

No.	該当資料	該当番号・項目	質問事項	回答
1	柏市市民課窓口業務等委託仕様書	8 業務改善	業務改善案を提案することとありますが、想定の特集回数は何年間のうちに何回程度になりますでしょうか。	特に回数の決まりはありませんが、受託者の保有・実績等に基づき、積極的な提案を期待するものです。 なお、本市が仕様書で定めた内容に対して、企画立案があれば、提案書への記載を行うとともに、プレゼンテーションの場において説明をお願いします。
2	柏市市民課窓口業務等委託仕様書	4 業務の内容	現在の契約委託範囲から追加・変更・削除となる業務がございましたらご教示ください。	業務委託の開始時点で追加・変更・削除となる業務はありませんが、委託期間中に、国や市等による制度改正等があった際に変更となる場合があります。
3	柏市市民課窓口業務等委託仕様書	10 業務従事スペース、機器、什器及び物品等	委託業者に割り当てられる窓口カウンターレイアウト及びカウンター内事務作業スペースのレイアウトをご提示ください。	別紙1のとおりです。(赤枠内が対象となります)
4	柏市市民課窓口業務等委託仕様書	別紙1 郵便による証明書等交付業務	ステータスの管理や受付簿の作成にあたっては専用のシステム等を使用していますでしょうか？	特にシステムでは管理しておりません。
5	柏市市民課窓口業務等委託仕様書	別紙1 住民異動業務	「転出」「転入」「転居」いずれも窓口委託範囲に含まれますでしょうか？	含んでおります。
6	柏市市民課窓口業務等委託仕様書	別紙1 フロアマネージャー業務	案内対象エリアのフロア図および番号発券機などの配置図をご教示ください。	別紙2のとおりです。(赤枠内が対象となります) ※番号発券機（3台）周辺が市民課フロアになります。
7	柏市市民課窓口業務等委託仕様書	別紙1 フロアマネージャー業務	番号発券機の他に常時人員を配置しカバーするエリアがありましたらご教示ください。	コンビニ交付促進のためマルチコピー機を配備しており、操作方法のアシストやコンビニ交付促進の声掛けをお願いします。
8	委託仕様書別紙	業務量(4年間想定)	記載されている各年度ごとの件数について、月別件数データがございましたらご教示ください。	月別に想定しているデータはございません。 ただし、証明書発行件数は、3月のみ例月の20%増とし、その他の月を概ね平準化して算出しております。
9	委託仕様書別紙	(3) 郵送証明	記載されている件数は通数（封筒の数）でしょうか？それとも申請書の件数でしょうか？	交付証明書の通数となります。
10	委託仕様書別紙	(3) 郵送証明	記載されている件数のうち、「住民票関連」「戸籍関連」の件数内訳をご教示ください。	「住民票関連」「戸籍関連」の件数内訳についてお示しできませんが、直近の年間データでは、戸籍法関連でおよそ22,000件、住民票法関連では、およそ28,000件となります。
11	柏市市民課窓口業務等	3 基本的要件 (6) 業務の履行を要する日	繁忙及び業務の進捗状況並びに市民対応のために業務を行った休日稼働について、年間の稼働実績をご教示ください。	休日稼働の稼働実績はありません。

No.	該当資料	該当番号・項目	質問事項	回答
12	柏市市民課窓口業務等	6 人員に係る実施体制の構築	現受託者様の人員体制について、統括責任者及び副統括責任者を除き、年間平均何名で稼働しているかご教示ください。	現行受託者の配置人員数もノウハウとして独自技術が反映されている可能性が大きいものと考えられますので公開しておりません。
13	柏市市民課窓口業務等	6 人員に係る実施体制の構築 (1) 要員の配置	各業務の指揮管理を行う担当リーダーの配置について、現受託者様では何名の担当リーダーを配置しているかご教示ください。	上記の理由により公開しておりません。
14	柏市市民課窓口業務等	8 業務改善	AI等を使った業務の自動化について、現在進行中の提案や導入済みの製品等があればご教示ください。	ありません。
15	柏市市民課窓口業務等	10 業務従事スペース、機器、什器及び物品等 (6) 乙による機器等の持ち込みについて	乙による機器等の持ち込みについて、現在持ち込んでいる機器等についてご教示ください。	PCを持ち込んでおり、独自の無線WIFIを使って利用しています。
16	柏市市民課窓口業務等委託仕様書	別紙2 機材の貸与	甲が貸与する多言語翻訳機の製品名をご教示ください。	KOTOBALが製品名でコニカミノルタ製品となります。
17	柏市市民課窓口業務等委託仕様書	別紙2 機材の貸与	甲が貸与する電話機の製品名をご教示ください。	NTT製品のハウディークローバホンS3となります。
18	柏市市民課窓口業務等委託仕様書	別紙2 機材の貸与	甲が貸与する釣銭機の製品名をご教示ください。	GLORY製のRT300となります。
19	柏市市民課窓口業務等委託仕様書	別紙2 機材の貸与	甲が貸与する机の台数をご教示ください。(窓口用カウンタを除く。)※可能であれば概略図が欲しい	22台となります。(別紙事務室図面のとおりで赤枠内が対象となります)
20	柏市市民課窓口業務等委託仕様書	7 事業報告 (1) 報告書	日報及び月報に記載する「業務の状況」についての具体的な指標がありましたらご教示ください。	特に発注者からの指標は提示しておりませんが、待ち時間の対前年同月比の削減は常時双方の目標としております。
21	柏市市民課窓口業務等委託仕様書	8 業務改善	業務改善の提案に基づき、業務改善の計画書の提出は納品物に含まれないという認識で相違ないでしょうか。	計画段階では納品物には含まれませんが、プロポーザルでの実施確実な提案は、仕様の1つに含まれるので提案の際にはご注意ください。

No.	該当資料	該当番号・項目	質問事項	回答
22	柏市市民課窓口業務等委託仕様書	別紙2 機材の貸与	(1) 業務上利用する機器にパソコン 34台と記載がありますが、これらは全てマイナンバー系の回線のものになりますでしょうか。職員様とのやり取りに利用するインターネット回線のPCやLGWAN端末の貸与は可能でしょうか。	①マイナンバー系＝0台、②戸籍（住民記録を含む）＝10台、③住民記録＝24台 ※別紙事務室図面に各PCの配置図もあります。 ただし、住民記録端末を含め、LGWAN端末やインターネット回線の端末が業務上必要であれば、一時的又は定期で貸与します。
23	柏市市民課窓口業務等委託仕様書	別紙2 機材の貸与	窓口で利用されているタブレット閲覧用の用途と製品名についてご教示ください。	住民記録データの閲覧請求が妥当であれば、室内で閲覧を認めております。HITACHI製の（HP ELITE×2）となります。
24	柏市市民課窓口業務等委託仕様書	16 業務全般について	オンライン申請について、既に検討されているサービス等がございましたらご教示ください。	現在は、ありません。
25	柏市市民課窓口業務等委託仕様書	(11) コールセンター業務 ウ その他	AIコールセンターについて、既に製品の選定が済んでいるか、また選定済みの場合はそのサービス名称をご教示ください。	選定済のものはございません。