

第 2 号様式

令和 8 年 9 月 16 日

仕様書に対する質問回答書

件名：各種証明書発行等事務委託

	内 容
質問事項	仕様書 P.1 第3条 3－(1) 「休日臨時開庁日及びマイナンバーカード等に関する業務に係る休日臨時開庁日」について、履行時間と業務内容をご教示ください。
回 答	【休日臨時開庁日】 3月下旬（1回程度）、4月初旬（1回程度）の休日臨時開庁日の履行時間は、8時45分から17時30分までです。業務内容は、平日と同様です。 【マイナンバーカード等に関する業務に係る休日臨時開庁日】 マイナンバーカード等に関する業務に係る休日臨時開庁日の履行時間は、マイナンバーカードの申請状況や更新対象者数等を勘案し、8時45分から17時30分までの間で決定し通知します。業務内容は、マイナンバーカードの交付（異動等に伴う券面記載事項変更を含む。）、電子証明書の発行/更新及び暗証番号再設定等です。
質問事項	仕様書1頁 3 履行日及び履行時間について 休日臨時開庁日及び、指定の履行日以外に業務を履行した令和7年度分の実績をそれぞれご教示ください。
回 答	3月下旬（1回程度）、4月初旬（1回程度）の休日臨時開庁日の令和7年度分実績は、令和7年4月6日（日）、令和8年3月29日（日）です。 指定の履行日以外に業務を履行した令和7年度分の実績は、令和8年3月22日（日）です。 マイナンバーカード等に関する業務に係る休日臨時開庁日の令和7年度実績は次のとおりです。 4月27日（日）、5月11日（日）、6月8日（日）、 7月13日（日）、8月10日（日）、9月13日（土）、 10月11日（土）、11月9日（日）、12月14日（日）、 1月10日（土）、2月8日（日）、3月8日（日）

	内 容
質問事項	仕様書1頁 3 履行日及び履行時間について 休日臨時開庁における開庁時間実績をご教示ください。
回 答	3月下旬（1回程度）、4月初旬（1回程度）の休日臨時開庁日における開庁時間の実績は、8時45分から17時30分までです。 マイナンバーカード等に関する業務に係る休日臨時開庁における開庁時間の実績は次のとおりです。 令和7年4月～7月実施分・・・8時45分から12時00分まで 令和7年8月～令和8年3月実施分・・・8時45分から13時00分まで
質問事項	仕様書4頁 第7条前提条件について 次期受注者に引継ぎ後データを消去すること、とございますが、データ消去の方法は物理か破壊必須でしょうか。もしくはデータ消去証明書等があればその限りではないでしょうか。
回 答	データの完全な消去をすることとし、その方法は問いません。
質問事項	仕様書6頁 第1章第8条3 作業従事者への引継ぎについて、以下の点をご教示ください。 ①開庁時間中に現受注者の従事者と並行して、実際の窓口業務でOJTを行うことの可否、及び可能な場合の人数・期間 ②現受注者の契約において、次期受注者への引継ぎへの協力が義務付けられている範囲（期間、資料・データの提供等）
回 答	①OJTは引継ぎではなく研修にあたるため、OJTを開庁時間中に実際の窓口で行うことは想定していません。 ②原則として、引継ぎは履行開始前までに終了することとしておりますが、本市が引継ぎ未完了と認めた場合は、履行期間終了後であっても無償で行うこととしております。資料・データの提供等は、現受注者の不利益になると本市が認めた場合を除き全てとなります。
質問事項	仕様書P.6 第8条 3 現在使用されている業務マニュアルや業務手順書等については、引継ぎに際して共有いただける認識でよろしいでしょうか。
回 答	お見込みのとおりです。

	内 容
質問事項	仕様書6頁 4研修（1）について 引継期間（令和8年10月1日～12月31日）中の研修について、以下の点をご教示ください。 ①座学研修の会場として庁舎内の会議室等をお借りすることの可否、及び可能な場合の人数・期間 ②模擬受付や端末操作研修に使用できる研修用端末・研修用環境（テストデータ）の有無 ③研修期間中の従事者が委託執務エリアに立ち入ることのできる人数・期間・時間帯
回 答	①庁舎内の会議室等は、次の条件をみたす方は一般の利用者として「市民利用スペース」の申込を受注者ですることは可能です。（有料、12/29～31は利用不可） (1)本市の区域内に居住し、又は本市の区域内に通勤し、若しくは通学する者 (2)本市の区域内において事業を営む個人又は法人その他の団体 ②研修専用の端末及びテストデータはありませんが、開庁時間中に本市の執務スペースや端末等を利用することは想定していません。なお、詳細日程は本市及び現受注者との協議の上決定するものとなります。 ③研修は受注者が行うものとなっておりますが、委託執務エリアに立ち入ることのできる人数・期間・時間帯は、本市及び現受注者との協議の上決定するものとなります。
質問事項	仕様書P.6 第8条4－（1） 模擬受付や端末操作等の研修実施について、引継ぎ期間に貴市の執務スペースや端末等での実践研修が可能という認識でよろしいでしょうか。
回 答	研修は受注者が実施するものですが、開庁時間中に本市の執務スペースや端末等を利用することは想定していません。なお、詳細日程は本市及び現受注者との協議の上決定するものとなります。
質問事項	仕様書6頁 4研修（1）について 模擬受付や端末操作等、より業務に近い状態での研修を繰り返し実施し、とございますが実際に端末操作が可能となる時期はいつ頃をお見込みでしょうか。また事前の静脈登録等は人数制限などがございませうでしょうか。他自治体では1か月程度が一般的な期間ですが同等と考えてよろしいでしょうか。
回 答	実際に端末操作が可能となる時期及び期間は、基本的な研修を事前に実施したあとと想定しており、受注者作成の研修計画に基づきます。なお、開庁時間帯は端末操作の研修はできません。 静脈登録等の人数制限はありません。 必要な研修期間については受注者にて判断いただくこととなります。
質問事項	仕様書8頁 第2章 委託業務の内容 第1条 1 について 以下の業務ごとに令和8年9月現在の1日の出勤席数をフルタイム換算でご教示ください。 証明書発行等業務 住民異動関連業務 印鑑登録関連業務 戸籍届出関連業務 フロアマネージャー関連業務 マイナンバーカード関連業務 その他付随業務
回 答	積算に関わる質問であるため回答できません。

	内 容
質問事項	仕様書P.9 第1条 3 月次報告資料「メール等問い合わせ対応一覧表」について、受託者にて用意したPCをネットワークに接続し随時、メール対応を行うという認識でよろしいでしょうか。
回 答	お見込みのとおりです。
質問事項	実際の業務間の兼務・応援の有無についてご教示ください。
回 答	現受注者に関する内容であるため回答できません。
質問事項	仕様書10頁 第2条 業務実施体制1について 従事者の配置について、以下の点をご教示ください。 ①統括管理責任者は業務履行場所に常駐せず、受注者の他の契約業務の管理者と兼務することが可能との理解でよろしいでしょうか（第2章第2条3）。 ②「いずれも兼務できない」（第2章第2条7(1)）とは本契約内の役割間の兼務を指すものと理解していますが、現場副管理責任者が各業務のマネジメントの一環として受付・入力等の実務を行うことは兼務に該当しますでしょうか。 ③現場副管理責任者を「6人以上選任し常駐させる」（同5）とは、開庁時間中に常時6人以上が在席している必要があるのか、6人以上を選任したうえでシフトにより常駐体制を確保すればよいのか、ご教示ください。
回 答	①お見込みのとおりです。 ②兼務に該当しません。 ③常時6人以上の在席が必要です。ただし、休暇、休憩時などによる不在時は除きます。
質問事項	仕様書10頁 第2条 業務実施体制1について 「統括管理責任者」、「現場管理責任者」、および「現場副管理責任者」の要件について、以下の点をご教示ください。 ①各責任者の常駐の必要有無（常駐必須か、非常駐が可能か） ②受注者が直接雇用する正規社員（正社員）である必要性の有無
回 答	①統括管理責任者は非常駐が可能です。現場管理責任者及びその補佐である現場副管理責任者は常駐が必要です。 ②直接雇用であれば必ずしも正規社員である必要はありません。
質問事項	仕様書10頁 第2章第2条 業務を履行する従事者は「原則として受注者において直接雇用」とされていますが、繁忙期（3月～4月、令和9年度の電子証明書更新のピーク等）に、派遣労働者を作業従事者として配置することは可能でしょうか。可能な場合、その条件（人数の割合の上限、事前承認の要否等）をご教示ください。
回 答	質問に記載の条文に規定するとおり、直接雇用を原則としています。ただし、同条第1項ただし書きに規定の繁忙期の臨時的な人員の増員については、本市との協議の上、その労働派遣契約などの雇用形態、期間、理由を含め事前の報告をしてください。なお、従事者に係る仕様書の規定は直接雇用の場合と同じ取扱いです。

	内 容
質問事項	長崎市が必要と認めた残業や追加勤務日に対しては契約する委託料とは別に請求することは可能でしょうか。
回 答	追加で請求することはできません。
質問事項	最低賃金の改定など当初予定していた各種価格が上昇した場合には追加で費用を請求することは可能でしょうか。
回 答	追加で請求することはできません。
質問事項	その他 積算書の摘要欄には計44人の配置人数と読み取れますが、現在の各業務実配置人数をご教示ください。
回 答	積算に関わる質問であるため回答できません。
質問事項	積算書の摘要欄に記載がございますが、休日臨時開庁日の実配置人数についてご教示ください。
回 答	積算に関わる質問であるため回答できません。
質問事項	仕様書P.10 第2条 1 積算書の摘要欄には記載がございますが、通常期・繁忙期・休日の実配置人数についてご教示ください。
回 答	積算に関わる質問であるため回答できません。
質問事項	仕様書P.11 第2条 3 統括管理責任者の「生年月日」、「経歴書」について、個人情報にあたるため本人の同意が得られない場合は提出を控えることは可能でしょうか。
回 答	契約後の協議事項となります。
質問事項	仕様書P.12 第2条 6 「英語を含む外国語による窓口対応」について、翻訳ツール等を配備することで対応可能者を増加させることによる代替は可能でしょうか。
回 答	英語を含む外国語による窓口対応が可能な者を常に1人以上配置することに加え、翻訳ツール等を配備することは可能です。

	内 容
質問事項	仕様書12頁 第2章 第2条6 「英語を含む外国語による窓口対応が可能な者を常に1人以上配置」とありますが、この要件を満たすレベル（日常会話レベル、ネイティブレベル、資格等）の基準はあるでしょうか。また、電話通訳サービスやAI翻訳端末等の導入による代替対応は認められますでしょうか。
回 答	基準はありませんが、来庁者との会話ができる必要があります。 英語を含む外国語による窓口対応が可能な者を常に1人以上配置することに加え、翻訳ツール等を配備することは可能です。
質問事項	業務を進めるにあたって追加が必要と認められる設備機器や物品の追加があるときには追加費用の請求をすることは可能ですか
回 答	追加で請求することはできません。
質問事項	netPCや受託業者のwi-fiは持ち込み可能か
回 答	netPCやWi-Fiは、機器名、仕様、用途等を本市へ事前報告、協議のうえ、本市が許可したものについては持ち込みが可能です。なお、郵送管理システムなど個人情報等を処理するパソコンはインターネット接続及びWi-Fi接続はできません。
質問事項	仕様書14頁 第3条 設備機器・業務用機材等 4について 証明書作成に使用するPC はスタンドアロンとすること。とございますが、スタンドアロンのPCを受託者が用意する必要がございますでしょうか。受託者が用意する場合、現在何台のスタンドアロン仕様のPCで運用中でしょうか。
回 答	スタンドアロンのPCは受注者負担です。 現在の運用台数は、現受注者に関する内容であるため回答できません。
質問事項	仕様書P.15 第3条 7 窓口のつり銭は受注者負担とのことですが、郵送請求におけるつり銭についても受注者負担となりますでしょうか。また現在のつり銭総額をご教示ください。
回 答	つり銭は全て受注者負担となります。 現在のつり銭総額については、現受注者に関する内容であるため回答できません。

	内 容
質問事項	仕様書15頁 第3条 設備機器・業務用機材等 8について 郵送請求データ及び日次・月次・年次集計（窓口・郵送等含む）を管理できるシステム、レジスター（申請書への証明書種別・通数・手数料等打刻機能付き）、預り金等を保管する金庫、郵送計量機、印鑑登録証用ラミネーター、従事者人数により必要となる椅子については、受注者で準備するものとする。なお、本市が導入したキャッシュレス決済に対応すること。について、現在導入されている管理システム、金庫、郵送計量機、印鑑登録証用ラミネーター、従事者人数により必要となる椅子のそれぞれの数量及びメーカー、型番をご教示ください。その他現事業者様が持ち込まれている什器・備品類があれば数量と合わせてご教示ください。
回 答	現受注者に関する内容であるため回答できません。
質問事項	仕様書P.15 第3条 8 レジスター、預り金等を保管する金庫、郵送計量器、印鑑登録証用ラミネーターについて、現在使用されている備品の型番等の詳細をご教示ください。
回 答	現受注者に関する内容であるため回答できません。
質問事項	仕様書P.15 第3条 8 郵送請求データ等の管理システムについて、現在運用されているシステムの名称等をご教示ください。また、別紙3の機能を満たすものであればExcel等での台帳管理でも差し支えないでしょうか。
回 答	現受注者構築のシステムです。仕様を満たすものであればExcel等でも差し支えありません。
質問事項	仕様書15頁 第3条 設備機器・業務用機材等 9 証明書請求に関する問合せに使用するインターネット回線（1回線のみ）の使用用途と使用頻度をご教示ください。
回 答	問い合わせメール送受信、ネット検索（業務に必要な検索）に使用するものです。問い合わせ対応があることから、毎日を想定しています。
質問事項	休養室設置の制限や条件があればご教示頂きたい
回 答	庁舎外に関係法令に基づき設置していただくこととなります。なお、庁舎内の職員の休養室は使用できません。
質問事項	仕様書P15 第3条12にある休養所やロッカー等は現在どこに準備されていますか。また新規で準備する際にはどのくらいの広さが必要とされますか。長崎中央地域センター内に準備することは可能でしょうか。
回 答	現受注者に関する内容であるため回答できません。 庁舎外に関係法令に基づき設置していただくこととなります。なお、広さについては、受注者のご判断により決定するものとなります。 庁舎内に準備することはできません。

	内 容
質問事項	仕様書15頁 第2章第3条12 休養室及びロッカー等は庁舎外に受注者が準備することとされていますが、以下の点をご教示ください。 ①庁舎からの距離等、設置場所の条件の有無 ②庁舎内に従事者の更衣スペース及び昼食休憩の場所を確保できるか ③庁舎内または近隣の市有施設の貸付けを受けることの可否 ④現受注者が確保している場所の概要（庁舎からの距離等）
回 答	①条件はありません。 ②確保できません。 ③近隣の市有施設の現状については、資産経営課へお尋ねください。 ④現受注者に関する内容であるため回答できません。
質問事項	現在の休養室およびロッカー等の備品について、積算書には計44台の記載がありますが、要件や現状の個数などの詳細・サイズをご教示ください。
回 答	要件はありません。 現状の個数などは、現受注者に関する内容であるため回答できません。
質問事項	通勤手段で自転車や自動車は可能か
回 答	通勤手段について指定はありません。なお、庁舎内の駐輪場及び駐車場は来庁者用のため、通勤用としては利用できません。
質問事項	仕様書15頁 第2章第3条12 業務従事者の通勤用駐車場・駐輪場の利用可否及び費用負担をご教示ください。
回 答	庁舎内の駐輪場及び駐車場は来庁者用のため、通勤用としては利用できません。
質問事項	その他 業務従事者が利用可能な駐車場および駐輪場の有無をご教示ください。
回 答	庁舎内の駐輪場及び駐車場は来庁者用のため、通勤用としては利用できません。
質問事項	仕様書17頁 第3章 履行状況の確認 第2条 履行水準について 本サービス水準を下回ってしまった場合、ペナルティの有無をご教示下さい。
回 答	履行水準に達していないことによるペナルティはありませんが、本市からの改善要求があった場合は、人員の増員等の措置を講じなければなりません。
質問事項	仕様書17頁 第3章 履行状況の確認 第2条 履行水準について 現事業者様のサービス水準①～⑦の実績をご教示ください。
回 答	現受注者に関する内容であるため回答できません。

	内 容
質問事項	仕様書P.18 第2条1－(3) 標準処理時間の測定について、「一定期間の設定」とは具体的にどの程度の期間を想定しているかご教示ください。
回 答	特定の案件だけでの測定結果とならないよう、一定期間を設定して測定するものです。母数が一定取れる期間の設定を要するため、半日から1日を想定しています。
質問事項	仕様書18頁 第2条 履行水準 (3) 標準処理時間について 「受付までの待ち時間が60分以上となることがないよう」とありますが、大型連休明けや3～4月の繁忙期、システム障害等の突発的事態において、受注者の努力のみでは維持が困難な場合があります。「本市職員と協議の上、臨時的な増員・窓口増設等」と記載されていますが、この増員に係る費用は発注者（長崎市）の負担となる認識でよいのでしょうか。また、費用負担の基準や手続きの明確なルールを教えてください。
回 答	費用は全て契約金額に含まれています。
質問事項	仕様書18頁 第2条 履行水準 (3) 標準処理時間について 本市職員履行時計測とは具体的にどのようなものか。また標準処理時間を算出するにあたって実施されたモニタリング条件をご教示ください、（計測時期、計測期間、計測人数など）
回 答	令和8年度に本市の職員履行時の実際の処理時間を計測し設定しています。
質問事項	仕様書18頁 第2条 履行水準 (3) 標準処理時間について 現事業者様において、現在の処理時間実績をご教示ください。またイレギュラー対応の割合とその際の所要時間もご教示ください。
回 答	現受注者に関する内容であるため回答できません。
質問事項	別紙2-1 2-2 郵送請求の件数のついて 郵送請求に関しまして記載の件数は通数か枚数ご教示ください。通数である場合枚数をご教示ください。
回 答	件数は通数の表記です。枚数は把握しておりません。
質問事項	郵送請求管理システムにおいて出力する帳票の種類と様式をご教示頂きたい
回 答	帳票の種類は次のとおりです。様式は指定しておりません。 精算書（領収書） 発送者一覧 未処理一覧（未発送者） 日次：交付件数及び手数料日次集計表（全体・無料・有料） 月次：交付件数及び手数料月次集計表（全体・無料・有料） 年次：交付件数及び手数料年次集計表（全体・無料・有料） なお、郵送請求処理業務において送付票の作成も必要ですが、郵送請求管理システムから出力する必要はありません。

	内 容
質問事項	郵送請求管理システムの現状データの形式と件数、及び新旧受注者間の引継ぎ時における郵送請求データ移行に関し移管データの形式をご教示頂きたい
回 答	次のとおりです。 【現状データの形式と件数】 (形式) バックエンド：SQL Server Express フロントエンド：Microsoft Access (リンクテーブル方式) (件数) 保有データ：470,118件 【移管データ形式】 SQL Server Express (バックアップ方式) なお、移管データは未処理分及び直近3ヵ月程度分のデータを想定しています。
質問事項	郵送請求管理システムサーバーの設置は庁内となるか、もしくは受託業者側での設置となるか
回 答	サーバーを設置する場合、委託執務エリア内で、受注者負担による設置となります。
質問事項	別紙4 について 「現在は9席」「現在は7席」と記載がございますが、これは計16席が常時窓口に配置されているという理解でしょうか。また赤枠内・委託執務エリアにおいて、現在配置されている席数をお示してください。
回 答	現在の窓口数を示しており、委託執務エリア内の椅子を置ける席数は窓口も含め66です。なお、受注者に貸与予定の椅子の数は47脚です。不足する場合は受注者負担での対応となります。
質問事項	その他 事務スペースについて 集計や報告事務のため管理者は最長何時まで庁内に在籍することが可能でしょうか。またそういった業務が可能な作業スペースの有無をご教示ください。
回 答	窓口の業務が終了するまでの在籍を想定しております。 また、委託執務エリア以外の作業スペースはありません。
質問事項	市役所の執務エリアに持ち込み可能なものをご教示頂きたい。 貴重品と携帯電話は可能か（昨今の熊本地震から携帯電話は持ち込み可とさせてほしい）
回 答	貴重品と携帯電話については持ち込みは可能です。
質問事項	現在の委託会社を教えてください
回 答	NBC情報システム株式会社です。

	内 容
質問事項	その他 公金管理について 売上金の入金を受託者の対応範囲でしょうか。また庁舎内に入金可能なATM等の設置があるかご教示ください。
回 答	売上金の入金は受注者対応です。また、庁舎内3階に公金取扱店である十八親和銀行長崎市役所支店があります。 なお、手数料徴収及び収納業務については別途契約します（仕様書第4章 2 参照）。
質問事項	その他 現契約の仕様内容との変動箇所があれば、追加／削減も含めて詳細をご教示ください。
回 答	主な変更は【住民異動関連業務】住民異動・変更届等受付に関する業務、外国人住民に関する受付業務、【印鑑登録関連業務】印鑑登録・廃止受付等業務、【フロアマネージャー関連業務】申告に係る無収入者の「市・県民税の申告書」の受付等の追加です。
質問事項	ご準備頂く設備の電話機には録音機能は付いていますか。
回 答	電話機本体には録音機能は付いていません。ただし、本市の電話交換機に通話録音装置を設置しています。
質問事項	待ち時間60分超えの実際の有無、頻度についてご教示ください。
回 答	3月下旬から4月上旬の繁忙期や連休明け、月初日等に60分を超える日があります。