

質問回答票

業務名：久留米市住民票の写し等郵送請求業務

No	書類名	頁など	質疑事項	回答
1	仕様書	1頁 6 ②業務時間について	8時30分から17時15分までとしますが、郵便の受け取り時間は1日のうち何時に何回ほどございますでしょうか。	受取は1日2回あります。 時間は10時半、15時頃です。
2	仕様書	1頁 6 ②	「17時15分以降に業務を行う必要があるときは、委託者と協議のうえ業務を行う」とありますが、令和6年度及び令和7年度における17時15分以降の年間発生日数及び平均対応時間をご教示ください。	令和6年度：平日20時まで 令和7年度：週2回、18時半まで
3	仕様書	I-7	年総額を12で割ったとあるが、年単位で請求額の変更をして良い認識で間違いはないでしょうか。	お見込のとおりです。
4	仕様書	1 ページ_7.委託料の支払い方法について	委託料は令和9年度、令和10年度、令和11年度で同額ではなく、賃金上昇等を想定した配分になりますでしょうか。	お見込のとおりです。
5	仕様書	II-2-①	委託者からの郵便物受け取りは何時ごろになりますでしょうか。 受け取りは1日1回でしょうか。郵便物の仕訳とあるがトータルの郵便物は何件ぐらいになりますでしょうか。	受取は1日2回あります。 時間は10時半、15時頃です。郵送受付通数は、24,468件（令和6年度）23,348件（令和7年度）
6	仕様書	II-2-【郵便請求】③	証明書の発行(住基・戸籍)端末は何台ございますか。	住記端末：2台 戸籍端末：2台
7	仕様書	II-2-【郵便請求】④【電子申請】⑤	受託者の点検後、委託者により点検を行い交付・不交付の決定を行う。 とあるが受託者が何時までに委任者に提出したものが、何時までにご返却いただけますでしょうか。	発送処理期限を守れるように、随時点検したものを受託者へ返却しています。
8	仕様書	II-2-【郵便請求】⑥	問い合わせを受ける電話機は何機ございますか。	電話機：3台
9	仕様書	II-2-【郵便請求】⑦	郵便請求で取り扱う手数料において定額小為替を主に使うと思うのですが、受託後の契約期間中は久留米市役所内にある金融機関にて取り扱っていただける認識でお間違いないでしょうか。	お見込のとおりです。
10	仕様書	II-2-【郵便請求】⑧	請求書等の保管とあるが保管場所は久留米市役所内に準備されてある認識でお間違いないでしょうか。また、保管のためのキャビネットや、ファイル等の準備は受託者になりますでしょうか。	保管に必要な什器は本市で準備いたします。 ファイル等は受託者負担になります。
11	仕様書	II-2-【電子申請】①	電子申請システムは何台ございますか。	現行本市では、電子申請の受付を開始していません。電子申請で使用する端末は受託者で用意いただくものになります。

質問回答票

業務名：久留米市住民票の写し等郵送請求業務

No	書類名	頁など	質疑事項	回答
12	仕様書	3頁2【電子申請】②管理簿について	管理簿は貴市の用意したシステムでしょうか。	本市での管理簿システムの用意はありません。
13	仕様書	3頁 Ⅱ 2 【電子申請】⑥	電話及び電子申請メッセージ等の問い合わせ件数（月平均・年間）をご教示ください。	電話件数は細かく記録を取っていないため不明（1日あたり20件程度入電あり） また本市では、電子申請の受付を開始していないため電子申請メッセージ等の実績はなし。
14	仕様書	4頁 Ⅱ 2 ⑦	前開庁日の手数料の保管は市が行うのでしょうか。	受託者が行います。
15	仕様書	Ⅱ-4-①	「請求者等からのクレーム件数 1件/月」とあるが理不尽なクレームや受託側では対応できないクレームについても件数に含まれますか。	業務において受託者側に責めに帰すべき点があるクレームを件数で上げていただくよう想定しています。
16	仕様書	3頁 Ⅱ 3	月別の郵送請求件数、電子申請件数、証明書交付件数（令和6年度・令和7年度）の実績をご教示ください。	別紙のとおり。
17	仕様書	4頁 3. 予定業務量について	税証明は業務範囲に含まれない理解でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
18	仕様書	4頁4本業務に求められる履行水準について	記載の履行水準を下回った場合、減額等のペナルティの有無をご教示ください。受託者の費用負担により速やかに改善を講ずることで上記の限りではないでしょうか。	履行水準を下回ることによって直ちに受託者へペナルティを課すことはありませんが、問題解消等に必要な費用を負担いただく場合がございます。
19	仕様書	4頁4本業務に求められる履行水準について	現行事業者様の履行水準をご教示ください。	現行受託者の履行水準は基準値内となります。（令和7年度実績）
20	仕様書	4頁 Ⅱ 4 ②	速達案件の処理期限が定められていますが、令和6年度及び令和7年度の速達請求件数をご教示ください。	速達請求件数は、1,919件（令和6年度）2,573件（令和7年度）
21	仕様書	5頁Ⅲ.受託者の責務 1. 従事者の配置について	研修を実施するにあたり、引継ぎ期間に現場でのOJTは可能でしょうか。可能である場合、実施可能な期間をご教示ください。	現行の受託者と調整を要するため、期間は現時点でお示しできません。 （前回）業務引継ぎ時は3月2週から半月程度の期間で実施。

質問回答票

業務名：久留米市住民票の写し等郵送請求業務

No	書類名	頁など	質疑事項	回答
22	仕様書	5頁 III③	常に業務量に見合った人員を配置とありますが、想定する標準配置人数（責任者含む）はありますでしょうか。また、繁忙期における最低配置人数等の考え方があればご教示ください	配置人数についての考え方は特にありません。令和8年7月1日時点で責任者、副責任者含めて10名配置いただいています。
23	仕様書	6 ページ_10.引継ぎについて	契約開始直後から安定した運用を実現するため、次期受託者が3 ヶ月程度のプレ運用の実施を希望する場合は、その間のすべての費用は次期受託者が負担するという認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
24	仕様書	7 ページ_1.経費の負担について	公金として現金や定額小為替を扱う以上、請求毎の処理状況の管理を極めて厳格に行う必要があると考えます。専用の進捗管理システムを導入する等、対応に伴う費用は受託金額に含まれるという認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
25	仕様書	8頁V.経費の負担および端末機の貸与 2. 端末機および備品の貸与について	現行事業者様が持ち込まれている消耗品を除く備品を数量と合わせてご教示ください。またハードディスクの物理破壊に際しては証明書も必要でしょうか。	机 2 台、椅子 2 脚、ハンガーラック1台、ロッカー1台、プリンタ1台、業務用PC1台、サーキュレーター4台、仕訳に必要なかご多数。証明書に関してはお見込のとおりです。
26	その他	ー	作業スペースの広さを教えてください。（机、椅子等の数もご教授ください）	作業スペース：約 2 5 平米（机： 3 台、椅子： 8 脚）
27	その他	ー	従事者が使用する駐車場スペースはございますか。	駐車場のスペースの用意はありません。市民駐車場も利用いただけません。
28	その他	ー	現行受託者の従事者人数をご教示いただくことは可能でしょうか。	10名（責任者、副責任者含む。令和8年7月1日時点）
29	公告	3.(2)入札に参加する者に必要な資格 ア・ウについて	「常駐する責任者が実務経験を 1 年以上」とは、人口20 万人以上の規模の自治体における実務経験という認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
30	公告	3.(2)入札に参加する者に必要な資格 ウについて	「常駐する責任者が実務経験を 1 年以上」とは、「責任者としての実務経験が 1 年以上」という認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
31	公告	3.(2)入札に参加する者に必要な資格 ウについて	「常駐する責任者が実務経験を 1 年以上」とは、令和 9 年 4 月 1 日時点においてではなく、入札時点において既に 1 年以上の経験を有するという認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。

【別紙】月別の郵送請求件数、電子申請件数、証明書交付件数（令和6年度・令和7年度）の実績

令和 7 年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
郵送請求件数	1,901	1,968	2,157	2,112	1,756	2,082	2,119	1,780	1,990	1,809	1,886	1,864	23,424
電子申請件数	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
証明書交付件数（有料）	2,266	2,235	2,507	2,424	1,880	2,908	2,448	2,162	2,440	2,098	2,404	2,111	27,883
証明書交付件数（無料・公用）	1,520	1,442	1,722	1,796	1,781	1,668	2,056	1,577	1,520	1,549	1,533	1,640	19,804

令和 6 年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
郵送請求件数	1,198	2,569	2,164	2,289	2,193	2,250	1,824	2,131	1,957	1,857	1,859	1,950	24,241
電子申請件数	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
証明書交付件数（有料）	1,455	2,601	2,323	2,892	2,555	2,845	2,346	2,408	2,423	2,026	2,188	2,097	28,159
証明書交付件数（無料・公用）	407	2,281	2,008	1,952	2,341	2,302	1,502	2,478	1,793	1,589	1,571	1,826	22,050