

戸籍振り仮名対応関連業務委託に係る一般競争入札 質問書に対する回答

項番	質問項目		質問事項	質問回答
	文書名	記載内容		
1	仕様書	8. 委託業務内容 (2)臨時窓口業務 (3)システム入力等業務	本庁以外の各出張所や、行政センターで届出された届書についての処理や戸籍入力も含まれるのでしょうか。	お見込みのとおりです。想定届出件数「窓口：7,200件」に臨時窓口、支所出張所等の窓口受付分、郵送受取分も含んでおります。支所出張所で受付した届書業務内容は「業務時間外受付分」と同じ工程です。
2	—	本入札について	最低限価格を設けていらっしゃいますでしょうか。	最低制限価格は設けておりません。
3	公告	【公告】2>(6)	「過去5年間に本市又は人口10万人以上の地方自治体において、市民対応を要する戸籍事務窓口業務もしくは戸籍入力業務の契約履行実績(2件以上)があること。」と記載がございますが、同一自治体において同一案件(年度違い)を2回以上受託していれば要件を満たしていることとなりますでしょうか。	お見込みのとおりです。
4	仕様書	【仕様書】7>(4)	通知書の発送時期をご教示いただけますでしょうか。また、発送回数は1回でしょうか。それとも複数に分けての発送となりますでしょうか。	令和7年8月を予定しております。発送回数は1回です。
5	仕様書	【仕様書】7>(5)	架電件数の想定が4,500件と記載がございますが、お問合せ件数(入電)という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
6	仕様書	【仕様書】7>(6)	届出件数の想定について、窓口：7,200件は「窓口受取・郵送受取・他自治体からの申請分」を含んだ件数という認識でよろしいでしょうか。	「窓口：7,200件」は臨時窓口、支所出張所等の窓口受付分、郵送受取分の届出件数の想定です。他自治体からの通知分は、届書処理件数の15,000件に含みます。
7	仕様書	【仕様書】7>(6)(7)	届書の処理時に発生する不備件数については、届書処理件数15,000件－届出件数13,500件＝約1,500件 という認識でよろしいでしょうか。	届書処理件数は、戸籍システムへの入力作業の想定件数です。不備件数は全体の5%程度を想定しております。
8	仕様書	【仕様書】8>(1)	想定されている月毎の入電件数をご教示いただけますでしょうか。	令和7年8月に約3,000件、9月に約1,500件の入電を想定しております。
9	仕様書	【仕様書】8>(1)	受電・架電ともに1件あたりの想定対応時間をご教示いただけますでしょうか。	コールセンターでの受電、臨時窓口での架電ともに、平均5分程度を想定しております。

項番	質問項目		質問事項	質問回答
	文書名	記載内容		
10	仕様書	【仕様書】8>(1)>①>i	電話回線について、「1回線:3分割」と記載がございますが、実際の入電件数が用意された回線数を大きく超過した場合、電話回線を増設することはご検討いただけますでしょうか。	電話回線の増設は予定しておりません。
11	仕様書	7. 前提事項	(7)届書処理件数(想定):約15,000件 (8)住基システム処理件数(想定):約12,000件 上記合計約27,000件がシステム入力等業務の想定件数でしょうか。	お見込みの通りです。戸籍システムへの処理件数は約15,000件、住基システム処理件数としては約12,000件を想定しております。
12	仕様書	3. 実施業務 (1)コールセンター業務 (2)臨時窓口業務 (3)システム入力等業務	それぞれの業務において、報告書の項目またはフォーマットについてご教授頂けますでしょうか。	詳細は、契約締結後に協議して決定します。
13	仕様書	3. 実施業務 (1)コールセンター業務 (2)臨時窓口業務 (3)システム入力等業務	業務の状況によっては残業を行うことは可能でしょうか。(早出含む)	事前に協議いただき市が承認のうえ可能とする予定です。
14	仕様書	7. 前提事項 (4)通知ハガキ発送通数(想定)	返礼率の想定がございましたら、ご教示ください。	はがきの不達分としては全体の約5%を想定しています。
15	仕様書	7. 前提事項 (6)届出件数(想定)	氏と名の合計の件数でしょうか。	お見込みのとおりです。
16	仕様書	8. 委託業務内容 (1)コールセンター業務	市のご担当者への引継ぎと記載がございますが、引継ぎ方法についてご教授頂けますでしょうか。(紙面での引継ぎ等)	紙面またはメールによる引継ぎを想定していますが、詳細は契約締結後に協議して決定します。
17	仕様書	8. 委託業務内容 (1)コールセンター業務	電話対応時の市民へ対象者であることの確認は必要でしょうか。	入電内容に応じて確認をしてください。入電の集計につきましては、仕様書P4 8(1)③ ii をご参照ください。
18	仕様書	8. 委託業務内容 (1)コールセンター業務	電話回線はフリーダイヤルを使用の想定でしょうか。	フリーダイヤルは使用しません。
19	仕様書	8. 委託業務内容 (1)コールセンター業務	回線が混み合っている際は、ガイダンスは流れますでしょうか。	ガイダンスは流れません。

項番	質問項目		質問事項	質問回答
	文書名	記載内容		
20	仕様書	8. 委託業務内容 (1)コールセンター業務	コールセンター架電件数(想定):約4,500件 と記載がありますが、架電はどのような内容を想定されていますでしょうか。	誠に申し訳ありません。受電件数の誤りです。 また、架電については届書の内容に応じて他 市町村へ電話照会を行っていただく等を想定 しています。
21	仕様書	8. 委託業務内容 (1)コールセンター業務	回線数が受電2回線、架電1回線とあるが架電用の回線は受電としては使用しないという認識で良いでしょうか。	お見込みのとおりです。
22	仕様書	8. 委託業務内容 (2)臨時窓口業務	マイナポータルでの届出を説明し促したうえで、届出人が操作困難と判断した場合、紙での届け出を促してもよろしいでしょうか。	構いません。
23	仕様書	8. 委託業務内容 (2)臨時窓口業務	届出人への番号札配布について、受注者にて発券機等の準備が必要でしょうか。	受注者にて、番号札のご準備をお願いいたします。 必要に応じて発券機等をご用意ください。
24	仕様書	8. 委託業務内容 (2)臨時窓口業務	窓口受付、届け出の処理、その場での不備解消、それぞれにおける対応分数の 想定がございましたら、ご教示ください。	不備解消までを含めて窓口受付は1件あたり 10分の想定ですが、繁忙期については必要最 低限の形式的な確認のみで受領し、不備解消 についてはその後の対応でも構いません。
25	仕様書	8. 委託業務内容 (2)臨時窓口業務	不備率の想定がございましたら、ご教示ください。	不備率は5%程度を想定しております。
26	仕様書	8. 委託業務内容 (3)システム入力等業務	進捗管理を行うツールについて、仕様等について。特に指定はないという認識で よろしいでしょうか？	お見込みのとおりです。データの様式や形式 については本市と協議のうえ決定し、本市の 承諾を得る必要があります。
27	仕様書	17. その他 (5)受注者が負担すべきもの(例)	コールセンター業務にて使用するヘッドセットは 奈良市様にてご準備を想定されていますでしょうか。	市で準備する予定はありません。必要に応じ てご準備をお願いいたします。
28	仕様書	17. その他 (5)受注者が負担すべきもの(例)	受注者が用意する備品のうち、書庫も対象に含まれますか。	届書を保管するラック(棚6段)4台分は市でご 用意いたします。
29	別紙_配置図	別紙_配置図	休憩場所及び記載台に必要な机や椅子について、 奈良市様にてご用意いただけるという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。

項番	質問項目		質問事項	質問回答
	文書名	記載内容		
30	仕様書	仕様書p.1 4.履行期間	「令和7年8月1日から開始することを想定しているが、振り仮名の通知書発送等の状況により前後する場合がある。」と記載がございますが、印刷及び発送は貴市が行う認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
31	仕様書	仕様書p.1 5.履行場所	従事者が休憩をとれるような場所はございますか。	受注者にて、履行場所に休憩スペースを確保してください。(別紙「配置図」参照)
32	仕様書	仕様書p.2 7.前提事項	コールセンターの応答率等の品質の定め(応答率85%以上等)はありますでしょうか。	応答率等の品質の定めはありませんが、品質の保持に努めてくださいますようお願いいたします。
33	仕様書	仕様書p.2 7.前提事項	本件における予定価格をご教示いただけますでしょうか。	予定価格を提示することはできません。
34	仕様書	仕様書p.2 7.前提事項	本件における最低制限価格の設定はありますでしょうか。	最低制限価格は設けておりません。
35	仕様書	仕様書p.2 8.委託業務内容	「電話回線(1回線:3分割)と電話機(受電用2台、架電用1台を想定)」は仕様書P.2には貴市準備となっておりますが、電話番号も貴市ご準備でよろしいでしょうか？受託者側準備の場合には電話番号種別(0ABJ、FD、ND等)、必要番号数もお教えいただけますでしょうか。	市で準備する予定です。
36	仕様書	仕様書p.2 8.委託業務内容	「それ以外に必要な物(什器等)は受注者が用意」と記載ありますが、対応履歴ツールやそれを利用する端末は受託者準備の理解でっておりますでしょうか。	お見込みのとおりです。
37	仕様書	仕様書p.2 8.委託業務内容	「それ以外に必要な物(什器等)は受注者が用意」と記載がございますが、対応履歴ツールやそれを利用する端末について、指定等はございますか。(デスクトップPC or ノートPC、Officeソフト要否と種別、その他インストール必須のツール等)	指定はありません。
38	仕様書	仕様書p.3 8.委託業務内容	コールセンターや窓口において、お問合せに回答するためのFAQは貴市よりご連絡いただけますでしょうか。	仕様書p.3 8(1)ア①ii.のとおり、国の通知等を基に受注者にてFAQを作成してください。
39	仕様書	仕様書p.3 8.委託業務内容	コールセンターで外国語での入電があった際の対応方法の想定をご教示いただけますでしょうか。通訳が必要な場合、三者間通話を利用することは可能でしょうか。	戸籍に関する対応であるため、外国語での入電は想定しておりません。

項番	質問項目		質問事項	質問回答
	文書名	記載内容		
40	仕様書	仕様書p.3 8.委託業務内容	コールセンターでのお問い合わせ1件あたりの平均通話想定時間、後処理想定時間についてご教示いただけますでしょうか。	受電に平均5分程度、後処理に1～2分を想定しています。
41	仕様書	仕様書p.3 8.委託業務内容	コールセンターでの専用電話番号は、受託者が用意し、電話番号はフリーダイヤル、ナビダイヤル、固定電話等指定はございますか。またその通信料は受託者負担で良いでしょうか。	電話番号は市で準備し、通話料は市の負担です。
42	仕様書	仕様書p.3 8.委託業務内容	コールセンター閉設の翌日から利用番号は不通の状態として良いでしょうか。閉設した旨を案内するガイダンスのみ流す必要がありますでしょうか。ある場合、いつまで必要でしょうか。	電話番号は市で準備する予定ですので、対応は不要です。
43	仕様書	仕様書p.3 8.委託業務内容	FAQの格納先は受託者用意の端末内で良いでしょうか。	構いません。
44	仕様書	仕様書p.3 8.委託業務内容	通話録音の保管期間はお決まりでしょうか。	通話録音の予定はありません。
45	仕様書	仕様書p.3 8.委託業務内容	コールセンターの管理者及び従事者(オペレーター)は他業務(窓口やシステム入力業務)との兼務は可能でしょうか。	可能です。
46	仕様書	仕様書p.3 8.委託業務内容	現時点での通知物の初回発送予定日が決まっていたら、ご教示いただけますでしょうか。	令和7年8月を予定しております。
47	仕様書	仕様書p.4 8.委託業務内容	本件に関するマイナポータルのカードリーダーの必要スペックをお教えいただけますでしょうか。	マイナポータルのホームページにICカードリーダーライタに関する情報の記載がありますので、ご参照ください。
48	仕様書	仕様書p.9 8.委託業務内容	「進捗管理を行うためのツールやパソコン、ネットワーク環境(インターネット等)は受注者側で用意すること」とありますが、本件でバーコードリーダーは必要でしょうか。	不要であると想定しております。

項番	質問項目		質問事項	質問回答
	文書名	記載内容		
49	仕様書	仕様書p.15 15.情報セキュリティ対策にかかる留意事項	「本業務に携わる者は、端末機器等(携帯電話、スマートフォン、デスクトップパソコン、ノートパソコン、タブレットパソコン及びプリンタ等の周辺機器を含む。)及び記録媒体(USBメモリ等)等について、業務に使用するため本市から貸与した端末機器等を除き、履行場所での使用を禁ずる」と記載があるが、一方で仕様書P.4記載のマイナポータル端末機器一式、仕様書P.9記載の進捗管理パソコンは受託者用意との記載がある。受託者用意の端末機器等の履行場所での使用は問題ないでしょうか。	業務に必要な端末等の通信機器の使用は、事前に協議いただき市が承認のうえ可能とします。
50	仕様書	仕様書p.16 17. その他	「届書等を複写するための簡易コピー機。戸籍プリンタ(予定)機種:NEC multiwriter 3M550。住基プリンタ(予定)機種:Fujitsu Printer XL-9460」は、何台必要など指定数はございますでしょうか。	簡易コピー機の必要数について、指定はありません。戸籍プリンタ及び住基プリンタについては市で準備しますが、機種に応じた消耗品(トナー及びドラム)は受注者にてご準備ください。