項目	質問	回答																				
51	1業務の目的及び概要 (6) 予算の上限額	<p>「(6) 予算の上限額」に本業務の事業費として記載されている年度別月額は、前年度比増加額および増額率を計算すると下表のとおり年度毎に異なり、増加の幅も一定ではありません。</p> <p>エ 参考資料(オ)レイアウト図のP48【増設後】郵送センターのレイアウトに毎年2席分の増席が記載されており、この増席分が年度別月額の増加要因と推察しておりますが、他の要因があれば具体的にご教示ください。</p> <p>(表) 年度別の事業費月額、前年度比増加額および増額率</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>月額 (円)</th> <th>前年度比 増加額 (円)</th> <th>前年度比 増額率 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和8年度</td> <td>55,971,136</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>令和9年度</td> <td>57,948,181</td> <td>1,977,045</td> <td>3.53</td> </tr> <tr> <td>令和10年度</td> <td>58,738,939</td> <td>790,758</td> <td>1.36</td> </tr> <tr> <td>令和11年度</td> <td>60,928,909</td> <td>2,189,970</td> <td>3.72</td> </tr> </tbody> </table>		月額 (円)	前年度比 増加額 (円)	前年度比 増額率 (%)	令和8年度	55,971,136	—	—	令和9年度	57,948,181	1,977,045	3.53	令和10年度	58,738,939	790,758	1.36	令和11年度	60,928,909	2,189,970	3.72	参考資料をもとにご判断ください。
	月額 (円)	前年度比 増加額 (円)	前年度比 増額率 (%)																				
令和8年度	55,971,136	—	—																				
令和9年度	57,948,181	1,977,045	3.53																				
令和10年度	58,738,939	790,758	1.36																				
令和11年度	60,928,909	2,189,970	3.72																				
52	(P17) 別表4 企画提案内容及び 審査の視点	「7 価格」に関して、重要度が記載されておりません。審査の視点に記載している内容で解釈すればよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです																				
53	仕様書 (P1) 5 一般的事項 (6)	「本仕様書及び業務委託特記仕様書に記載されていない事項についても、軽微な変更など業務上当然に必要な事項については、業務履行の範囲に含まれているものとする」と記載されていますが、「軽微な変更など」がどのような変更を指すのか、事例を踏まえてご教示ください。	法改正や制度改正に伴う運用変更、また市が推進するDXに伴う機器・システムの更新等が生じることが想定されます。																				
54	(P2) 1 業務履行場所	(1)には「各区役所区民課執務室、外」、(2)には郵送請求処理センター（中央区役所別館3階）執務室、外」と、いずれも「外」という記載がされていますが、「外」とは具体的にどのような場所を想定されているか、ご教示ください。	業務繁忙期等における、一時的な執務室外でのブース増設等を想定しています。																				
55	(P2) 3 業務履行時間	(1)③には「業務時間内に履行できない場合は、委託者及び受託者が協議して履行時間を延長できるものとする。」、(2)②には「大幅な遅延等により業務の履行に支障をきたしている場合には、事前に委託者及び受託者が協議して履行時間を延長できるものとする。」と記載されています。 ・履行時間の延長について、延長の上限時間の目安があれば、ご教示ください。	NO18、19のとおり																				

「さいたま市区民課窓口（一部）業務」にかかる質問

項番	質問項目	質問	回答
56	(P3) 5 委託業務	業務特記仕様書には、(1)委託対象業務 との記述があり(例：①窓口申請パッケージ工房業務 イ 上記アに係る各種証明書等交付請求に関する受付業務)、契約履行中に様々な法改正や制度追加等が発生した場合、業務範囲が曖昧な部分が発生すると思われます。 現時点では、業務範囲は業務特記仕様書の記載どおりと考えてよろしいでしょうか。 以後、大幅な改定が発生した場合、委託業務範囲や受託する場合の委託費用は、業務特記仕様書P8の15その他に記載されており、委託者と受託者と協議できると考えてよろしいでしょうか。	その認識で差支えありません
57	(P7) 13 指定公金事務取扱業務	委託者からの指定公金事務取扱者の指定の要件とされている「ウ 地方自治法第243条の2の2の規定に基づく帳簿」とは、委託者が用意したものを利用すればよろしいでしょうか。	No 31のとおり
58	(P9) 窓口申請パッケージ工房（住民異動系）業務 2「1 住民異動届」等に伴う手続き (P17) 証明書請求受付・交付窓口業務	エ 参考資料(オ)レイアウト図のP29 2 増席・増設の理由(1)区民課に、「証明発行及び住民異動に係る手続について、申請内容を職員が聞き取り確認し、職員が代理入力を行う『書かない窓口』を導入している」と記載されています。 ・「書かない窓口」の運用は、委託業務の範囲として認識してよろしいでしょうか。 ・「書かない窓口」での申請、受付の対象範囲と、現状および今後見込まれる取扱い件数をご教示ください。	・「書かない窓口」の運用は、委託業務の範囲として認識してよろしいでしょうか。 →その認識で差支えありません ・「書かない窓口」での申請、受付の対象範囲と、現状および今後見込まれる取扱い件数をご教示ください。 →証明書請求受付窓口及び窓口申請パッケージ工房（住民異動系）窓口での受付対応、書かない窓口関係システムの操作が主な対象範囲となります。 件数については「書かない窓口」の本格運用は 令和8年1月より10区へ展開した段階であり、統計件数は現時点で集計されたものはありません。 また、運用開始からの期間が短く、今後の見込み件数についても、実績が不足しているため算出が困難な状況です。
59	(P17) 証明書請求受付・交付窓口業務 1証明書請求受付・交付等業務(1)戸籍関係証明書等請求受付、交付 (P20) 住民記録システム等入力等業務 2証明書作成等	エ 参考資料(オ)レイアウト図のP29 2 増席・増設の理由(2)郵送請求処理センターに、「戸籍の広域交付請求制度への対応」と記載されていますが、以下の点についてご教示ください。 ・各区の窓口で広域交付請求があった場合、受託者の業務範囲として取扱いを行う認識でよろしいでしょうか。 ・各区での広域交付請求申請内容と取扱い件数、遡り申請の際の交付までの概ねの処理サイクルをご教示ください。	・各区の窓口で広域交付請求があった場合、受託者の業務範囲として取扱いを行う認識でよろしいでしょうか。 →その認識で差支えありません。 ・各区での広域交付請求申請内容と取扱い件数、遡り申請の際の交付までの概ねの処理サイクルをご教示ください。 →相続等で、複数の戸籍証明を一括して請求する場合、原則として請求後の後日交付としています。 広域交付件数は、後日、住民異動届受付件数の令和6年度の区民課証明の取扱い件数を参考送付します。 請求後、何日以内に処理するという部分は明記したものはなく、各区の繁忙状況に応じ、個別に対応する形になります

「さいたま市区民課窓口（一部）業務」にかかる質問

項番	質問項目	質問	回答
60	(P17) 証明書請求受付・交付窓口業務 1 証明書請求受付・交付等業務 (1) 戸籍関係証明書等請求受付、交付 (P20) 住民記録システム等入力等業務 2 証明書作成等	全国交付ができるようになっている、広域交付戸籍証明の受付・発行・交付業務は受託者の業務範囲と考えてよろしいでしょうか。 なお、広域交付戸籍証明業務が受託者の業務範囲である場合には、以下の点についてご教示ください。 ・各区および郵送請求処理センターでの広域交付戸籍証明の発行件数をご教示ください。 ・貴市HPによると、貴市では連続した戸籍証明書は後日交付とされていますが、受付から交付までの申請書の預り管理、および進捗管理も受託者の業務範囲でしょうか。	広域交付戸籍証明の受付・発行・交付業務は、受託者の業務範囲となります。 ・各区および郵送請求処理センターでの広域交付戸籍証明の発行件数をご教示ください。 →西区：5,918、北区：8,623、大宮区：8,231、見沼区：8,382、中央区：8,561、桜区：6,928、浦和区：9,668、南区：10,723、緑区：8,422、岩槻区：7,248、郵送センター：8,789 ・貴市HPによると、貴市では連続した戸籍証明書は後日交付とされていますが、受付から交付までの申請書の預り管理、および進捗管理も受託者の業務範囲でしょうか。 →お見込みのとおりです
61	(P18) 証明書請求受付・交付窓口業務 (4) 市県民税収入証明交付請求受付、交付	「・請求書等の確認（請求書への記載指導等も含む）」と記載されていますが、「等」は具体的にどのようなことを指しているか、ご教示ください。	本人確認、権限確認、必要書類の確認、申請内容の整合確認など、一般的な確認項目を含む趣旨です
62	(P21) 住民記録システム等入力等業務 2 証明書作成等 (1) ⑤ウ 業務履行場所以外の区民課へ証明書作成を依頼する場合	(1) ⑤ウでは、「行政FAX等により送付されてきた証明書等の受け取り」と記載されていますが、行政FAX以外にどのようなツールを想定しているか、ご教示ください。	一般のFAX機器を想定しています
63	(P23) 郵送請求等処理業務	エ 参考資料(オ)レイアウト図のP29 2 増席・増設の理由(2) 郵送請求処理センターに、「戸籍の広域交付請求制度への対応」と記載されていますが、以下の点についてご教示ください。 ・広域交付請求があった場合、受託者の業務範囲として取扱いを行う認識でよろしいでしょうか。 ・広域交付請求申請内容と取扱い件数、受領してから交付するまで、概ねの処理サイクルをご教示ください。	No 60のとおり
64	エ_参考資料：(7)～(I)	各項目の見出しが令和4年になっていますが、数値は正しいものですか。	すべての項目について、件数は令和6年度のものになっています。資料は後日、正しいものを再送いたします。