

河内長野市窓口等アウトソーシング業務プロポーザル・質問に対する回答

※同趣旨の質問については、内容を整理・統合して掲載しています

2026年9月3日付

No.	該当箇所	項目	質問	回答
1	実施要領	2. 業務の概要 (7) 提案上限金額	現行業務に係る契約金額をご教示いただけますでしょうか。	現行業務においては、マイナンバー関連業務が別委託となっているため、以下のとおり2契約を締結しています。 ・令和8年度河内長野市窓口等アウトソーシング業務 291, 298, 379円(税込) ・令和8年度河内長野市マイナンバーカード関連窓口業務 31, 723, 091円(税込) なお、令和8年度においては、年度途中(令和8年8月3日)より窓口受付時間の見直しをおこなっており、その内容で現事業者と業務時間を調整した委託内容となっています。
2	実施要領	5. プロポーザルの内容 (5) 企画提案書の提出に関する事項 ⑥ 企画提案書作成上の留意事項	事業者名等事業者が特定される情報をマスキングすることと、ございますが、実績における自治体名などはその限りではないでしょうか。	お見込みの通りです。
3	実施要領	5. プロポーザルの内容 (5) 企画提案書の提出に関する事項 ① 企画提案書の構成	独自提案の経費は見積金額範囲内かつ概算金額を明記するとあります。積算根拠にて基本提案部分と独自提案の概算金額明確に記載した場合、別表1審査基準の提案価格点数は、基本提案部分で判断されるか、又は独自提案の概算金額部分も含まれた判断になるか	通常の企画提案に含まれる独自提案については、見積金額の範囲内で実施することから、その金額が提案価格点数の評価対象となります。 一方で、実施要領7ページに記載の追加提案(別途金額を協議して別契約で実施するもの)については、提案価格点数の対象外となります。なお、この追加提案の内容は企画提案として総合的に審査の勘案材料といたしますが、追加業務の契約をあらかじめ約束するものではありません。
4	実施要領	8. その他	企画書を参加者の承諾を得ずに企画提案書等の内容を無償で使用できるとあるような場面を想定しているか	本市が本プロポーザルの選定結果を公表する場合や、議会・監査委員等への報告、情報公開条例に基づく開示請求への対応等を行う際に、企画提案書の内容の一部を引用・提示する必要があることを想定したものです。 なお、公表等に際しては、法人等の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれのある情報については、河内長野市情報公開条例の規定に従い適切に取り扱います。
5	実施要領 様式	様式第7号 見積書	見積書に任意様式の積算根拠の添付が必要ですが、押印が必要なのは見積書のみで任意様式の積算根拠は押印不要の認識で相違ないでしょうか。	お見込みの通りです。
6	仕様書	6 業務の履行場所・業務日及び窓口業務時間・休業日	現契約において窓口業務の準備事務は何時から開始されていますでしょうか。また窓口終了後は処理が完了するまで最大何時まで稼働しておりますでしょうか。	準備事務の開始時間につきましては現行受託者のノウハウに関わる部分となりますので、回答は控えさせていただきます。 業務終了時間については、16時30分の閉庁間隙での申請は発生しており、閉庁後も受け付けた申請の処理を行っています。9割程度の従事者が窓口受付業務終了後、1時間程度の残務対応を行っているように見受けられます。繁忙期は窓口・申請内容等により、1時間を超える残務対応も見受けられますが、詳細は現行受託者のノウハウに関わる部分となりますので、回答は控えさせていただきます。 なお、参考として、市職員の勤務時間は8時45分～17時15分です。
7	仕様書	6 業務の履行場所・業務日及び窓口業務時間・休業日 (2) 業務日及び窓口業務時間	一連の処理が業務窓口外に及ぶ場合の業務時間外経費は委託料に含めるとあります 8月からの窓口時短開庁となっていますが、従事者は閉庁時間の16:30に業務を終了しておりますか、又は残務処理のため閉庁時間後、どの程度(残業・時間)残っておりますか ・閉庁時間以降に処理を行った件数や 残業時間(一年間分又は平均値)	16時30分の閉庁間隙での申請は発生しており、閉庁後も受け付けた申請の処理を行っています。9割程度の従事者が窓口受付業務終了後、1時間程度の残務対応を行っているように見受けられます。繁忙期は窓口・申請内容等により、1時間を超える残務対応も見受けられますが、詳細は現行受託者のノウハウに関わる部分となりますので、回答は控えさせていただきます。
8	仕様書	6 業務の履行場所・業務日及び窓口業務時間・休業日 (4) マイナンバー関連特別窓口業務	現契約において日曜・夜間の特別窓口を実施したスケジュールをご教示下さい。	令和8年度の開催日時は以下のとおりです。 ≪日曜窓口≫(業務時間は全て9:00～正午) ①6/28(日) ②9/27(日) ③12/6(日) ④3/14(日) ≪夜間窓口≫(業務時間は全て17:30～19:35) ①4/23(木) ②5/28(木) ③6/25(木) ④7/23(木) ⑤9/24(木) ⑥10/22(木) ⑦11/26(木) ⑧12/24(木) ⑨1/28(木) ⑩2/25(木) ⑪3/25(木) ※8月は夏季の暑熱対策のため実施していません。
9	仕様書	6 業務の履行場所・業務日及び窓口業務時間・休業日 (4) マイナンバー関連特別窓口業務	マイナンバーカードの日曜4回・夜間11回について、1回あたりの想定来庁者数、必要人員、過去実績をご教示ください。	≪日曜窓口≫(業務時間は全て9:00～正午) ①6/28(日) 交付33件、更新8件 アウトソーシング事業者6人、市職員4人で従事。 ↓ 今後、3ヶ月毎に実施予定ですが、交付、更新共に増加する見込みです。従事者は上記と同数を予定しています。 ≪夜間窓口≫(業務時間は全て17:30～19:35) ①4/23(木) 7件 ②5/28(木) 2件 ③6/25(木) 8件 ④7/23(木) 8件 アウトソーシング事業者2～3人、市職員2～3名で従事。 ↓ 今後、8月を除く毎月第4木曜日に実施予定ですが、徐々に増加する見込みです。従事者は上記と同数以上を予定しています。
10	仕様書	7 業務内容 (6) 準備業務	従事者への研修を行う場合、研修会場は事業者で準備する必要はございますか	直接、委託業務の内容に関わる範囲においては庁舎内の会議室の利用が可能です。ただし、他業務との兼ね合いがあるため、日程調整が必要となります。

河内長野市窓口等アウトソーシング業務プロポーザル・質問に対する回答

※同趣旨の質問については、内容を整理・統合して掲載しています

2026年9月3日付

No.	該当箇所	項目	質問	回答
11	仕様書	7 業務内容 (6) 準備業務	契約開始までの準備期間において、現行受託事業者からの業務引継ぎ、貸与頂ける各システムの操作はいつから、何台、どのように利用可能でしょうか。市が想定している実施内容及び協力体制があればご教示ください	業務状況に応じて対応が必要なため、令和9年4月1日から円滑に業務が開始できるように、契約締結日以降3月末日までの事前準備期間において、前受託者との間でシステム操作端末の貸与および引き継ぎ体制を協議してください。
12	仕様書	8 サービス水準	現在設定されているサービス水準（処理時間、待ち時間、誤処理率、処理期限等）をご教示ください。またサービス水準未達の場合、ペナルティなどはございますでしょうか。	数値化されたサービス水準はなく、通常業務が遅滞なく進められていることを求めています。 著しく業務に支障をきたす場合は、改善命令や、状況に応じて契約内容の見直し等を行う可能性があります。
13	仕様書	9 実施体制 (1) 業務従事者の確保	・業務件数一覧の中で通年業務と通年業務以外について 繁忙業務についてお教えてください ・通年業務以外で行った業務の規模や人員などを具体的に伺いたい (例：市税などの郵送物準備などの過去実績) ・またその経費は委託費に含まれるという認識でよいのか	・主な窓口業務実績を踏まえ、貴社の知見と判断に基づき検討ください。 ・すべての業務を記載することはできませんが、市税発送時には4日間で11,000通を超える封入・封かんの業務、国民健康保険料改定時には電話対応（専用回線3回線を2か月間追加設置＋通常電話回線）などの業務があります。各種処理件数等を踏まえ、適切な業務運営体制を確保いただきますようお願いいたします。 ・お見込みのとおりです
14	仕様書	〃	現在の各業務における配置人数（統括責任者、業務責任者、各業務従事者数）をご教示ください。（通常・繁忙期） ※同趣旨の質問を整理・統合して掲載しています	現行では90名超の従事者を配置いただいております。全体の業務ごとの所属人数はお示しを控させていただきます。窓口実績数や他の回答を踏まえて、適切な業務運営体制を確保いただきますようお願いいたします。
15	仕様書	〃	現行運営において複数業務を兼務する従事者の割合やマルチスキル運用状況をご教示ください	現行受託者のノウハウに関わる部分となりますので、回答は控えさせていただきます。
16	仕様書	9. 実施体制	業務従事者が着用する制服には指定はございますでしょうか。	指定はありません。ただし、名札等により、受託事業者であることが識別できるようにすること、及び市職員と同様、信用と品位を損なわず清潔感のある服装の着用を求めます。
17	仕様書	10. 受託事業者の責務 (1) 守秘義務及び個人情報の取扱い	事業所（BPOセンター）を認証範囲として取得している場合も、本参加資格要件を満たすとの認識でよろしいでしょうか。	参加資格要件としては、プライバシーマーク付与認定、ISO/IEC27001又はJIS Q27001適合性評価制度のいずれかの登録が構いません。 ISMS認証範囲が事業所のみの場合、当該事業所が本市との契約受託者であり、実務拠点となる場合は、要件を満たすとみなして構いません。
18	仕様書	11. 使用することができる端末等	受託者へ貸与頂くものの一覧の中にある『協議の上決定』とは受託者側で用意が必要な場合もあるということでしょうか。	一覧内にあるものは、数量を協議の上決定するものであり、受託者側で用意を求めるものではありません。
19	仕様書	11. 使用することができる端末等	レジは貴市から貸与となるか、受託者用意かご教示ください。貴市貸与であれば、メーカー、型番、台数、設置場所、キャッシュレス決済の導入状況、受託者対応範囲をご教示ください。	貸与を予定しています。メーカーは以下のとおりです。 【型番】POSレジ Web3800P (G3) 10.4インチ客表示タイプ：寺岡精工製 レジ 台カウンタタイプ ECS-777 (CSC-777/CSB-777)：富士電機製 マルチ決済端末 P400 DualHead：寺岡精工製 【台数】市民窓口課2台、税務課1台 【設置場所】市民窓口課カウンター、税務課カウンター 【キャッシュレス決済の導入状況】市民窓口課2台分のみ以下を導入 PayPay、d払い、au PAY 【受託者対応範囲】現金管理（釣銭入出金、現金詰り対応等）は市職員で行います。 それ以外のレジに関わる業務（発行手数料等の項目選択・発行手数料等の金額表示・領収書の発行等）は受託業者側で行っていただきます。
20	仕様書	12. 引継ぎ	現事業者様が独自で持ち込まれているシステムや機器類はございますでしょうか。	業務で用いる出退勤システムは事業者側で用意されています。 あわせて業務効率化のために本市の承諾を得てパソコンやプリンターを追加で導入している課もあります。
21	仕様書	14. 再委託の禁止	再委託申請は企画書で明記し、採択後書面にて申請という認識でよいのか	仕様書は契約後の両者の取り決めを求めたものであるため、契約後、再委託申請書を提出いただき、内容判断の上承認するものです。 提案時点で再委託を想定している業務等があれば、その旨を企画提案書に記載してください。

河内長野市窓口等アウトソーシング業務プロポーザル・質問に対する回答

※同趣旨の質問については、内容を整理・統合して掲載しています

2026年9月3日付

No.	該当箇所	項目	質問	回答
22	仕様書	別表1 主な窓口業務実績	別表記載の年間実績件数について、月別・日別・時間帯別の処理件数をご提供いただけますか。 ※同趣旨の質問を、内容を整理・統合して掲載しています	業務量の算定は、仕様書 7. 業務内容や別表1の実績件数、別紙1～5業務フロー、及び他の回答などを考慮して推定していただきます。
23	仕様書	〃	適切な人員配置計画の為、住民異動届の令和7年度最繁忙日（3月30日等）の日付、発券数（又は届出数）、最大待ち時間、最大待ち人数をご教示ください。	令和7年度の最繁忙日は3月30日（月）、件数は101件です。 次に多いのが、1月5日（月）、件数は85件でした。 平日は、約20～40件/日、月曜日は、30～50件の申請があります。 受付までの待ち時間は、最大5分程度ですが、受付後～処理終了迄最大1時間かかる場合があります。戸籍届出と併せて申請される場合は、受付後～処理終了迄、最大2時間かかる場合があります。 待ち人数については正確には数値化出来ておりませんが、最大で約20名程度とみなしております。
24	仕様書	〃	適切な人員配置計画の為、戸籍届出の令和7年度最繁忙日（7月7日等）の日付、発券数（又は届出数）、最大待ち時間、最大待ち人数をご教示ください。	件数精査中のため、後日回答
25	仕様書	〃	適切な人員配置計画の為、国民健康保険関連に係る業務の令和7年度最繁忙日の日付、発券数（又は届出数）、最大待ち時間、最大待ち人数をご教示ください。	令和7年度の最繁忙日は4月1日、件数は110件です。 待ち時間・待ち人数については正確に数値化出来ておりませんが、最大待ち時間は60分程度、最大待ち人数は20人程度とみなしております。
26	仕様書	〃	適切な人員配置計画の為、後期高齢者医療制度に係る業務の令和7年度最繁忙日の日付、発券数（又は届出数）、最大待ち時間、最大待ち人数をご教示ください。	令和7年度の最繁忙日は4月3日、件数は37件です。 待ち時間・待ち人数については正確に数値化出来ておりませんが、最大待ち時間は20～30分程度、最大待ち人数は4～5人程度とみなしております。
27	仕様書	〃	記載されている各業務について、適切な人員配置計画を検討するため、現受託事業者における1件当たりの平均処理時間をご教示ください。業務ごとの算出が困難な場合は、業務区分ごとの平均処理時間をご教示ください。 ※同趣旨の質問を、内容を整理・統合して掲載しています	本業務は業務項目数が多数にわたり、かつ同一の業務区分内であっても、案件ごとに処理内容・確認事項・所要時間が大きく異なります。このため、これらを平均化した数値は業務の実態を適切に反映せず、かえって誤った前提となるおそれがあると考えております。 人員配置計画の検討にあたっては、仕様書 7. 業務内容や別表1の実績件数、別紙1～6業務フロー、上述の最繁忙日の1日当たりの件数などを考慮して貴社の知見に基づく体制をご提案ください。
28	仕様書	〃	マイナンバー関連業務においてR9～R12においての業務量予測をご教示ください。	令和8年度～令和10年度の想定更新件数については、以下のとおりとなります。令和11年度～令和12年度については、予測困難のため未記載としております。業務量には、他に新規申請もあるため、以下の取得率を参考に推定してください。 《マイナンバーカード 想定更新件数》 （10年目の更新、年少者は5年目の更新） 令和8年度 590件 令和9年度 710件 令和10年度 340件 《電子証明書 想定更新件数》（5年目の更新） 令和8年度 1,430件 令和9年度 2,100件 令和10年度 420件 《マイナンバー保有者数》（令和8年8月末現在） 80,843人 《取得率》（令和8年8月末現在） 83.7% （保有者数80,843人/人口96,571人×100%）
29	仕様書	別表1 主な窓口業務実績	令和7年度の国民健康保険の資格確認書年次発送件数が4,419件となっておりますが、マイナ保険証をお持ちの方に発送する資格情報のお知らせについては、委託範囲外の認識でよろしかったでしょうか。	資格情報のお知らせも委託対象となります。 件数は令和8年度実績で4,544世帯です。 ※令和7年度実績は8,952世帯ですが、令和7年度は制度変更直後で資格情報のお知らせ該当全世帯に送付したため、件数が多くなっています。 なお、資格確認書・資格情報のお知らせとともに、年次発送にかかる証作成や封入封緘等の主な業務は職員及び印刷委託業者にて行い、アウトソーシングへの委託業務内容としては封入用案内チラシの庁内印刷業務、印刷業者からの納品物の抜き取り及び送付後の窓口・電話での市民対応となります。
30	仕様書	別表1 主な窓口業務実績 別紙5 業務フロー	仕様書には令和7年度の国保・後期保険料の督促状発送件数が14,338件となっております。別紙5業務フロー（保険医療）の80ページに委託事業者が督促状作成となっておりますが、督促状発送業務には督促状発送だけでなく、督促状作成も含まれるという認識でよろしかったでしょうか。含まれるのであれば、督促状作成はバッチ処理、オンライン処理のどちらになりますでしょうか。	督促状作成はバッチ処理にて職員が行っております。委託事業者には、作成後の督促状の封入・抜き取り・計数を行って頂いております。

河内長野市窓口等アウトソーシング業務プロポーザル・質問に対する回答

※同趣旨の質問については、内容を整理・統合して掲載しています

2026年9月3日付

No.	該当箇所	項目	質問	回答
31	その他		現行運営において課題と認識している事項があればご教示ください。	・DXの活用(業務プロセスの見直し、標準化、デジタル化、ツールの活用等を含む。)その他の方法による業務効率化及び最適化。 ・窓口ごとの繁忙期、閑散期の差を活かした人材の適正配置における柔軟性の向上。 ・行政の窓口業務としての、一層の社会的責任(障がい者等への合理的配慮、ハラスメント防止対策等)の体制充実。
32	その他		電話対応について、業務別の年間と月間の件数、1日当たりの平均件数、繁忙期の最大件数及び1件当たりの平均対応時間をご教示ください。	本市では交換室を経由して各担当課へ電話の割り振りを行っております。 窓口や繁忙時期による変動幅が大きいため回答は控えさせていただきます。業務の内容等を考慮して貴社の知見と判断に基づき提案してください。
33	その他		前回の落札業者及び落札金額をご教示下さい。	第2期窓口等アウトソーシング業務 【委託事業者】株式会社日本旅行大阪法人営業統括部、 株式会社ジャッツ関西、トランスコスモス株式会社 委託金額 759,608,839円(36ヶ月総額) なお、上述のとおり、令和8年度においては一年間事業継続の上、第3期よりマイナンバー関連業務が追加されています。