

設計図書等に関する質問に対する回答

「戸籍システム関連業務支援拠点運営委託 一式」の設計図書等に関する質問に対して次のとおり回答します。

No.	資料の項目	質問	回答
1	仕様書P1 4 履行場所	履行場所が「みなとみらい21・クリーンセンタ」となっておりますが、こちらに横浜市様の戸籍担当の職員様は常駐されているのでしょうか？ また、各区との連絡調整はどのようになりますか。	市の職員の常駐はありません。各区との連絡調整については、入力作業中にエラーが発生した際などを専用回線FAXや庁内メールを用いて書面で報告することや戸籍担当者会議等の場において、受託者の職員がその知見及び経験を活かした改善策および解決策の提案を行うこと等を想定しています。
2	仕様書P2 5 業務内容 (1) 拠点の管理・運営 ア 進捗管理	「ISO/IEC 27001に準拠したマネジメントを行うこと」とありますが、ISO/IEC 27001に規定されている内部監査の結果については、ご報告する必要がありますか。	内部監査の内容および結果については、報告していただくことを想定しております。
3	仕様書P2 5 業務内容 (1) 拠点の管理・運営 ウ 教育	「なお、戸籍システムの操作および戸籍業務に関する法令等の教育に必要となる施設および機材等については、費用も含め、全て受託者の責任により行うこと。」とありますが、教育用に借用できる機器およびマニュアルについてご教示願います。	本市にて貸出用の機器やマニュアルをご用意することはできません。受託者側で整備をお願いいたします。
4	仕様書P3 5 業務内容 (1) 拠点の管理・運営 エ 監視	「拠点内の情報管理及び監視を徹底して行うとともに、そのために必要な措置を講じること」とありますが、具体的にどのような措置を想定されていますでしょうか。	個人情報保護に関する研修を実施していただくなど、仕様書「10 戸籍情報の保全及び保護に関する遵守事項」に則った措置を行ってください。
5	仕様書P2 5 業務内容 (1) 拠点の管理・運営 カ 入退室管理	「入退室の適正な管理に必要となる機材等については、費用も含め、全て受託者の責任により行うこと」とありますが、具体的にどのような措置を想定されていますでしょうか。	受託者にて電子錠を設置し、入室する全員分のカードキーを用意が必要です。 業務の性質上、履行場所に委託者側の職員の常駐・立ち入りが必要なため、その人数分も含めてカードキーの用意が必要となります
6	仕様書P2 5 業務内容 (2) 戸籍データ作成 イ 戸籍システムへの入力等	「入力作業中に、項目エラーや論理エラー等が発生した場合は、エラー原因を特定し、エラー内容を報告すること」とありますが、必要に応じて、システムログや戸籍法を鑑みたエラー原因の確認などまで実施する必要がありますか？	仕様書記載の通り、受託者側にてエラー原因の特定および報告を行っていただく必要があります。エラーの原因の特定が難しい場合には、個別に協議してします。
7	仕様書P2 5 業務内容 (2) 戸籍データ作成 イ 戸籍システムへの入力等	「トナー交換等の保守対応は受託者が行う。」とありますが、トナーを準備するのは、委託者でよろしいでしょうか。	仕様書P5「9 拠点の設備にかかる経費負担(2)」に「消耗品にかかる経費については、受託者の負担とする。」とありますとおり、受託者にて負担をお願いいたします。
8	仕様書P3 5 業務内容 (6) 戸籍担当者会議への参加	「戸籍担当者会議に、受託者は戸籍業務に知見のある者を参加させ、その知見及び経験を活かした改善策および解決策の提案を行うこと。」とありますが、具体的にどのようなことを担当者会議にて実施することを想定していますでしょうか。	デジタル手続法第10号施行日および戸籍の氏名の振り仮名対応、戸籍システムの標準化など、本業務の履行期間中には制度改正等により、運用の変更が見込まれます。それに伴い戸籍システム関連業務支援拠点の運用の検討が想定されます。制度改正等を踏まえた最適な運用方法の提案を戸籍担当者会議にて受託者から行っていただくことを想定しています。

No.	資料の項目	質問	回答
9	仕様書P3 5業務内容 (6) 戸籍担当者会議への参加	「戸籍担当者会議に、受託者は戸籍業務に知見のある者を参加させ、その知見及び経験を活かした改善策および解決策の提案を行うこと。」とありますが、戸籍業務に知見あるものとは具体的な定義はあるのでしょうか？	具体的な定義はありませんが、戸籍法、関連法令または制度改正の内容やシステム操作方法等に関する知識を持ち合わせており、戸籍担当者会議で改善策や解決策の提案を行うことができる知見を有することが必要です。
10	仕様書P4 6業務量	附票データ作成について仕様書内に処理件数の実績がございませんでした。令和4年度の処理件数について実績数をご教示いただけますでしょうか。	令和4年度の附票データ作成件数は86,883件です。
11	仕様書P4 7前提条件(1)	「プレ稼働」および「リハーサル」とはどのようなことを想定されていますか。 また、その違いは何でしょうか？	プレ稼働とは、本稼働前の一定期間、全ての業務を遂行することを想定しています。 リハーサルとは、プレ稼働前に当市の職員も含め、プレ稼働を行うための問題・課題の洗い出しを行うことを意味しています。
12	仕様書P4 7前提条件(1)	「プレ稼働」および「リハーサル」は必ず実施する必要がありますか？	原則として実施していただくことを想定しています。また、その際に発生する費用は、受託者負担となります。
13	仕様書P4 7前提条件(2)	「受託者は、作業着手日までに、拠点における管理者名簿及び従事者の経験年数が記載された名簿、各種計画書および作業マニュアルを委託者に提出し、承認を得ること。」とありますが、「本番稼働」や「プレ稼働」「リハーサル」を実施する従事者と異なっても差支えないでしょうか？	履行期間に当該業務を支障なく開始できるように、プレ稼働やリハーサルを実施する際の従事者は可能な限り作業着手前に提出していただく管理者および従事者の名簿に記載された者が望ましいです。
14	仕様書P5 7前提条件(5)	「正確性が99.5%」と規定されていますが、ミスとしてカウントされるのは、横浜市様の照合時に発見されたミス件数がカウントされる認識でよろしいでしょうか？また、どのようなケースがミスとしてカウントされるのか、例示いただけないでしょうか。	ミスのカウント方法をご認識のとおりです。 具体的なミスの指摘事例としては、下記のとおりです。 (例) ・文字の相違（デザインの差など含む） ・戸籍記載の不備（戸籍訂正の記録など） ・届書入力項目の不備（証書提出の有無）
15	仕様書P5 7前提条件(6)	「システムの操作方法、戸籍の処理方法など作業従事者のスキル不足と委託者に判断される理由により、委託者へ引継ぎを行う件数が20件(月間)を超える場合、受託者は、作業従事者の教育の内容および実施計画を是正すること。」と規定されていますが委託者へ引継がれる内容としてどのような事例を想定されていますでしょうか？	戸籍システムの審査機能を用いずに入力する方法（審査結果入力）や戸籍法113条、114条、116条による戸籍訂正（先例からの戸籍記載）、戸籍再製等の処理にあたるものを想定しています。
16	仕様書P5 7前提条件(7)	「作業従事者は、管理者の指揮監督下において業務を行い、そのための人員は入力業務において届書等の内容を十分に理解し入力を行うことができるなど業務を遂行するのに十分な能力を有すること。」とありますが「13業務の引継ぎ」にある移行作業時には該当の人員が揃っている必要はありますか？	履行期間に当該業務を支障なく開始できるように、1日単位で全ての業務を遂行します。その趣旨を踏まえて、移行作業を実施する受託者職員は、作業着手前に提出していただく管理者および従事者の名簿に記載される者が望ましいです。
17	仕様書P5 7前提条件(7)	「人員は入力業務において届書等の内容を十分に理解し入力を行うことができるなど業務を遂行するのに十分な能力を有すること。」とありますので、現在の作業従事者を積極的に雇用することで、十分な知識を有する作業体制を確保することができると考えております。そこで、横浜市様から現在の作業従事者をご紹介いただくことは可能でしょうか。	現在の作業従事者は、既存受託者が直接雇用をしておりますので、本市が紹介することはできません。
18	仕様書P5 7前提条件(7)	「必要な知識を習得するための教育・研修等については、必要となる機材および費用も含め、すべて受託者の責任により行うこと。」とあるが、事前に戸籍システム端末やシステムのデモ機等をお借りすることは可能でしょうか？	システムのデモ機は、本市で所持しておらず、貸出すことはできません。

No.	資料の項目	質問	回答
19	仕様書P5 9 拠点の設備にかかる経費負担 (2)	「拠点で使用する消耗品にかかる経費については、受託者の負担とする。」とありますが、プリンタトナーについては、どちらの負担となるのでしょうか？	受託者にて負担をお願いいたします。
20	仕様書P8 13業務引継ぎ (1) ウ (イ)	業務フロー図、マニュアルおよび判断基準など、現在、運用に使用されているドキュメント類を提供いただくことは可能でしょうか？	仕様書P8「13業務引継ぎ (1) ウ(ア)留意すべき事項」のとおり受託者は自己の保有するノウハウ・知見をもって独立して業務を遂行する事を原則とし、そのため、本市として業務フロー図やマニュアルは所持しておらず、提供することはできません。
21	仕様書P10 14 遵守すべき法令・規則・通達・条例等	遵守すべき法令・規則・通達・条例等について、改正が行われた際に、その内容や戸籍システムへの影響などを作業従事者に、横浜市の職員様からレクチャーしていただくことは可能でしょうか。	仕様書P1「5業務内容 (1) 拠点の管理・運営 ウ教育」に「円滑に業務を遂行できるよう、戸籍システムの操作および戸籍業務に関する法令等、拠点運営に必要な教育を行う。」と記載しているとおり、制度改正等においても情報収集およびその教育などについては受託者の責任において実施することを想定していますので、本市職員から受託者へ説明等を行うことは想定していません。
22	仕様書P14 別紙 成果物 2 移行作業時に提出する成果物	移行計画書の記載内容に研修について記載があります。既存事業者から経験者を採用する場合、新規採用スタッフと分けて移行計画書に記載する必要があるのでしょうか？	移行計画書の研修については、すべての従事者が網羅できるように計画の作成をお願いします。
23	仕様書P23 別紙成果物について	連絡会議 (1回/月) 実施することと記載されていますが、開催場所は、どちらになりますでしょうか？	協議の上、決定します。
24	仕様書P23 別紙成果物について	既存の業務を滞りなく引き継ぐために、既存の成果物をサンプルとして、ご提供いただくことは可能でしょうか。	既存受託者から提出された成果物は既存受託者の著作物となるため、本市から提供することはできません。
25	全般	サービス開始直後など品質基準に品質が達しない場合や納期に成果物の承認が間に合わない場合は、どのような対応となりますか。	履行期間に当該業務を支障なく開始できるように、原則としてプレ稼働やりハーサルを実施します。ご質問のような事態が生じた際は、委託契約約款第34条の規定のとおり履行の追完を求める等の対応をしていくこととなります。
26	入札説明書 2 入札参加資格	「(4) 過去5年以内に戸籍入力業務の履行実績を有すること。」とありますが、履行実績は、仕様書に示された業務内容での実績が必要でしょうか。	過去5年以内に戸籍入力業務の履行実績を有することを入札参加資格として定めており、仕様書に示された全ての業務内容の実績を有していることまでは求めていません。ただし、仕様書P8「13業務引継ぎ (1) ウ(ア)留意すべき事項」のとおり受託者は自己の保有するノウハウ・知見をもって独立して業務を遂行する事を原則としています。
27	入札説明書 2 入札参加資格	「(4) 過去5年以内に戸籍入力業務の履行実績を有すること。」とありますが、実績は、履行が完了した実績のみであり、履行中の実績は含めないとの認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。