

大阪市鶴見区役所 区役所住民情報業務等委託 業務仕様書等に関する質問の回答

番号	質問	回答
1	様式9-4 作成方法はWord,Excelを問いませんとありますが、PowerPointでの作成でも問題ないでしょうか。	PowerPointで作成していただいて問題ありません。
2	募集要項P16【作成にかかる留意事項】(3) 全体で100ページ以内となるように作成してください。とありますが、1区のみ参加の場合は様式9-1、9-2、9-3、9-4、様式10も含めて100ページ以内との認識でよろしいでしょうか。	様式9-1は表紙となるため除き、それ以外の全体で100ページ以内となります。
3	募集要項P16 様式9-2 様式9-2は参加案件区ごとに作成が必要でしょうか。	参加案件区ごとの作成は不要ですが、記載内容として「参加案件区ごと区の特性」を簡潔に記載してください。
4	仕様書 P.39(3)ア 令和5・6年度の月毎の小為替の取扱い件数をご教示ください。	把握しておりませんが、月に数件程度と思われる。
5	時間帯別の配置人数を設計する為に、発券機の時間帯別発券数を1年間日別で開示頂けますでしょうか。	「発券数データ」をご参照ください。
6	仕様書 1 委託業務名称 現受託会社名と契約金額をご教示下さい。	現受託会社名：株式会社/パソナ 契約金額：206,338,209円(税込)
7	仕様書 6 受注者と本市の主な役割分担 (2)受注者と本市の主な役割分担 現受託事業者が持ち込んでいる備品を全てご教示下さい。また、従事者の更衣室・休憩室及びロッカーの有無もあわせてご教示下さい。	現在の受注者が用意している設備・什器等は、もっぱら当該受注者が管理する事項ですが、参考に、本市が認知する限りにおいて、現在の受注者が用意している設備・什器の例について、回答させていただきます。 【現在の受注者が用意している設備・什器(例)】 パソコン、プリンタ、金庫、小型扇風機、事務用消耗品等 更衣室はなく、休憩室は本市職員と共用になります。本市から貸与できるロッカーはありませんので、受注事業者にて用意し、提供するスペースの範囲内で設置してください。
8	仕様書 1 運営準備業務 (2)業務実施体制の構築・要員配置 現受託者の現在の在籍人数と1日当たりの配置人数及び雇用形態と役職・経験者比率をご教示下さい。	人員体制については、もっぱら現在の受注者が管理する事項ですので、回答は差し控させていただきます。 なお、業務仕様書別紙5-2の(2)「『住民情報窓口サービス提供の環境』にかかる来庁者に関する情報」に、一定期間における曜日ごとの来庁者情報を記載しておりますので、これをご参考に人数の積算を行ってください。 また、上記来庁者情報を時間帯別に抽出・整理したデータをはじめ、「区役所ごとの住民情報窓口サービスの特性」に関する詳細なデータを、市民局ホームページ(https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000439182.html)にて別途、公表していますので、併せて参考にしてください。
9	仕様書 2 運営業務 (3)手数料の徴収・収納業務 ア 窓口徴収収納金 キャッシュレス端末のベンダー名及び型式番号をご教示下さい。	レジ部分…ベンダー名：株式会社寺岡精工、型番：Web3800T(G3) キャッシュレス端末部分…ベンダー名：株式会社寺岡精工、型番：VerifoneP400 なおレジ部分とキャッシュレス端末部分は一体運用しており、機器全体の保守は株式会社寺岡精工が行っています。

番号	質問	回答
10	<p>仕様書 2 運營業務 (3)手数料の徴収・収納業務 行政キオスク端末収納金 キャッシュレス端末のベンダー名及び型式番号をご 教示下さい。</p>	<p>複合機部分…ベンダー名:京セラドキュメントソリューションズジャパン株式会社、型番: TASKalfa3554ci(MC) キオスク端末部分…ベンダー名:株式会社UPS、型番:HKR002(b) なお機器全体の保守は京セラドキュメントソリューションズジャパン株式会社が行っています。</p>
11	<p>仕様書(5)行政キオスク端末及び申請書作成支援シ ステムの案内等業務 申請書作成支援システムのベンダー名及び型式番 号をご教示下さい。</p>	<p>制御端末(BM1000シリーズ) …ベンダー名:日本電気株式会社(NEC)、型番:PW-NF62-W13 なお機器全体の保守はNECが行っています。</p>
12	<p>別紙5-1 事務処理件数 前年度と今年度の4月~5月までの来庁者数をご教 示下さい。</p>	<p>回答番号5を参照してください。</p>
13	<p>第1章5. 委託業務とその概要 本市が提供する業務システム端末機等に記載がござ います、住民基本台帳等事務システム(専用)端末台 数は、令和8年1月にシステム標準化により、新端末 導入が決まっていますが、台数の変更はございま すでしょうか、ご教示をお願いします。</p>	<p>区に配置される端末の台数は増加しますが、受託事業者の利用できる台数が変更されるかど うかは標準化後の各区の状況によります。</p>
14	<p>第1章5. 委託業務とその概要の概要 庁内の公用請求について、広域戸籍処理に伴い「遡 り請求」の増加が見込まれますが、処理期限の延長 について協議の余地はございませぬでしょうか、ご教示 をお願いします。</p>	<p>繁忙状況等によっては、処理期限の延長について協議いたします。</p>
15	<p>第1章5. 委託業務とその概要 令和9年度に「マイナンバーカード本体」が変更にな ることが見込まれていますが、交付前準備業務に含 まれていますでしょうか、また、券面記載の行数が削減 されることを見込まれていますが、パシッドの台数を 増やす予定はございませぬでしょうか、ご教示をお願 いします。</p>	<p>(前段)新しいマイナンバーカードにかかる事務処理の変更についてはまだ分かっておりませ ぬ。 (後段)新しいマイナンバーカードの導入によって、補記及び公印印字用機器の台数を増やす 予定はありません。</p>
16	<p>第3章サービス水準 (5)満たすべきサービス水準に達しない場合の勧告 と改善措置について 著しく市民サービス低下をきたしており市民の信 頼の回復が困難と判断された 場合とは、どのような事象が考えられますでしょうか、 ご教示をお願いします。</p>	<p>機密情報や個人情報漏洩し、市民のプライバシーが脅かされる事態が発生したにもかかわらず、それに対する適切な対応が取られないといった事象が考えられます。そのほか事業者が繰り返し重要な業務にミスを犯し、問題解決に不十分な対応を続けた場合には著しく市民サービスの低下をきたしており市民の信頼の回復が困難と判断される可能性があります。</p>

令和6年度発券数データ

令和6年度（4月1日～3月31日）時間別発券数

時間	発券枚数	③住所や戸籍の届出、印鑑登録申請など	④各種証明書の発行	②マイナンバーカード関係の手続き
8	1524	431	600	493
9	9529	2444	4331	2754
10	9167	2230	4174	2763
11	8282	2063	3986	2233
12	6874	1674	3317	1883
13	7941	1804	3804	2333
14	7989	1828	3895	2266
15	7327	1735	3635	1957
16	6635	1467	3233	1935
17	2730	629	1266	835
18	1640	434	630	576
19	17	9	8	0

令和6年度（4月1日～3月31日）日別発券数

年月日	発券枚数	③住所や戸籍の届出、印鑑登録申請など	④各種証明書の発行	②マイナンバーカード関係の手続き
2024/4/1	328	117	171	40
2024/4/2	296	89	171	36
2024/4/3	211	65	118	28
2024/4/4	244	71	144	29
2024/4/5	319	120	160	39
2024/4/8	287	90	171	26
2024/4/9	232	62	132	38
2024/4/10	247	63	141	43
2024/4/11	224	59	131	34
2024/4/12	307	75	183	49
2024/4/15	298	74	163	61
2024/4/16	250	69	129	52
2024/4/17	224	56	113	55
2024/4/18	234	56	124	54
2024/4/19	292	78	158	56
2024/4/22	272	61	175	36
2024/4/23	231	58	133	40
2024/4/24	234	54	133	47
2024/4/25	194	45	95	54
2024/4/26	254	65	139	50
2024/4/28	100	30	30	40
2024/4/30	312	107	152	53
2024/5/1	264	95	123	46
2024/5/2	281	89	140	52
2024/5/7	280	91	142	47
2024/5/8	256	70	131	55
2024/5/9	219	56	125	38
2024/5/10	295	78	164	53
2024/5/13	186	43	106	37
2024/5/14	252	66	133	53
2024/5/15	236	69	119	48
2024/5/16	205	51	116	38
2024/5/17	273	70	144	59
2024/5/20	281	76	152	53
2024/5/21	212	61	105	46
2024/5/22	216	59	115	42
2024/5/23	210	46	130	34
2024/5/24	265	72	137	56
2024/5/26	110	39	29	42
2024/5/27	244	58	143	43
2024/5/28	137	44	74	19
2024/5/29	262	62	138	62
2024/5/30	253	73	137	43
2024/5/31	222	63	109	50

時間	発券枚数	③住所や戸籍の届出、印鑑登録申請など	④各種証明書の発行	②マイナンバーカード関係の手続き
2024/6/3	300	83	167	50
2024/6/4	238	54	134	50
2024/6/5	252	61	142	49
2024/6/6	229	64	125	40
2024/6/7	282	57	164	61
2024/6/10	304	77	177	50
2024/6/11	258	55	163	40
2024/6/12	246	60	137	49
2024/6/13	199	48	111	40
2024/6/14	312	68	179	65
2024/6/17	307	77	185	45
2024/6/18	219	45	145	29
2024/6/19	270	58	155	57
2024/6/20	218	40	138	40
2024/6/21	325	70	190	65
2024/6/23	73	26	19	28
2024/6/24	320	100	175	45
2024/6/25	225	43	140	42
2024/6/26	256	45	158	53
2024/6/27	209	42	135	32
2024/6/28	238	75	123	40
2024/7/1	239	73	132	34
2024/7/2	234	65	125	44
2024/7/3	306	75	179	52
2024/7/4	257	57	154	46
2024/7/5	335	68	202	65
2024/7/8	302	76	171	55
2024/7/9	235	57	148	30
2024/7/10	253	56	143	54
2024/7/11	231	49	151	31
2024/7/12	309	83	166	60
2024/7/16	295	65	168	62
2024/7/17	283	58	159	66
2024/7/18	211	44	120	47
2024/7/19	293	76	162	55
2024/7/22	250	68	138	44
2024/7/23	254	71	132	51
2024/7/24	220	41	126	53
2024/7/25	224	52	124	48
2024/7/26	277	70	134	73
2024/7/28	108	37	26	45
2024/7/29	284	99	127	58
2024/7/30	212	48	119	45
2024/7/31	219	61	112	46
2024/8/1	219	62	115	42
2024/8/2	268	67	137	64
2024/8/5	228	57	127	44
2024/8/6	225	54	126	45
2024/8/7	250	60	130	60
2024/8/8	207	56	113	38
2024/8/9	274	71	146	57
2024/8/13	355	103	168	84
2024/8/14	271	64	132	75
2024/8/15	245	57	121	67
2024/8/16	272	71	126	75
2024/8/19	235	54	136	45
2024/8/20	236	54	125	57
2024/8/21	235	65	120	50
2024/8/22	236	68	116	52
2024/8/23	254	56	144	54
2024/8/25	93	29	37	27
2024/8/26	301	75	177	49
2024/8/27	249	62	126	61
2024/8/28	206	58	104	44
2024/8/29	185	32	107	46
2024/8/30	270	84	114	72

時間	発券枚数	③住所や戸籍の届出、印鑑登録申請など	④各種証明書の発行	②マイナンバーカード関係の手続き
2024/9/2	262	71	141	50
2024/9/3	238	57	118	63
2024/9/4	257	60	131	66
2024/9/5	225	48	120	57
2024/9/6	274	70	116	88
2024/9/9	288	60	164	64
2024/9/10	264	60	147	57
2024/9/11	239	39	134	66
2024/9/12	227	54	113	60
2024/9/13	297	55	170	72
2024/9/17	276	60	162	54
2024/9/18	293	67	139	87
2024/9/19	227	52	114	61
2024/9/20	330	86	153	91
2024/9/22	43	18	24	1
2024/9/24	353	95	175	83
2024/9/25	292	64	148	80
2024/9/26	254	60	120	74
2024/9/27	281	64	141	76
2024/9/30	329	95	155	79
2024/10/1	287	75	128	84
2024/10/2	304	56	154	94
2024/10/3	219	50	102	67
2024/10/4	310	71	139	100
2024/10/7	306	76	150	80
2024/10/8	272	64	137	71
2024/10/9	260	56	127	77
2024/10/10	264	49	134	81
2024/10/11	322	76	135	111
2024/10/15	290	66	152	72
2024/10/16	249	44	122	83
2024/10/17	249	51	114	84
2024/10/18	353	60	146	147
2024/10/21	321	76	158	87
2024/10/22	317	76	128	113
2024/10/23	287	64	121	102
2024/10/24	281	47	128	106
2024/10/25	364	72	136	156
2024/10/28	283	74	130	79
2024/10/29	248	64	108	76
2024/10/30	323	60	161	102
2024/10/31	251	68	115	68
2024/11/1	290	77	137	76
2024/11/5	351	76	165	110
2024/11/6	326	83	134	109
2024/11/7	246	57	105	84
2024/11/8	311	67	126	118
2024/11/11	317	62	151	104
2024/11/12	279	59	125	95
2024/11/13	286	60	121	105
2024/11/14	229	40	104	85
2024/11/15	277	63	106	108
2024/11/18	332	92	141	99
2024/11/19	297	57	133	107
2024/11/20	260	55	102	103
2024/11/21	256	56	106	94
2024/11/22	362	91	119	152
2024/11/24	190	37	35	118
2024/11/25	308	67	140	101
2024/11/26	216	35	107	74
2024/11/27	251	44	111	96
2024/11/28	230	41	101	88
2024/11/29	308	64	117	127

時間	発券枚数	③住所や戸籍の届出、印鑑登録申請など	④各種証明書の発行	②マイナンバーカード関係の手続き
2024/12/2	299	82	119	98
2024/12/3	342	64	120	158
2024/12/4	314	47	121	146
2024/12/5	234	41	99	94
2024/12/6	312	66	116	130
2024/12/9	286	69	115	102
2024/12/10	256	56	110	90
2024/12/11	259	51	108	100
2024/12/12	254	49	109	96
2024/12/13	327	84	120	123
2024/12/16	272	60	118	94
2024/12/17	245	38	107	100
2024/12/18	245	43	109	93
2024/12/19	247	49	110	88
2024/12/20	297	59	129	109
2024/12/22	39	24	15	0
2024/12/23	308	81	129	98
2024/12/24	220	57	94	69
2024/12/25	253	62	106	85
2024/12/26	273	84	105	84
2024/12/27	301	75	100	126
2025/1/6	336	74	166	96
2025/1/7	314	67	144	103
2025/1/8	312	57	143	112
2025/1/9	304	53	155	96
2025/1/10	367	83	152	132
2025/1/14	340	77	159	104
2025/1/15	308	57	129	122
2025/1/16	289	72	122	95
2025/1/17	391	76	167	148
2025/1/20	325	69	171	85
2025/1/21	265	56	117	92
2025/1/22	322	64	144	114
2025/1/23	297	75	124	98
2025/1/24	353	77	158	118
2025/1/26	181	37	35	109
2025/1/27	281	85	120	76
2025/1/28	309	69	132	108
2025/1/29	290	66	114	110
2025/1/30	247	44	126	77
2025/1/31	328	76	126	126
2025/2/3	323	84	152	87
2025/2/4	278	73	108	97
2025/2/5	259	53	111	95
2025/2/6	251	61	102	88
2025/2/7	318	71	110	137
2025/2/10	364	95	126	143
2025/2/12	331	73	139	119
2025/2/13	295	56	124	115
2025/2/14	360	75	140	145
2025/2/17	381	90	150	141
2025/2/18	317	68	117	132
2025/2/19	281	59	101	121
2025/2/20	299	68	115	116
2025/2/21	361	88	139	134
2025/2/23	157	30	37	90
2025/2/25	361	85	157	119
2025/2/26	330	61	135	134
2025/2/27	310	70	122	118
2025/2/28	342	90	105	147

時間	発券枚数	③住所や戸籍の届出、印鑑登録申請など	④各種証明書の発行	②マイナンバーカード関係の手続き
2025/3/3	345	105	130	110
2025/3/4	259	55	126	78
2025/3/5	303	70	109	124
2025/3/6	343	64	136	143
2025/3/7	447	99	171	177
2025/3/10	425	120	176	129
2025/3/11	287	51	119	117
2025/3/12	354	82	146	126
2025/3/13	332	56	140	136
2025/3/14	404	94	140	170
2025/3/17	367	91	157	119
2025/3/18	324	81	117	126
2025/3/19	276	83	103	90
2025/3/21	475	140	169	166
2025/3/23	154	33	35	86
2025/3/24	384	112	145	127
2025/3/25	319	81	110	128
2025/3/26	334	87	112	135
2025/3/27	327	88	121	118
2025/3/28	390	120	135	135
2025/3/30	61	22	8	31
2025/3/31	380	125	120	135

令和7年度発券数データ

令和7年度（4月1日～5月30日）時間別発券数

時間	発券枚数	③住所や戸籍の届出、印鑑登録申請など	④各種証明書の発行	②マイナンバーカード関係の手続き
8	411	80	114	217
9	1876	384	652	840
10	1672	349	559	764
11	1481	353	508	620
12	1227	300	470	457
13	1391	278	526	587
14	1393	305	506	582
15	1336	285	494	557
16	1203	243	456	504
17	521	113	200	208
18	319	74	82	163
19	4	1	2	1

令和7年度（4月1日～5月30日）日別発券数

年月日	発券枚数	③住所や戸籍の届出、印鑑登録申請など	④各種証明書の発行	②マイナンバーカード関係の手続き
2025/4/1	306	70	114	122
2025/4/2	309	82	113	114
2025/4/3	307	55	112	140
2025/4/4	363	79	152	132
2025/4/7	350	84	126	140
2025/4/8	318	62	138	118
2025/4/9	343	77	112	154
2025/4/10	273	59	99	115
2025/4/11	358	93	123	142
2025/4/14	303	77	122	104
2025/4/15	235	46	103	86
2025/4/16	288	71	104	113
2025/4/17	253	54	94	105
2025/4/18	369	75	120	174
2025/4/21	318	77	127	114
2025/4/22	265	56	99	110
2025/4/23	246	54	85	107
2025/4/24	266	61	95	110
2025/4/25	347	74	131	142
2025/4/27	186	35	27	124
2025/4/28	336	92	113	131
2025/4/30	432	109	132	191
2025/5/1	340	86	89	165
2025/5/2	353	78	100	175
2025/5/7	328	86	115	127
2025/5/8	325	55	128	142
2025/5/9	259	60	96	103
2025/5/12	293	67	112	114
2025/5/13	268	55	90	123
2025/5/14	257	40	90	127
2025/5/15	306	41	114	151
2025/5/16	348	65	123	160
2025/5/19	300	76	128	96
2025/5/20	313	56	126	131
2025/5/21	260	42	85	133
2025/5/22	226	29	83	114
2025/5/23	333	65	113	155
2025/5/25	159	41	13	105
2025/5/26	317	61	147	109
2025/5/27	283	50	105	128
2025/5/28	256	55	84	117
2025/5/29	246	50	82	114
2025/5/30	293	65	105	123