

質疑回答書

2025年2月6日

参加者各位

町田市長 石坂 丈一

質疑に対し、以下のとおり回答いたします。

<b>【件名】</b> 戸籍振り仮名追加業務委託		
<b>【担当者名】</b> 町田市市民部市民課戸籍係 佐藤 <b>【電話】</b> 直通 042-724-2865		
No	質問内容	回答内容
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 戸籍振り仮名追加業務委託仕様書案</li> <li>・ 第5 戸籍振り仮名届出対応業務</li> <li>・ 2 業務実施体制</li> </ul> <p>「設置する窓口の数は、3 席を基準として、来庁者数・混雑状況の傾向によって、増減させること。」という記載がありますが、窓口数は最大何席まで設置できる想定であるか教えてください。</p>	<p>窓口数は最大3 席設置する想定です。</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 戸籍振り仮名追加業務委託仕様書案</li> <li>・ 第5 戸籍振り仮名届出対応業務</li> <li>・ 4 業務内容</li> </ul> <p>記載されている1 から8 までの業務について、各月の想定対応件数を教えてください。</p>	<p>仕様書に記載のある本籍数、本籍人口、人口を参考に想定してください。</p>
3	<p>想定対応件数よりも多くの届出があり、万が一想定していた配置人員にて業務を処理しきれない場合は、一部業務の市への返還、もしくは、契約金額の追加等による人員補強等の調整を行えるという認識で良いでしょうか。</p>	<p>仕様書に記載のとおり、業務量の増減に伴う業務の追加、縮小等がある場合は、事業者と協議して決定します。</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 戸籍振り仮名追加業務委託仕様書(案)</li> <li>・ 別表1</li> <li>・ 1届書の受付業務</li> </ul> <p>「発券案内」「窓口の予約管理」という業務が記載されていますが、予約システムや発券機は事業者が用意するものでしょうか。また、窓口の運営方法で、窓口は予約で行う等の現状想定している内容はありますかでしょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 予約システムと発券機については、町田市が準備します。</li> <li>・ 窓口の運営方法は、事業者と協議して決定します。</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 戸籍振り仮名追加業務委託仕様書(案)</li> <li>・ 別表2</li> </ul> <p>戸籍システム用端末及び住記システム用端末について、委託事業者が業務で利用できる端末数を周辺機器も含めて教えてください。</p>	<p>戸籍システム用端末(周辺機器含む)は最大16 台、住記システム用端末(周辺機器含む)は最大8 台です。</p>

6	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プロポーザル説明書</li> <li>・6 プロポーザルの手順</li> <li>・(6) 提出書類の作成、提出</li> </ul> <p>類似契約実績書の項目に「2019年4月1日～2025年1月15日の間に完了した契約に限ります。」という記載がありますが、完了した契約とは、具体的にどのような契約をさすのか教えてください。</p> <p>その期間内に契約締結をしていけばよいのか、その期間内に少しでも契約期間が被っていればよいのか、その期間内に契約締結及び業務履行が完了していなければいけないのか等を教えてください。</p>	2019年4月1日以降に契約を締結し、2025年1月15日までに履行完了した契約が対象です。
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プロポーザル説明書</li> <li>・6 プロポーザルの手順</li> <li>・(6) 提出書類の作成、提出</li> </ul> <p>類似契約実績書に関して、下記のような契約実績の場合の記載方法を教えてください。</p> <p><b>【例】</b></p> <p>A市より受託した業務を2019年4月1日～2025年3月31日まで履行している事業において、契約書を年度単位で結んでいるため、契約書自体は6つに分かれている場合の類似契約実績書への記載方法を教えてください。</p>	2019年4月1日以降に契約を締結し、2025年1月15日までに履行完了した契約について、契約ごとに記載してください。
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プロポーザル説明書</li> <li>・6プロポーザルの手順</li> <li>・(6) 提出書類の作成、提出</li> </ul> <p>類似契約実績書に関して、指定様式上は4つの契約まで記載できるようになっておりましたが、4つ以上類似契約実績を記載しても問題ないか教えてください。</p>	問題ありません。
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プロポーザル説明書</li> <li>・6プロポーザルの手順</li> <li>・(6) 提出書類の作成、提出</li> </ul> <p>業務実施体制及び業務責任者実績書に関して、ページ数の上限はあるか教えてください。</p>	指定様式を使っただけであれば、上限はありません。

10	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プロポーザル説明書</li> <li>・6プロポーザルの手順</li> <li>・(6)提出書類の作成、提出</li> </ul> <p>類似契約実績書に関して、市役所の総合コールセンター運營業務等で市民課への市民問合せ取り次ぎ業務が業務範囲に含まれていた場合でも、取り次ぎのみの場合は、戸籍事務や住民記録事務に係る業務ではない為、類似実績には入らないという認識で良いでしょうか。</p>	<p>プロポーザル説明書に記載のとおり、類似する契約実績（以下「類似契約実績」という。）とは、2019年4月1日以降に、人口40万人以上の自治体において、戸籍事務や住民記録事務等における、窓口受付業務、入力業務、コールセンター運營業務の受託実績が1年以上あること、です。</p>
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プロポーザル説明書</li> <li>・6プロポーザルの手順</li> <li>・(9)プレゼンテーション、ヒアリング</li> </ul> <p>プレゼンテーション・ヒアリングにおいて、提案資料の要約を記載した資料等を別途作成し、それを投影して、提案内容を説明することは可能でしょうか。</p>	<p>必要に応じて要約した資料を使用しても問題はありますが、提出した企画書等の内容について説明してください。</p>
12	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プロポーザル説明書</li> <li>・6プロポーザルの手順</li> <li>・(9)プレゼンテーション、ヒアリング</li> </ul> <p>プレゼンテーション・ヒアリングにおいて、会議に入室できるものは2名以内との記載がありますが、2名を超えた人員についてはオンラインでの質疑参加は可能でしょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プロポーザル説明書に記載のとおり、原則として、契約締結後に戸籍振り仮名届出対応業務の業務責任者になる予定の方が説明及び回答を行ってください。</li> <li>・プロポーザル説明書に記載のとおり、会場に入室できるのは、2名以内とします。</li> <li>・オンラインでの質疑参加は、想定していません。</li> </ul>
13	<p>生成AIを導入するにあたって、市の規定等はあるのか教えてください。</p>	<p>町田市ホームページの「ジェネレーティブ AI 利活用ガイドライン1.0版」をご確認ください。</p>
14	<p>戸籍の振り仮名の通知書の発送時期を教えてください。</p>	<p>通知は、施行日から2025年8月末までの間に発送する予定です。</p>

15	<p>評価採点の表と、p4 の書類名称（内容を盛り込むべき書類）の紐付けを行いたく、以下の整理でよろしいでしょうか。</p> <p>相違ございましたら、ご指摘ください。</p> <p>見積金額（40 点）：見積書      企画力（250 点）：企画書      業務実施体制（50 点）：業務実施体制及び業務責任者実績書      プレゼンテーション・ヒアリング（150 点）：提出書類とは紐づかない      実績（100 点）：類似契約実績書      情報管理（100 点）：企画書</p> <p>また、情報管理の項目が企画書内容によって評価される場合、「個人情報漏洩を防止するための取組の提案」が評価対象になるのでしょうか。</p>	<p>概ねご認識のとおりですが、総合的に判断します。</p>
16	<p>戸籍振り仮名届書対応業務において用意頂く履行場所は、町田市内でしょうか。</p> <p>想定で構いませんので、候補地の一覧をお示しくください。</p>	<p>戸籍振り仮名届書対応業務の履行場所は、町田市庁舎内です。</p>
17	<p>履行場所は契約期間中に変更される可能性はございますでしょうか？</p> <p>また契約期間中に履行場所が変更になった場合、移転に伴い発生する費用は受託者負担でしょうか？</p>	<p>戸籍振り仮名届出対応業務の履行場所を契約期間中に変更する予定はありません。</p>
18	<p>上記質問No.2 及びNo.3 に関し、可能であれば履行場所（候補地）のレイアウト図を共有頂くことは可能でしょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・戸籍振り仮名届出対応業務の履行場所については、町田市庁舎1階の「みんなの広場」付近及び市民課執務室内を予定しています。</li> <li>・場所の詳細は、町田市ホームページの「市庁舎1階フロアのご案内」でご確認ください。</li> </ul>
19	<p>事業対象者人数（本籍人口等）を記載頂いておりますが、届出の発送件数及び、届出率はどれほど見込まれていますでしょうか。</p>	<p>仕様書に記載のある本籍数、本籍人口、人口を参考に想定してください。</p>
20	<p>届出の方法は窓口・郵送・マイナポータル・他市町村からの通知で、それぞれどれほどの割合で見込まれていますでしょうか。</p>	<p>仕様書に記載のある本籍数、本籍人口、人口を参考に想定してください。</p>

21	届書の審査において、住所地または本籍地への確認が必要な場合があると認識致しましたが、届出を行った本人や世帯員への確認（架電確認等）は発生しませんでしょうか。	必要に応じ、確認することもあります。
22	受託者にてマイナポータル案内用端末の用意が必要となりますが、推奨される機種等があればご教示ください。 （メーカー名、型番等）	推奨する機種等はありません。
23	通話録音の可否について記載ございませんが、不要という理解で相違ございませんでしょうか。	提案いただくことは可能です。
24	戸籍システムについて、通常何時まで利用可能でしょうか。	午前6時30分から午後11時までです。
25	業務実施日時について、他自治体では水曜日の延長開庁や、休日開庁の際も対応されているケースが多いのですが、貴市業務では平日8時20分-17時05分のみ対応という認識で相違ございませんでしょうか。 延長開庁日、休日開庁日の対応が想定される場合は発生頻度と対応する時間帯をご教示ください。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご認識のとおりです。</li> <li>・ただし、混雑状況によっては、協議のうえ、時間外に業務が発生する場合があります。</li> </ul>
26	窓口・案内係のバリアフリー対応について、貴市対応方針のようなものはございますでしょうか。	町田市では、「町田市福祉のまちづくり総合推進条例」に基づき、心のバリアフリーやユニバーサルデザインを推進しています。
27	履行場所に発券機、呼び出しのための放送設備などは設置可能でしょうか？	町田市で、戸籍振り仮名届出対応業務の履行場所に、呼び出し機能のある発券機を準備する予定です。
28	貴市施設内（業務履行場所）に社内業務用のPC/ 連絡用の携帯電話の持ち込みなどは可能でしょうか。	事前に申請していただければ、持ち込み可能です。
29	各業務の習得に必要な研修時間は、どの程度になる想定でしょうか。	事業者で想定してください。
30	業務繁忙期及び閑散期について、それぞれ何月頃が該当しますでしょうか。 想定で構いませんので、ご教示ください。	事業者で想定してください。

31	貸与頂くスキャナは、文字認識の機能はございますでしょうか。 (OCR、AI-OCR等に該当する機種でしょうか。)	文字認識の機能はありません。
32	以下の貸与品につき、個数をお示しください。 ・記載台用机 ・待合用椅子 ・キャビネット ・プリンタ ・スキャナ ・電話機 ・戸籍システム用端末 ・住基システム用端末	以下の予定ですが、変更になる可能性があります。 ・記載台用机 2台 ・待合用椅子 20台程度 ・キャビネット 3台 ・プリンタ 2台 ・スキャナ 1台 ・電話機 2台 ・戸籍システム用端末 最大16台 ・住記システム用端末 最大8台
33	貸与頂く電話機のメーカー名、型番等をお示しください。	戸籍振り仮名届書対応業務で町田市が準備する電話機のメーカー及び型番は、日立「D6-II」です。
34	貸与いただける端末につきまして、端末にはRPAは導入されておらず手入力で行う認識でよろしいでしょうか。 また、RPAの導入提案は可能でしょうか。	RPAは導入されていませんが、導入提案は可能です。
35	共通以降として、「参加者番号」の記載が必須と理解致しましたが、提案書（頭紙）の提出者の欄に記載するのみで問題ございませんでしょうか。 他にも対象文書がございましたら、文書名にてご指示願います。	「参加者番号」は、指定様式の参加者番号記載欄にのみ記載してください。
36	様式自由の提出書類（見積書、企画書、作業計画書）について、表紙や目次は不要でしょうか。 また、表紙や目次の作成が必要な場合、ページ数としてカウントされますでしょうか。	表紙や目次は、作成いただいても構いませんが、表紙や目次もページ数としてカウントします。
37	「②コールセンター運營業務について、進捗状況などを町田市と円滑に情報共有し、連携するための取組や体制を提案してください」とありますが、リアルタイムでの情報共有を求められておりますでしょうか。それとも、日次である程度まとまった量の情報を共有すれば良いのでしょうか。	よい方法を提案してください。

38	受託者用意のコピー機（A4、白黒用）接続用の電源、LANは貴市にて用意頂けるのでしょうか。	電源は町田市で準備します。LAN接続は不要です。
39	受託者用意のマイナポータル案内用端末は、A4 ノートPCでよろしいでしょうか、Microsoft Office (Standard等) のインストールは必要でしょうか。	マイナポータルの案内ができる端末であれば、端末種別やソフトウェアの指定はありません。
40	受託者が用意する、電話番号の種別(0120番号、0ABJ番号、ナビダイヤル等)、及び利用する通信キャリアの指定はございますでしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コールセンターは、「042」から始まる専用電話番号を設定してください。</li> <li>・通信キャリアの指定はありません。</li> </ul>
41	待ち呼数の指定や、時間外アナウンス要否の指定はございますでしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仕様書に記載のとおり、オペレーター数を上回る入電があった場合は、自動音声応答システム等により自動対応し、電話に出ない状況にならないようにしてください。</li> <li>・仕様書に記載のとおり、業務時間外に問合せをした者に対しては、自動音声応答システム等により業務時間中に問い合わせさせていただくよう案内してください。</li> </ul>
42	通話録音の納品の必要はございますでしょうか。その場合納品要件（必要に応じて指示があれば都度納品、業務終了後に一括でHDD納品等）はございますでしょうか。	提案いただくことは可能です。
43	IVRなどの設定は必要でしょうか。必要な場合、何階層・何分岐を想定しているかご教示願います。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仕様書に記載のとおり、業務時間外に問合せをした者に対し、自動音声応答システム等により業務時間中に問い合わせさせていただくよう案内してください。</li> <li>・階層や分岐につきましては、よい方法を提案してください。</li> </ul>
44	対応履歴システムへ登録したデータ納品の必要はございますでしょうか。	仕様書に記載のとおり、すべての対応履歴のデータについて、報告してください。
45	対応履歴システムを貴市職員様が閲覧できる環境は必要か、もしくは指示があった際に都度データを提出する事がよいか教えていただけますでしょうか。	コールセンター運營業務について、進捗状況などを町田市と円滑に情報共有できるよい方法を提案してください。

46	<p>マイナポータルで届出された届書を印刷し、1件ごとにファイルで整理すると記載がありますが、受託者が用意するマイナポータル案内用端末で、受託者が用意するコピー機から印刷する想定でしょうか、その場合マイナポータル案内用端末とコピー機を繋ぐLAN配線は貴市にてご用意いただく想定でしょうか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナポータルで届出された届書は、戸籍システムに連携される予定です。</li> <li>・このため、戸籍システムに接続されたプリンタで印刷します。</li> </ul>
47	<p>受託者が用意するマイナポータル案内用端末に必要なNW環境（モバイルWifiでよい、フレッツ回線等の光回線敷設が必要、グローバルIPアドレスが必要等）をご教示願います。</p>	<p>セキュリティが確保された NW 環境を利用してください。</p>
48	<p>届書きのステータスを管理する為に進捗管理システムは必要でしょうか。必要な場合、進捗管理システムを受託者で用意するにあたり必要な要件、こういったステータス管理をするのか等、詳細をご教示ください。</p>	<p>提案いただくことは可能です。</p>
49	<p>(1) 見積金額 40 点 (2) 実績 100 点での評価とのことですが、 (1) 見積金額と (2) 実績の評価方法（何をもって加点減点となるのか）をご教授願います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見積金額は提示された金額によって評価を行います。</li> <li>・実績は、本案件にあたり、その経験を活かせる実績があるかどうかについて、評価します。</li> </ul>
50	<p>以下の評価採点の項目について、評価ポイントとポイントごとの評価点の配分をご教授願います。 また一次審査との共通項目が2つありますが、こちらの評価ポイントは一次審査とプロポーザルで同じ評価ポイントで評価されますでしょうか。 見積金額（40点）・企画力（250点）・業務実施体制（50点）・プレゼンテーション・ヒアリング（150点）・実績（100点）・情報管理（100点）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見積金額は提示された金額によって評価を行います。</li> <li>・企画力は、企画書に記載いただく3つの課題に対する提案の実現性や効果について、評価します。</li> <li>・業務実施体制は、必要な人員が配置されているかについて、評価します。</li> <li>・プレゼンテーション・ヒアリングは、プレゼンテーションの内容及び委員からの質問への回答内容について、総合的に評価します。</li> <li>・実績は、本案件にあたり、その経験を活かせる実績があるかどうかについて、評価します。</li> <li>・情報管理は、個人情報の漏洩を防止するための取組が提案されているかどうかについて、評価します。</li> <li>・共通項目の評価方法は、一次審査と同じです。</li> </ul>



51	<p>貴市が指定する履行場所には弊社スタッフ用の休憩スペース・ロッカーなどはございますでしょうか？</p> <p>戸籍振り仮名届出対応業務用にコピー機（A4、白黒用）が必要になりますが、メーカー・機能についての指定はございますでしょうか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・検討中です。</li> <li>・仕様書に記載の機能を満たせば、コピー機のメーカーやその他の機能に指定はありません。</li> </ul>
52	<p>「窓口での届書の受付」の際に行政上の判断を要する状況になった場合は、受託者側スタッフにて判断でしょうか？都度職員様に確認を行うべきでしょうか？</p>	<p>事業者で対応できない場合は、事業者側で判断せず、職員にご相談ください。</p>
53	<p>「業務を行う時間は、午前8時20分から午後5時5分までとする。」と記載がありますが。</p> <p>履行場所は朝は何時から利用可能でしょうか？</p> <p>また5時5分以降は何時まで利用可能でしょうか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務を行う時間は8時20分から午後5時5分までですが、窓口受付時間は午前8時30分から午後5時までです。</li> <li>・時間外の業務については、協議のうえで決定します。</li> </ul>
54	<p>「設置する窓口の数は、3席を基準として設置し、来庁者数・混雑状況の傾向によって、増減させ」とありますが、常時3席をオープンさせる必要はございますでしょうか？（お客様が少ない場合は削減可能か？）</p> <p>また、最大設置可能な窓口数について、上限があれば、ご教授願います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仕様書に記載のとおり、設置する窓口の数は、来庁者数・混雑状況の傾向によって、増減させることとします。</li> <li>・最大設置可能な窓口数は3席です。</li> </ul>
55	<p>戸籍システム、住民記録システムのシステムマニュアルをご提供いただくことは可能でしょうか？</p>	<p>必要に応じ、提供予定です。</p>
56	<p>マナー等の接遇に関する貴市のマニュアルをご提供いただくことは可能でしょうか？</p>	<p>特にマニュアル等はないですが、市民課では、親切な明るい対応を徹底するためのさわやか窓口づくりを推進していますので、それに適した対応を心がけてください。</p>
57	<p>研修準備のために準備期間中に貴市のシステムを確認・操作させていただくことは可能でしょうか？</p>	<p>契約後であれば可能です。</p>
58	<p>戸籍システム、住民記録システムの研修実施にあたって、貴市戸籍システム、住民記録システムのID・パスワードを事前にご提供いただくことは可能でしょうか？</p>	<p>契約後であれば可能です。</p>

59	<p>戸籍システム、住民記録システムの研修実施にあたって、貴市戸籍システム、住民記録システムを使って研修ができるスペースを業務開始前にお貸しいただくことは可能でしょうか？</p> <p>（もしくは履行場所に業務開始期間前にシステムを設置いただき、そこで研修を実施することは可能でしょうか？）</p>	<p>戸籍振り仮名届書対応業務の履行場所については、4月中旬からお使いいただけるよう準備します。</p>
60	<p>（1）戸籍振り仮名届書（以下「届書」という。）の受付業務について、本籍が貴市以外の方についても受付業務を行うという想定で問題ないでしょうか？</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>
61	<p>（2）届書の書類調査業務実施にあたり、貴市以外の本籍所在自治体に確認が必要な場合は、受託者にて電話連絡の上、確認を行う想定で問題ないでしょうか。</p> <p>受託者にて確認を行う際に、確認時に使用する電話回線については、貴市にてご用意いただける想定で問題ないでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>
62	<p>「（1）コールセンター運營業務の実施場所については、契約後、速やかに候補地を甲に提示し、甲が候補地の中から指定する。」と記載がありますが。</p> <p>候補地については、複数ご提示する必要はございますでしょうか？また、貴市から距離（移動時間）については〇分以内が望ましいなどの基準はございますか？</p> <p>またコールセンターの立地については、日本国内であれば、特に制限はないでしょうか。・</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・候補地の数、市からの距離に指定はありません。</li> <li>・コールセンターは日本国内に設置することを想定しています。</li> </ul>
63	<p>「（2）コールセンター運營業務の実施場所については、セキュリティを確保」とのことですが、入退室管理・防犯カメラの設置など、セキュリティ要件がありましたら、ご教授願います。</p>	<p>セキュリティが確保された施設を利用してください。</p>
64	<p>業務責任者について、戸籍振り仮名届出対応業務の業務責任者と兼任することは可能でしょうか？</p>	<p>兼任は不可です。</p>

65	<p>「オペレーターによる応答率が90%以上」について、月間の応答率という理解で問題ないでしょうか。</p> <p>1営業日ごとの応答率でしょうか？</p>	<p>応答率を算出する際の期間は指定しませんが、最大でも1か月を想定しています。</p>
66	<p>「【参考】月あたりの平均想定入電件数：1,750件」とのことですが、算出根拠について、ご教授願います。</p>	<p>年間を通じて、通知発送予定件数の10%の入電があると想定し、1月あたり平均1,750件としています。</p>
67	<p>「（5）当該業務に関するメールや文書での問合せについても、応対マニュアル又は甲に確認した内容に基づき電話で回答すること。」と記載がありますが。</p> <p>メールや文書の想定件数について、ご教授願います。</p> <p>また、メールや文書について、折り返し発信するまでの期限（到着後〇日以内）はございますか？</p> <p>また、業務開始後は日々、貴市からメール・文書について連携がある想定で問題ないでしょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・件数については、仕様書に記載のある本籍数、本籍人口、人口を参考に想定してください。</li> <li>・メールや文書での問合せは、市から都度連携させていただきます。</li> <li>・回答期限は、内容に応じ個別に設定します。</li> </ul>
68	<p>「（6）オペレーター数を上回る入電があった場合は、自動音声応答システム等により自動応対し、電話に出ない状況にならないようにすること。」とのことですが、用意した回線数以上の入電が発生した場合は話中音になってしまうケースがどうしても発生してしまいますが、そちらについては、やむを得ないという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>仕様書に記載のとおり、オペレーター数を上回る入電があった場合は、自動音声応答システム等により自動応対し、電話に出ない状況にならないようにしてください。</p>
69	<p>「（3）コールセンターで受けた問合せについて、日々の受電日時、問合せの内容及び対応等を甲と共有するための仕組みを整備すること。」とありますが、応対履歴システムを導入する場合はクラウド利用は問題ないでしょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ISMAP 認証を受けていること、自治体からはLGWAN でアクセスすること、といった情報セキュリティ要件を満たすシステムであれば、問題ありません。</li> <li>・事業者決定後に、詳細な要件について、協議します。</li> </ul>
70	<p>説明員について、2名以内との記載がございますが、この数に含まれない営業担当者が立ち会うことは許容されますでしょうか。</p>	<p>プロポーザル説明書に記載のとおり、会場入室できるのは、2名以内です。</p>
71	<p>質問：プロポーザル説明書 6（6）2．見積書 見積書に押印は必要ですか。必要な場合は「1提案書」と同じ様式の手印との認識でよろしいですか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見積書に押印は必要です。</li> <li>・提案書と同じ印（東京電子自治体共同運営の受付票の印影と同一）を使ってください。</li> </ul>

72	<p>質問：プロポーザル説明書 6（6）2．見積書 見積書には参加者番号を記載し、所在地、名称、代表者名又は契約代理人名の記載は不要の認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>プロポーザル説明書に記載のとおり、提案書及び見積書を除き、提出書類には会社名、ロゴマーク等、作成者がだれであるかが分かる表示は一切しないでください。</p>
73	<p>質問：プロポーザル説明書 6（6）3．企画書 再委託先の企業情報（所在地、名称等）はどのように記載した方がよろしいでしょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務実施体制において、業務の一部を外部委託する場合は、予定委託先（協力会社）名を記載してください。</li> <li>・ただし、約款に基づき、委託業務の全部又は主要な部分を第三者に委託（再委託）することはできません。なお、あらかじめ、市から承認された場合は、委託業務の一部を第三者に委託（再委託）することができます。</li> </ul>
74	<p>質問：プロポーザル説明書 6（6）3．企画書（10ページ以内）、4．作業計画書（2ページ以内） イラストや表などを使って表現する場合で、A3サイズのを折りこみ、提出させていただくことは可能でしょうか。 また、企画書については、表紙や目次を除いて10ページ以内との理解でよろしいでしょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プロポーザル説明書に記載のとおり、A4判普通紙を縦置きに使用し、文章は横書きとしてください。</li> <li>・表紙や目次もページ数に含めてください。</li> </ul>
75	<p>質問：戸籍振り仮名追加業務委託仕様書（案）（案）と記載されておりますが、仕様については、変更の可能性があるとのことでは、変更の可能性がある場合はどのような提案者及び受託者がどのような対応が櫃ようになると想定されるか、変更後の対応方針について、ご教示ください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プロポーザル説明書に記載のとおり、契約候補者を特定後に、契約候補者と市民部市民課とで業務内容等の調整を行い、仕様書を確定します。</li> <li>・このため、「戸籍振り仮名追加業務委託仕様書（案）」としています。</li> </ul>
76	<p>質問：仕様書 第3 履行場所の場所、広さ、レイアウトをお示しいただけますでしょうか。受付、入力、事件表の作成、製本等までを1か所で行う理解でよろしいでしょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・戸籍振り仮名届出対応業務の履行場所については、町田市庁舎1階の「みんなの広場」付近及び市民課執務室内を予定しています。</li> <li>・場所の詳細は、町田市ホームページの「市庁舎1階フロアのご案内」でご確認ください。</li> </ul>

77	<p>質問：仕様書 第4 業務実施時間について。時間を延長して作業したい場合、17時5分以降は最大何時まで可能でしょうか。</p> <p>また、戸籍システム用端末と住記システム用端末について、使用時間の制限等あればご教示願います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・時間外の業務については、協議のうえで決定します。</li> <li>・戸籍システムの稼働時間は、午前6時30分から午後11時までです。</li> <li>・住記システムの稼働時間は、午前7時30分から午後8時までです。</li> </ul>
78	<p>質問：仕様書 第5・1 業務責任者、監督者は、庁内にそれぞれ1名（合計2名）、コールセンターにそれぞれ1名（合計2名）の4名を整備する理解でよろしいでしょうか。運営に支障のない形での責任者、監督者、従事者との兼務は可能でしょうか。</p>	<p>兼務は不可です。</p>
79	<p>質問：仕様書 第5・3・(1) 「戸籍システム、住民記録システム等の操作その他の技術を習得させること。」とありますが、貴市において各システムの標準化移行時期、およびガバメントクラウド移行時期は決定していますでしょうか。決定していればご教授いただきたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住記システムの標準化及びガバメントクラウドへの移行は、完了しています。</li> <li>・戸籍システムの標準化については、2025年度中を予定しています。</li> <li>・戸籍システムのガバメントクラウドへの移行時期は、未定です。</li> </ul>
80	<p>質問：仕様書 第5・4 各業務の各月の想定件数の見込み等はございますか。</p>	<p>仕様書に記載のある本籍数、本籍人口、人口を参考に想定してください。</p>
81	<p>質問：仕様書 第5・6 通知物の郵便料金は貴市にてご負担いただける認識でよろしいですか。</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>
82	<p>質問：仕様書 第6・1・(3) 契約から1週間以内に専用番号を準備とございますが、契約書の調印から1週間以内との理解でよろしいでしょうか。コールセンターで利用する電話番号のご希望や指定（市外局番、0120、050番号等）はございますでしょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約書の調印から一週間以内です。</li> <li>・コールセンターは、「042」から始まる専用電話番号を設定してください。</li> </ul>

83	<p>質問：仕様書 第6・3</p> <p>「平均想定入電件数に対して、オペレーターによる応答率が90%以上」とございますが、平均想定入電件数と実際の入電件数に乖離が発生した場合のSLAはどのように考えられていますでしょうか。</p>	<p>仕様書に記載のとおり、業務量の増減に伴う業務の追加、縮小等この仕様書に定めのない事項については、協議のうえ定めるものとします。</p>
84	<p>質問：仕様書 第6・5・(5)</p> <p>メールや文書での問合せについては、貴市で問合せを受けたものを受託者に連携いただける認識でよろしいですか。 受託者でメール等開設する必要はございますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メールや文書での問合せは、市から都度連携させていただきます。</li> <li>・事業者でメールを開設する必要はありません。</li> </ul>
85	<p>質問：仕様書 第6・5・(7)</p> <p>「業務時間外に問合せをした者に対し、自動音声応答システム等により業務時間中に問合せをいただくようにする。」とございますが、コールセンターの業務終了時間も午後5時5分という認識で合っていますでしょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務を行う時間は8時20分から午後5時5分までですが、受付時間は午前8時30分から午後5時までです。</li> </ul>
86	<p>質問：仕様書 第7・2・(2)・キ</p> <p>すべての対応履歴のデータについては、音声データを提出するという認識でよろしいですか。その場合、データの送付方法に指定はございますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仕様書に記載のとおり、すべての対応履歴のデータについて、報告してください。</li> <li>・送付方法に指定はありません。よい方法を提案してください。</li> </ul>
87	<p>質問：仕様書（別表1）</p> <p>窓口の発券案内とございますが、発券機は他業務（他の窓口業務）と兼用になりますでしょうか。他の案内役と共用になりますでしょうか。または戸籍振り仮名届出用の専用の発券機になりますでしょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・発券機は、他業務と兼用する予定です。</li> <li>・発券機専用の案内役については、協議のうえ決定します。</li> </ul>
88	<p>質問：仕様書（別表1）</p> <p>窓口の予約管理とありますが、予約システムは既にご利用の窓口予約システムに戸籍用のメニューを追加する想定になりますでしょうか。予約管理とは、市民様がWebサイトで行われた窓口予約の変更、キャンセル等への対応まで含まれる想定でしょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オンライン予約機能付き発券機の呼び出し用画面で、予約や順番待ちの状況を確認し、窓口への呼び出しを行う業務です。</li> <li>・予約のキャンセルは、原則、予約をした方が行います。</li> </ul>

89	<p>質問：仕様書（別表1）</p> <p>受領番号確保は貴市であると記載されておりますが、異動予約は（乙）業務という認識でよろしいでしょうか。もしくは、受領番号確保と同時に貴市側で異動予約をかけられる認識でよろしいですか。</p>	<p>異動予約は、町田市の職員が行います。</p>
90	<p>質問：仕様書（別表2）</p> <p>事前に許可等を受けることを条件に、受託者が管理用に利用するパソコンの持ち込みは可能でしょうか。事件表等Excelで作成するパソコンは受託者準備になりますでしょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事前に申請していただければ、持ち込み可能です。</li> <li>・事件表は、事業者のパソコンで作成していただきます。</li> </ul>
91	<p>質問：仕様書（別表2）</p> <p>戸籍システム用端末と、住記システム用端末はそれぞれ何台使用可能でしょうか。</p>	<p>戸籍システム用端末（周辺機器含む）は最大16台、住記システム用端末（周辺機器含む）は最大8台です。</p>
92	<p>質問：仕様書 P2 第5-1</p> <p>戸籍振り仮名届出対応業務における従事者は、窓口での受付業務対応者とその他作業（書類調査業務、戸籍記載業務等）を行う対応者は共通の人員でもよろしいでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>
93	<p>質問：仕様書 P2 第5-2</p> <p>戸籍振り仮名届出対応業務に従事する受託者が、会社との業務連絡手段として本庁舎内のネットワークには接続しないパソコンを本庁舎内に持ち込むことは可能でしょうか。</p>	<p>事前に申請していただければ、持ち込み可能です。</p>
94	<p>質問：仕様書 P2 第5-2</p> <p>届書の想定件数（月別、全体等）をお教えてください。</p>	<p>仕様書に記載のある本籍数、本籍人口、人口を参考に想定してください。</p>
95	<p>質問：仕様書 P3 第6-1</p> <p>コールセンターの電話番号に指定はありますでしょうか。（0120、0570、050、一般番号等）</p>	<p>コールセンターは、「042」から始まる専用電話番号を設定してください。</p>
96	<p>質問：仕様書 P4 第6-3</p> <p>コールセンターはシェアード体制でもよろしいでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>

97	<p>質問：仕様書 P4 第 6-3</p> <p>通知発送後に入電増が見込まれますが、月あたりの平均想定入電件数 1,750 件とは通知発送直後 1~2 か月間の想定入電件数でしょうか。期間中の平均想定入電件数でしょうか。できれば月別の想定件数をお教えてください。</p>	<p>年間を通じて、通知発送予定件数の 10%の入電があると想定し、1 月あたり平均 1,750 件としています。</p>
98	<p>質問：仕様書 P4 第 6-5</p> <p>メールや文書での問い合わせについて、市役所に届いたメールや文書での問い合わせがコールセンターに連携され、コールセンターで問い合わせの回答を電話で行う認識でよろしいでしょうか。</p> <p>メールや文書の受付先を受託者が用意する必要はございますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メールや文書での問合せは、町田市から都度連携させていただきます。</li> <li>・回答方法は、内容に応じ個別に決定し、町田市からお伝えします。</li> <li>・事業者が、メールや文書の送付先を用意する必要はありません。</li> </ul>
99	<p>質問：仕様書 P4 第 6-5</p> <p>「コールセンターで受けた問合せについて、日々の受電日時、問合せの内容及び対応等を甲と共有するための仕組みを整備すること」とありますが、日報報告時の情報共有でもよろしいでしょうか。</p>	<p>コールセンター運營業務について、進捗状況などを町田市と円滑に情報共有できるよう、情報共有のタイミングも提案してください。</p>
100	<p>質問：仕様書 P4 第 6-5</p> <p>コールセンターへ市民から問い合わせを受けた場合、通知の発送対象者情報を確認する手段はございますでしょうか。</p> <p>対象者データを受領し、問い合わせや届書受付業務に活用したいと考えておりますので、ご提供をお願いいたします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通知の発送対象者情報は、戸籍システムで確認できます。</li> <li>・通知の発送対象者情報ファイルの提供については、未定です。</li> </ul>
101	<p>質問：仕様書 P4 第 6-5</p> <p>コールセンターで届書の受付進捗状況について問い合わせを受けた場合、対象者情報の検索・閲覧できるシステム構築させていただくことは可能でしょうか。不可の場合は、どのような対応を想定されていますでしょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・届書の処理状況は、戸籍システムで確認できます。</li> <li>・提案いただくことは可能です。</li> </ul>
102	<p>質問：仕様書 P7 別表 1-1</p> <p>業務名「窓口の予約管理」とは、発券機の番号の該当者を呼び出し、戸籍振り仮名窓口に促す業務でしょうか。</p> <p>あるいは、今月から始められた窓口受付予約制のことでしょうか。その場合は、確認、管理方法をご教授ください。</p>	<p>オンライン予約機能付き発券機の呼び出し用画面で、予約や順番待ちの状況を確認し、窓口への呼び出しを行う業務です。</p>



103	質問：仕様書 P8 別表 1-2 戸籍システムは、審査用帳票が出力できる仕組みを有しているという認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
104	質問：仕様書 P8 別表 1-2 業務名「審査用帳票等の印刷等」②で出力する住民票の相談リストを、受託者はどのように使用するのでしょうか。	届書の住所と、住民票の住所を、照合するために使用します。
105	質問：仕様書 P8 別表 1-2 業務名「届書の審査等」①で、添付書類不足の場合も電話で提出を依頼するという理解で、問題ないでしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口受付の場合は、窓口で届出人に依頼します。</li> <li>・郵送や他自治体からの通知など、その場に届出人がいない場合は、電話で依頼します。</li> </ul>
106	質問：仕様書 P8 別表 1-2 業務名「受理告知等」で、届出人に告知するとありますが、どのように告知するのでしょうか。あるいは、その方法も提案となるのでしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・届出人を窓口にも再度呼びし、届書が受理又は不受理となる旨を告知し、戸籍の証明書等の発行時期を案内します。</li> <li>・その他の方法を提案いただくことも可能です。</li> </ul>
107	質問：仕様書 P11 別表 1-7 届書の製本は具体的にどのように行うのでしょうか。（製本綴り方、内容等）をお教えてください。	紙の届書に穴をあけ、番号順に綴り、表紙と背表紙を付け、届書用キャビネットに保管します。
108	質問：仕様書 P12 別表 2 届書を1件ごとに入れるクリアファイルの用意は、どちらの分担でしょうか。	町田市が準備します。
109	質問： 通知はがき発送の際、戸籍筆頭者の姓、戸籍構成者それぞれの名の隣にユニーク番号を付番し、届書提出の際に届出人に記載してもらうという運用をご相談する余地はありますか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通知はがきごとにユニークな番号を付番する予定です。</li> <li>・通知はがきにその他の番号を付与する予定はありません。</li> </ul>

110	<ul style="list-style-type: none"> <li>・該当書類：公示書</li> <li>・ページ数：P. 4</li> <li>・該当箇所：（６）提出書類の作成、提出 6 類似契約実績書</li> <li>・質問内容：2025 年 2 月 19 日までに提出する類似契約実績においても、参加資格同様に契約期間だけでなく、人口 40 万人以上の自治体において 1 年以上の類似業務実績であることも条件という認識で合っていますでしょうか。</li> </ul>	ご認識のとおりです。
111	<ul style="list-style-type: none"> <li>・該当書類：仕様書</li> <li>・ページ数：P. 2</li> <li>・該当箇所：第 5 戸籍振り仮名届出対応業務 4 業務内容</li> <li>・質問内容：（１）～（８）までの業務のうち、大きく窓口業務と事務処理業務に区分けできるかと思いますが、どこまでの範囲を窓口担当が担い、どこから事務処理担当が担ったほうが良いなどご意見はありますでしょうか。</li> </ul>	よい方法を提案してください。
112	<ul style="list-style-type: none"> <li>・該当書類：仕様書</li> <li>・ページ数：P. 3</li> <li>・該当箇所：第 6 コールセンター運営業務 1 事前準備（３）</li> <li>・質問内容：専用電話番号は、03 から始まる番号や 0120 番号等、ご指定はありますでしょうか。</li> </ul>	コールセンターは、「042」から始まる専用電話番号を設定してください。
113	<ul style="list-style-type: none"> <li>・該当書類：仕様書</li> <li>・ページ数：P. 4</li> <li>・該当箇所：第 6 コールセンター運営業務 5 業務内容（１）</li> <li>・質問内容：問合せ対応にかかる想定時間（１通話）はありますでしょうか。</li> </ul>	対応方法により想定時間が変わるため、事業者で想定してください。
114	<ul style="list-style-type: none"> <li>・該当書類：仕様書</li> <li>・ページ数：P. 4</li> <li>・該当箇所：第 6 コールセンター運営業務 5 業務内容（３）</li> <li>・質問内容：甲と共有するための仕組みについては、クラウドサービスのようなインターネット環境上から閲覧する仕組みか、ファイルシェアストレージのような仕組みかどちらを想定されていますでしょうか。</li> </ul>	コールセンター運営業務について、進捗状況などを町田市と円滑に情報共有できる、よい方法を提案してください。

115	<ul style="list-style-type: none"> <li>・該当書類：仕様書</li> <li>・ページ数：P. 4</li> <li>・該当箇所：第6 コールセンター運営業務5 業務内容（5）</li> <li>・質問内容：メールや文書はコールセンターで確認出来るように甲にて準備されるのでしょうか。乙にてHP等の準備が必要でしょうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メールや文書での問合せは、町田市から都度連携させていただきます。</li> <li>・事業者が、メールや文書の送付先を用意する必要はありません。</li> </ul>
116	<ul style="list-style-type: none"> <li>・該当書類：仕様書</li> <li>・ページ数：P. 4</li> <li>・該当箇所：第6 コールセンター運営業務5 業務内容（6）</li> <li>・質問内容：「自動音声応答システム等により自動応答し・・・」と記載がありますが、例えば、「電話が込み合っています。今しばらくお待ちください」のような待ち合わせガイダンスを流すイメージか、ガイダンスのみで完結させるイメージのどちらでしょうか。</li> </ul>	よい方法を提案してください。
117	<ul style="list-style-type: none"> <li>・該当書類：仕様書</li> <li>・ページ数：P. 7</li> <li>・該当箇所：別表1 窓口の発見案内</li> <li>・質問内容：発券機の準備は甲・乙どちらの準備でしょうか。</li> </ul>	町田市が準備します。
118	<p>下記の評価項目についてどのような指標や基準に基づいて評価が行われるか、各項目ごとにお教えいただけますでしょうか。特に「企画力」について詳細をお教えください。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 見積金額 40 点</li> <li>(2) 企画力 250 点</li> <li>(3) 業務実施体制 50 点</li> <li>(4) プレゼンテーション・ヒアリング 150 点</li> <li>(5) 実績 100 点</li> <li>(6) 情報管理 100 点</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今回の契約は、民間事業者の創意工夫を活用することで、効率的な業務実施と更なる市民サービスの向上を目的としていますので、その観点で評価を行います。</li> <li>・各項目ごとの評価ポイントについては、No. 50 の回答のとおりです。</li> </ul>
119	<p>「①デジタル技術の活用等により、市民の利便性及び市役所の生産性の向上に繋がり、将来的に従来の戸籍事務の業務改善にも活用できるような取組を具体的に提案してください。」とございますが、町田市様としては従来の戸籍事務の具体的に何を改善すべきとお考えでしょうか。</p>	民間事業者の創意工夫を活用することで、効率的な業務実施と更なる市民サービスの向上に繋がりたいと考えております。

120	各業務(審査/入力)の所要時間の想定をお教えください。	事業者が、仕様書に記載された業務内容を参考に、所要時間を想定してください。
121	「2 業務実施体制」について、今回の通知ハガキの発送件数は何枚を想定しているか	仕様書に記載のある本籍数、本籍人口、人口を参考に想定してください。
122	コールセンター業務の実施場所は複数候補地の提案が必要か。	必須ではありません。
123	使用する専用番号は、特に市外局番等の指定はございますでしょうか？ また、フリーダイヤルの使用は見込まれていますでしょうか？	コールセンターは、「042」から始まる専用電話番号を設定してください。
124	戸籍振り仮名届出対応業務の履行場所は市庁舎内、予定の場所はあるか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・戸籍振り仮名届出対応業務の履行場所については、町田市庁舎1階の「みんなの広場」付近及び市民課執務室内を予定しています。</li> <li>・場所の詳細は、町田市ホームページの「市庁舎1階フロアのご案内」でご確認ください。</li> </ul>
125	類似契約実績は4件以上記載しても良いのか(指定書式は4件まで記載可能)※追加の可否は	ご認識のとおりです。
126	「契約書の写し」も参加申請時に提出したものを再提出でよいか？	ご認識のとおりです。
127	プロポの評価委員は何名でしょうか？	町田市の「契約候補者を特定するためのプロポーザルガイドライン」に基づき、評価委員会は原則として5名以上の評価委員で組織します。
128	ご用意頂くキャビネットは鍵付きで鍵の管理は乙となりますか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鍵のあるキャビネットを用意します。</li> <li>・鍵の管理は、事業者と協議の上、決定します。</li> </ul>
129	ご用意頂く消耗品(OA用紙、トナー、など)の追加も甲負担でよいか？	町田市で負担します。
130	業務開始時間は8:20からですが庁舎の開場時間は何時ですか？ (スタンバイ時間関連)	業務を行う時間は8時20分から午後5時5分までですが、窓口受付時間は午前8時30分から午後5時までです。
131	受付時間にはお昼休み時間として1時間のクローズ時間を設けても構わないか？	窓口受付時間は午前8時30分から午後5時までです。

132	常に3つの窓口がオープンする事を想定しておりますか？ (スタッフは交代で昼休憩か？)	仕様書のとおり、設置する窓口の数は、3席を基準として設置し、来庁者数・混雑状況の傾向によって、増減できる体制を整えてください。
133	コールセンターの情報共有の仕組みで甲がNGな共有方法はございますか？(例えばグーグルスプレッドシート、エクセルなどの媒体関連)	町田市が求めるセキュリティが確保できない場合は、認められません。
134	緊急報告先としては甲担当者の携帯番号か？あるいはメールか？	電話での連絡を想定しています。
135	「戸籍振り仮名届書」について、初回の発送日の日程を教えてください。	通知は、施行日から2025年8月末までの間に発送する予定です。
136	コールセンターの業務時間も8:20~17:05でよいか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご認識のとおりです。</li> <li>・ただし、仕様書に記載のとおり、業務時間外に問合せをした者に対しては、自動音声応答システム等により業務時間中に問い合わせさせていただきよう案内してください。</li> </ul>
137	コールセンター業務において基本日本国籍有資格者なので業務従事者は、多言語対応なしとの認識でよろしいでしょうか？	提案いただくことは可能です。
138	窓口業務スタッフの業務従事者は、多言語対応なしとの認識でよろしいでしょうか？	提案いただくことは可能です。
139	業務実施期間について 窓口届出対応業務、コールセンター業務の期間は同期間か？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご認識のとおりです。</li> <li>・ただし、仕様書に記載のとおり、業務量の増減に伴う業務の追加、縮小等がある場合は、事業者と協議して決定します。</li> </ul>
140	業務報告 提出書類は所定の様式となりますか？自由様式で可か？	様式自由となりますが、あらかじめ町田市に提出し、承認を得てください。
141	業務責任者が業務監督者を兼任することは許容されますでしょうか？	兼任は不可です。
142	窓口の発券案内について。 発券機の用意は、庁舎内にある既存の物か、受託者が新たに用意する物か。	町田市が準備します。

143	<p>コールセンターにおける対応範囲について。 他の市区町村への照会対応などは貴市職員様にてご対応頂き、受託者は入力作業のみ対応するという想定で問題ないか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・原則、他の市区町村への照会対応は、戸籍振り仮名届出対応業務において、町田市庁舎で実施いただきます。</li> <li>・ただし、必要に応じ、コールセンターでも、他の市区町村への照会対応を実施していただく可能性があります。</li> </ul>
144	<p>履行場所について。業務運営が市役所庁舎内の場合、その場所の見取り図等をご提示ください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・戸籍振り仮名届出対応業務の履行場所については、町田市庁舎 1 階の「みんなの広場」付近及び市民課執務室内を予定しています。</li> <li>・場所の詳細は、町田市ホームページの「市庁舎 1 階フロアのご案内」でご確認ください。</li> </ul>
145	<p>質問 仕様書 1 頁第 4 業務実施日時 2 業務を行う時間 質問件名：コンタクトセンター受付時間について 内容：「業務を行う時間は午前 8 時 20 分から午後 5 時 5 分までとする。」と記載いただいておりますが、コンタクトセンターの受付時間も同様の時間でよろしいでしょうか。もしくはこちらは準備周知等時間を含んでいるため、午前 8 時 30 分から午後 5 時 00 分までという様な指定がございませうでしょうか。</p>	<p>コールセンターの業務を行う時間は 8 時 20 分から午後 5 時 5 分までですが、受付時間は午前 8 時 30 分から午後 5 時までです。</p>
146	<p>質問 仕様書 3 頁 第 6 コールセンター運営業務 1 事前準備 (1) 質問件名：運営実施場所について 内容：「コールセンター運営業務の実施場所については、契約後、速やかに候補地を甲に提示し、甲が候補地の中から指定する。」と記載がございませうが、提案書において「複数の実施拠点候補地をお示しする」必要があるという事でしょうか。実施拠点によつての賃金等が異なるため、積算に際して提案する実施拠点は特定したい思ひがあります。</p>	<p>必須ではありません。</p>
147	<p>質問 仕様書 3 頁 第 6 コールセンター運営業務 1 事前準備 (3) 質問件名：電話番号種別について 内容：「契約日から 1 週間以内にコールセンターで使用する専用電話番号を決定し、速やかに甲に報告すること。」とございませうが、電話番号の種別の指定はございませうでしょうか。 例：0ABJ 番号やフリーダイヤル、ナビダイヤルなどの指定</p>	<p>コールセンターは、「042」から始まる専用電話番号を設定してください。</p>

148	<p>質問 仕様書4頁 第6 コールセンター運営業務 3業務実施体制</p> <p>質問件名：想定件数について</p> <p>内容：「平均想定入電件数：1,750件」を上回る入電があった場合は「継続して受電できる様最大限努めることとし」KPIである応答率90%が確保できない場合はやむなしということによろしいでしょうか。</p>	<p>仕様書に記載のとおり、応答率が90%以上となるよう、必要なオペレーター数を確保してください。</p>
149	<p>質問 仕様書6頁 第12 その他</p> <p>主たる業務は受託者が行いますが、業務の一部を再委託や再々委託することは問題ございませんでしょうか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・約款に基づき、委託業務の全部又は主要な部分を第三者に委託（再委託）することはできません。</li> <li>・ただし、あらかじめ、市から承認された場合は、委託業務の一部を第三者に委託（再委託）することができます。</li> </ul>
150	<p>質問 仕様書2頁 第5-3 研修</p> <p>研修実施に際して市役所内での実施は可能でしょうか？</p>	<p>戸籍振り仮名届書対応業務の履行場所については、4月中旬からお使いいただけるよう準備します。</p>
151	<p>質問 仕様書2頁 第5</p> <p>籍があり、居住している人の人数をお聞かせ願います。</p> <p>籍はあるが居住していない人数をお聞かせ願います。</p>	<p>仕様書に記載のある本籍数、本籍人口、人口を参考に想定してください。</p>
152	<p>質問 仕様書2頁 第5</p> <p>戸籍振り仮名届書の月間想定件数（窓口受付、郵送、マイナポータル等での届出件数の内訳）をお聞かせ願います。</p>	<p>仕様書に記載のある本籍数、本籍人口、人口を参考に想定してください。</p>
153	<p>質問 仕様書2頁 第5</p> <p>戸籍振り仮名届出対応業務 2.業務実施体制について設置する窓口と、届書の書類調査業務は別の場所でしょうか？</p>	<p>別の場所になる可能性があります。</p>
154	<p>質問 仕様書 別表2</p> <p>費用分担表にマイナポータル案内用端末とございますが、タブレットのようなものを想定として宜しいでしょうか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナポータル案内用端末は、マイナポータル申請の操作方法を案内するために使う予定であり、届出人がその端末を使って申請することを想定していません。</li> <li>・このため、操作方法を案内できる端末であれば、端末種別やソフトウェアの指定はありません。</li> </ul>
155	<p>質問 仕様書3頁 第6</p> <p>通話、対応履歴の管理システムの指定はございますでしょうか？</p>	<p>指定はありません。よい方法を提案してください。</p>

156	<p>質問 仕様書 2 頁 第 5</p> <p>戸籍振り仮名届出対応業務 8 届書の製本業務 届書を甲の指定する方法で製本する。とございますが、製本の仕様についてご教授ください。穴あけなどをしてファイル綴じなどでしょうか？</p>	<p>紙の届書に穴をあけ、番号順に綴り、表紙と背表紙を付け、届書用キャビネットに保管します。</p>
157	<p>質問 仕様書 別表 2</p> <p>費用分担表 コピー機 (A 4、白黒用) についてですが、利用目的をお聞かせ願います。また、費用分担表コピー機 (A 4、白黒用) についてですが、卓上仕様レベルのものを想定として宜しいでしょうか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仕様書に記載のとおり、届書の書類調査業務などで使用します。</li> <li>・仕様書に記載の機能を満たせば、コピー機のメーカーやその他の機能に指定はありません。</li> </ul>
158	<p>質問 仕様書 3 頁 第 6</p> <p>候補地の条件はございますでしょうか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・町田市からの距離などの条件はありません。</li> <li>・コールセンターは日本国内に設置することを想定しています。</li> </ul>
159	<p>質問 仕様書 3 頁 第 6</p> <p>想定 of 繁忙期および繁忙期における増員の必要性和基準をお聞かせ願います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仕様書に記載のとおり、戸籍振り仮名届出対応業務については、来庁者数・混雑状況に応じて、円滑に遂行できると判断できる十分な人数の従事者を配置してください。</li> <li>・また、コールセンター運營業務についても、仕様書に記載のとおりオペレーターによる応答率が 90%以上となるよう、必要なオペレーター数を確保してください。</li> </ul>