

質問回答書

件 名 横浜市振り仮名事務センター運營業務委託

質 問	回 答
履行場所について、いつ頃から受託者の出入りおよび什器、備品等の搬入はいつから可能ですか？ 契約締結日から令和7年5月25日までの間に従事者に対して履行場所で研修を実施することは可能ですか？	業者決定後すぐに出入り可能となります。また、備品等、環境が整えば、5月25日までの間に研修で使用することも可能です。
履行場所に貴市職員は何名程常駐予定かご教示ください。	10名程度となる見込みです。
履行場所について何区に所在があるかご教示ください。また、可能であればエリアもしくは最寄駅等をご教示いただけますでしょうか。	横浜市中区です。最寄り駅は石川町駅で、駅から徒歩約7分です。
区役所で受付けた届出は、どのような経路、輸送手段で受領からどのくらいの期間を経て振り仮名センターへ届くのでしょうか？また18区役所から別々に毎日届くのでしょうか？	区役所で受理した届出は原則として翌々営業日までにセンターに届くことを想定しています。1か所に集約することを検討しています。
各区役所へ郵送で届いた届書は区役所で、どこまで処理をした状態で振り仮名事務センターへ届くのでしょうか？ 振り仮名事務センターにて郵送届書の開封作業は発生しますでしょうか？	郵送の届出の処理方法は、仕様書別紙1(2)と同様です。そのため、振り仮名事務センターで郵送の届書の開封作業は発生しません。
マイナポータルからの届出の場合、法務省の戸籍情報連携システムで受信され、その後横浜市様の戸籍情報システムで当該データの有無を確認することになるかと存じますが、市民がマイナポータルから届出してから横浜市戸籍情報システムで確認するまでどの程度のリードタイムが生じますでしょうか？	マイナポータルの仕様は、国が作成していますので、現時点ではわかりかねます。

<p>他市町村受付した届出のうち横浜市に本籍を置く市民の場合、こちらでも横浜市様の戸籍情報システムもしくは住基ネットなど他のシステムへデータが届くことになるのでしょうか？もしくは横浜市内各区役所同様に届出を書面（別紙の「市の振り仮名届、名の振り仮名届」で提出されたものが振り仮名センターへ転送されてくるのでしょうか？</p>	<p>戸籍情報システムに届書等情報（届書のスキャンデータ）が送信されます。</p>
<p>振り仮名通知を令和7年6月～8月に発送する場合、振り仮名センター開設の5月26日から発送までの間に届出および電話、FAX、メールでの問合せが発生することはありますでしょうか？もし発生する場合、どの程度の件数を想定されていらっしゃるのでしょうか？</p>	<p>仕様書別紙2のとおり想定しています。</p>
<p>(2) 想定スケジュール「ウ」について、履行期間の対象外となりますが、当該の作業はどなたが処理されるのでしょうか？</p>	<p>本委託には含まれませんが、参考としてお示ししています。当該作業の詳細が国から示されていないため、未定です。</p>
<p>「ビジネスホン側で鳴り分け」とありますが、掛けてきた相手により、もしくは、掛けてきた番号により着信音を変えるということですか？</p>	<p>「ビジネスホン側で鳴り分け」とは、かかってきた番号により着信音を変えることです。</p>
<p>業務の繁忙に応じて回線数を調整とは、着信数をビジネスホン側で絞るという認識で合っていますでしょうか。</p>	<p>ご認識の通りです。</p>
<p>「すべてのチャネルがふさがっている場合のメッセージの登録」とありますが、チャネルが全て塞がっている場合、ビジネスホンでメッセージを送出はできないため、キャリア側でのメッセージ登録ということになりますでしょうか。</p>	<p>「すべてのチャネルがふさがっている場合のメッセージの登録」は、技術的に不可能であることが判明しましたので、本件については委託者側で対応します。</p>

<p>アウトバウンド用の電話についても最大 20 人の通話可能な回線数に含まれますか。含まれない場合、電話番号の指定や電話についてご指定はございますか。</p>	<p>20 回線に含まれます。なお、電話番号は決まり次第お伝えします。</p>
<p>オペレーター用の電話機について、本業務ではクラウド PBX の利用は可能でしょうか。可能な場合、電話機を設置しない構成になりますが問題ないでしょうか。また、同様に（キ）でもクラウド PBX を利用する場合、電話機を設置しない構成になりますが問題ないでしょうか。</p>	<p>クラウド PBX の利用は不可とします。</p>
<p>「アウトバウンド用の電話機を別に用意する」とございますが、受電用の PBX システムとは別に、アウトバウンド用の電話機及びシステムを用意するということでしょうか。</p>	<p>電話機はインバウンド用 15 台、アウトバウンド用 5 台の合計 20 台をご用意ください。その 20 台の電話機で同時に受電又は架電が行える主装置（システム）をご用意ください。</p>
<p>戸籍用端末について、提示いただいている台数以上のご準備の予定はございますか。また、月別想定件数よりも多く処理を要することとなった場合、端末数についても協議可能ですか。</p>	<p>戸籍端末の台数は増やす予定はありません。件数等の状況に応じて、納期の調整等、端末の増設以外の方法で対応する予定です。</p>
<p>【委託者から貸与するのは業務端末 21 台・・・】とありますが、21 台すべてを受託者業務従事者が利用できるものと考えてよろしいでしょうか？もし職員の方の利用も想定されていらっしゃる場合は何台程度受託者業務従事者が利用できる想定でしょうか？</p>	<p>センター開設後の状況によりますが、職員が使用する台数は、21 台のうち 5 台程度の想定です。</p>
<p>届出書について、1 通ごとにクリアファイルに入れる必要はありますか。</p>	<p>処理中の案件は、混在を避けるため 1 件ごとにクリアファイルに入れて管理してください。ただし、同一戸籍等、委託者の認める範囲において、同一ファイルでの管理を可能とします。</p>
<p>委託者から貸与いただく端末、ファクシミリで利用する、インターネット回線や FAX 回線の手配は受託者手配になりますか。</p>	<p>戸籍端末及び各区との連絡用 FAX のインターネット回線は、委託者から提供します。</p>

FAX 回線についても貴市にてご準備いただける認識でよろしいでしょうか。	本市にて用意します。
各業務の取りまとめや集計のため、受託者用意のパソコンやスマートフォンの持ち込みは可能でしょうか。	執務室内は個人情報を扱うため、業務用パソコンは可能ですが、カメラ機能付きの機器は持ち込み不可です。なお、インターネットを使用する場合は、回線は別途ご用意ください。
貴市の判断が伴う質問・相談があった場合、エスカレーションすることは可能ですか。可能な場合、エスカレーション方法等に指定はありますか。また、貴市からのレスポンスにはどのくらいの期間を有しますか。	契約後にお示しする判断基準や想定Q Aで対応できない場合は、委託者に引継ぎます。なお、判断基準や想定Q Aは随時、協議して更新していくことを想定しています。
通話録音は必須でしょうか。	必須ではありません。
最大 15 ブースとありますが、別紙 3 の振り仮名事務センター（問い合わせ対応）内に 15 席配置するという認識でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。
振り仮名事務センター問い合わせ対応の電話番号はどこに掲出されるのでしょうか？市民の方がその番号を知る機会はどうような時になると想定されていらっしゃるのでしょうか？	振り仮名の通知書と本市ウェブサイトに記載する予定です。
「問い合わせをしたものの個人情報の記録や応答履歴等の詳細をシステムの的に記録することは要しない」との記載がございしますが、問い合わせ区分に分けた問い合わせ方法ごとの件数の記録はどのように行うことを想定されていらっしゃるのでしょうか。	オペレーターが問い合わせの内容から種別を判断し記録することを想定しています。問い合わせ件数と種別の内訳が分かるように記録してください。
【法務省や横浜市のウェブページのほか、委託者があらかじめ提示するまたは履行期間内に提示する想定問答に基づき丁寧に対応すること。】とありますが、基本となる想定問答は委託者より提供されるという認識でよろしいでしょうか？また想定問答集への追加・修正等は電話	ご認識の通りです。

対応の状況から判断して委託者へご相談のうえ追加・修正を行なうということではよろしいでしょうか？	
FAX、メールでのお問い合わせについて、センターで受信・返信する方法（対応方法）はどのような方法を想定されていらっしゃるのでしょうか。	電子メールアドレスやFAX番号を共有して運用します。想定QAをもとに原則、受託者側で対応をお願いします。想定QAは随時、協議して更新していくことを想定しています。
副管理責任者には、常駐の必要はありませんでしょうか。また、副管理責任者が従事者を兼ねることは可能でしょうか。	副管理責任者は、常駐の必要はありませんが、管理責任者が不在時には振り仮名事務センターに勤務可能な体制としてください。なお、従事者を兼ねる事は可能です。
ミス率について1%未満と記載がありますが、計算式をご教示いただけますでしょうか。	【決裁前に差し戻した件数】÷【処理総数】 受託者側でカウントし、連絡会で原因や対応策を含め報告してもらう想定です。
その他、応答率等の基準は定められておりますでしょうか。	応答率の基準は定めておりません。
業務水準が未達の場合、ペナルティはございますでしょうか。	検査の評定に反映します。
各月の数量を満たさない人数を配置して運用した場合、数量が変動する認識でよろしいでしょうか。また、各月の数量を超過した人数を配置した場合はいかがでしょうか。	配置した人数により数量が変動します。なお、受託者側の配置人数は件数等の状況に応じて協議して決定する予定です。
「入力内容の決裁」ですが、同一スペースに職員さまが配置される想定でしょうか。その場合、何名程度を予定されていらっしゃるのでしょうか。配置される場合、どちらのスペースに配置となりますでしょうか。また、パーテーション等での区切りはされるご予定でしょうか。	執務室に7名程度配置します。パーテーション等での区切りはせず配置する予定です。
職員の方々のセキュリティーカードのご用意は受託者負担となるのでしょうか？ セキュリティーレベルにおいて貴市の想定はございますか？ セキュリティー工事等により、床、壁、天井等に穴をあける場合があります	職員のセキュリティーカードは受託者にて用意をお願いします。 セキュリティーレベルは、仕様書9（4）を満たしてください。 工事は受託者側で実施していただきますが、施設管理課の許可が必要となるため、事前に工法や仕様が分かる

<p>ますが、現状回復工事を行うことで受託者側で施行可能でしょうか。</p>	<p>資料をご提出願います。</p>
<p>振り仮名事務センターの図面を拝見すると、廊下から休憩室への入口が見当たらないのですが、入口はどこになるのでしょうか？また休憩室へのセキュリティ設置も必須になりますでしょうか？</p>	<p>廊下に面している部分に入口があります。休憩室にはセキュリティは設置不要です</p>
<p>(1)がオンライン申請、送付事務とございますが、これは届出方法が「オンライン」と「送付」によるもので、(2)届出事務は届出方法が「窓口」と「郵送」によるものという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>ご認識の通りです。</p>
<p>受託者が届書等、市民さまからお預かりした原本を、振り仮名事務センター（届出処理）の外で取り扱う・持ち運ぶケースはないという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>ご認識の通りです。</p>
<p>マイナポータルからの届出、他市町村受付した届出などデータ経由での届出の場合、紙に出力して確認、修正等の作業になるのでしょうか？またその出力した紙を保存することになるのでしょうか？</p>	<p>確認のため、受信したデータはすべて紙で印刷し、保管する想定です。</p>
<p>到着日とは振り仮名事務センターへの到着日という理解でよろしいでしょうか？</p>	<p>ご認識の通りです。</p>
<p>「未処理の一覧表を出力し、未処理分の受領番号を確保する」とありますが、受領番号を確保とは1件ごとのデータにユニーク番号を振るというイメージでしょうか？</p>	<p>ご認識の通りです。</p>
<p>貸与いただける戸籍用端末につきまして、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。可能な場合、貴市でライセンスはお持ちでしょうか。</p>	<p>RPAは未導入であり、導入の予定はありません。導入提案も不可となります。</p>

<p>【（略）管理責任者に求める知識及び経験は、本業務及び関係法令等に精通し、1年以上の戸籍事務の実務経験を有する者とする。】</p> <p>とありますが、1年以上の戸籍事務の実務経験は必須になりますでしょうか？類似受託業務での実務経験では該当しないことになりますでしょうか？</p>	<p>記載しております通り、戸籍事務の実務経験が必須です。</p>
<p>受託者で用意する電話機の型番についてご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>指定はありません。</p>
<p>最低制限価格の設定はございますでしょうか。</p>	<p>ありません。</p>
<p>日時報告について、報告書提出での報告になりますでしょうか？</p>	<p>日ごとの処理件数を書面またはデータにて提出をお願いします。</p>
<p>各月の数量の根拠をお示ください。</p>	<p>国による調査結果等を参考にしています。</p>
<p>別紙1(1)オンライン申請、送付事務に記載の業務内容1～10および(2)届出事務に記載の1～6のすべての業務の合計時間が別紙2 3基本情報（令和6年3月）に記載の1件あたりの想定処理時間ということになるのでしょうか？もし異なる理解でしたら記載されている1件あたりの想定処理時間は何を根拠として想定されているのでしょうか？</p>	<p>ご認識の通りです。</p>
<p>表の数量、単価、金額、委託代金額、内訳 業務価格消費税を入力して提出するのでしょうか？</p>	<p>契約締結時に入力していただく必要があります。</p>
<p>履行場所の振り仮名事務センターの利用時間は決まっているのでしょうか？</p>	<p>仕様書6の稼働時間に加え、準備及び片付けのため、前後30分程度の利用を想定しています。</p>
<p>5月26日以降の毎月の振り仮名事務センターの貴市が想定されている稼働日数を教えて下さい。</p>	<p>年末年始(12月29日から1月3日)を除く平日です。</p>