

質問・回答（戸籍等の氏名の振り仮名記載に係る業務委託）

No.	項目	質問	回答
1	仕様書 第2委託業務1(3) ア(イ)	提供される振り仮名データについてはデータ上も支援措置対象者は含まれないとの認識でよろしいでしょうか。また支援措置対象者については委託範囲に含まれないとの認識でよろしいでしょうか。	提供する振り仮名データの中に支援措置対象者も含まれますが、対応については別途協議の上決定いたします。
2	仕様書 第2委託業務1(3) ア(イ)	振り仮名データにつきまして、未成年者や成年被後見人の単独戸籍や単独住所地の場合、送付先は親権者や成年後見人宛となりますか。もしくは委託範囲外となりますでしょうか。	戸籍の附票上の住所に送付することを想定しております。
3	仕様書 第2委託業務1(3) ア(イ)	振り仮名データにつきまして、最終の戸籍の附票住所地が海外である場合、特別の措置をお考えでしょうか。	最終の戸籍の附票の住所地が海外である場合、仮の振り仮名の通知対象外となります。
4	仕様書 第2委託業務1(3) ア(イ)	振り仮名データの抽出時期は発送計画を鑑み、委託者と受託者の協議で決定されますか。あるいは予め定めがありますでしょうか。	国が指定している基準日（令和7年5月26日）以降速やかに抽出し、データをお渡しします。
5	仕様書 第2委託業務1(3) ア(イ)	印刷後の引き抜き業務の対応について、想定されている実施回数と依頼されるタイミング、1回辺りの想定通数をお示し頂けますでしょうか。	現時点では未定であるため、契約締結後に別途協議の上決定いたします。
6	仕様書 第2委託業務1(3) ア(イ)	印刷関連作業に必要なデータの提供方法や複数回にわたる場合の想定回数をお示し頂けますでしょうか。	具体的なデータ提供方法及び提供スケジュールについては、契約締結後にお示しする「岡山市情報セキュリティポリシー」に従い、別途協議の上決定いたします。
7	仕様書 第2委託業務1(3) ア(イ)	本籍人データ(CSVファイル)の受け渡し媒体はどのようなものを想定していますでしょうか。	CD-RまたはDVD-Rを想定しております。
8	仕様書 第2委託業務1(3) イ	文字のコードについて、UTF8、UTF16、UTF32の指定がありますでしょうか。	通知書データ(CSVファイル)の文字コードはUTF-8です。
9	仕様書 第2委託業務1(3) イ	確認の為に、事前に五萬悦明朝を事前に提供いただけますでしょうか。	事前の提供は行いません。

10	仕様書 第2委託業務1(3) イ	「全件の印刷」とありますが、全件とは「本籍人全件」を指しますでしょうか。発送スケジュールに合わせ「該当時期の発送分を全件」を指しますでしょうか。	本籍人（発送する通知書）全件を指します。
11	仕様書 第2委託業務1(3) エ	発送スケジュールに関しまして。住民票住所地在岡山市である本籍人と、他自治体が住所地である本籍人で大別する。さらに市内住所分は地区ごとに分けて時期を変えて発送する。等の住所地による発送スケジュールの協議は可能でしょうか。	可能です。
12	仕様書 第2委託業務1(3) エ	何らかの事情による通知書の窓口渡しは可能とお考えでしょうか。あくまで郵送のみの対応でしょうか。また窓口渡し発生時も対応は委託範囲外との認識でよろしいでしょうか。	基本的には郵送のみの対応ですが、お尋ねのとおり、何らかの事情により通知書を窓口でもらいたい場合は、別途対応をする予定です。窓口で渡す場合は、委託者において対応いたします。
13	仕様書 第2委託業務1(3) エ	紛失、汚損、未着の申し出、期間中の氏名変更等の本籍人申し出による通知書の再送は実施されますでしょうか。また再送の場合は該当の振り仮名データの適宜抽出は可能でしょうか。	再送対応は想定しておりません。
14	仕様書 第2委託業務1(3) エ	宛先不明や市民様からのご依頼に対する、再発送について、受託者の業務範囲になりますでしょうか。委託範囲内の場合、想定されている件数をお示し頂けますでしょうか。	再送対応は想定しておりません。
15	仕様書 第2委託業務1(3) オ	返送先は弊社名及び対応拠点住所を記載してもよいでしょうか。（もしくは私書箱が必要でしょうか。）	返送先及び方法については、業務を遂行するにあたり適切な場所を契約締結後に別途協議の上決定いたします。
16	仕様書 第2委託業務1(3) オ	返送された通知書は当社指定の郵便局の私書箱に戻るようにしてよろしいでしょうか。 また、私書箱の所在地についてご指定があれば教えてください。	返送先及び方法については、業務を遂行するにあたり適切な場所を契約締結後に別途協議の上決定いたします。
17	仕様書 第2委託業務1(3) オ	返送された通知及び返送通知のリスト提出について提出の頻度や提出期限のご指定があればご教示ください。	仕様書に記載してあるとおり、契約締結後に別途協議の上決定いたします。

18	仕様書 第2委託業務1(3) オ	返送された通知書は再発送となりますでしょうか。	再送対応は想定しておりません。
19	仕様書 第2委託業務1(3) キ	「必要に応じて」連携とは具体的にどのような事態を想定しておりますか。	郵便の発送状況などを共有することを想定しております。
20	仕様書 (別紙)2	通知件数が約31万通とのことですが、通知物の不着率想定があればご教示ください。	不着率の想定はありません。
21	仕様書 (別紙)7	法務省様式例の表 圧着ハガキの左端 ○○○○○と穴をあけ、ここに郵便はがきと言う文字が見えますが、ずらし折りし郵便はがきと言う文字が見えるようにしてもかまわないのでしょうか。	契約締結後に別途協議の上決定いたします。
22	仕様書 第2委託業務2(2)	他自治体とのシェアードは可能でしょうか。	業務運営に支障が無ければ、他のコールセンター業務と同じ執務室内でも問題ございません。
23	仕様書 第2委託業務2(2)	コールセンターについては、シェアードは可能でしょうか。	業務運営に支障が無ければ、他のコールセンター業務と同じ執務室内でも問題ございません。
24	仕様書 第2委託業務2(2)	コールセンター運営においては個人情報管理の徹底は前提の上でとなりますが、他自治体の同業務と同センター内でのシェアード運営は可能でしょうか。	業務運営に支障が無ければ、他のコールセンター業務と同じ執務室内でも問題ございません。
25	仕様書 第2委託業務2(2)	コールセンターではナビダイヤルの指定がありますが、フリーダイヤルや市外局番でもなくナビダイヤルとなっている背景を教えてください。	国が設置するコールセンターと同様、通話料金は架電者負担となることを想定しているためです。
26	仕様書 第2委託業務2(2)	本業務専用の電話番号やメールアドレスはいつまでに用意が必要でしょうか。	通知書の作成・印刷業務に支障が生じないようご準備ください。なお、発送時期については仕様書にお示ししたとおりです。
27	仕様書 第2委託業務2(3) ア	届出に不備等があった場合、コールセンターから架電する場合もあるのでしょうか	コールセンターからの架電については、寄せられた質問に対する折り返し連絡は発生する可能性があります。なお、届出に不備等があった場合に、コールセンターから架電することは想定しておりません。

28	仕様書 第2委託業務2(3)ア	コールセンターの回答範囲に「マイナポータル」の具体的な操作方法も含まれるのでしょうか。	マイナポータルの具体的な操作方法など制度の一般的な質問には、法務省のコールセンターが対応すると想定しておりますが、当該操作方法の概要はご認識いただく必要があります。
29	仕様書 第2委託業務2(3)ア	入電・メールともに外国語対応しないとの想定で良いでしょうか。	基本的には日本語対応を考えております。
30	仕様書 第2委託業務2(3)ア	IVRの仕様条件の分岐回数に制限はありますか。	契約締結後に別途協議の上決定いたします。
31	仕様書 第2委託業務2(3)ア	市民対応において、Faxでの運用・対応は本委託においてないという認識で合っていますでしょうか。	ご認識のとおりです。
32	仕様書 第2委託業務2(3)ア(ア)	「メールでの問合せ」は何件想定でしょうか。	具体的な件数の想定はございません。
33	仕様書 第2委託業務2(3)ア(ア)	「メールでの問合せ」件数は「(別紙)前提条件」のコールセンター入電数に含まれていないとの認識で良いでしょうか。	ご認識のとおりです。
34	仕様書 第2委託業務2(3)ア(イ)	仕様書P5ア(イ)に定める問い合わせ対応の他、他の問い合わせ(例えば税関連など)があった際、市民総合ダイヤルなど問い合わせ窓口はありますか。	他の問い合わせがあった場合は、市役所代表電話をご案内させていただきます。
35	仕様書 第2委託業務2(3)ウ	進捗確認や発送状況の確認など個人情報を参照しなければならない情報についてはコールセンターではどのように認識していくこととなりますでしょうか。	仮の振り仮名通知書作成・印刷及び発送業務担当とコールセンター業務担当とで情報共有できるようにすることを想定しておりますが、詳細については、契約締結後に別途協議の上決定いたします。
36	仕様書 第2委託業務2(3)エ	業務日報の他、年次、月次の報告も必要でしょうか。	年次・月次といった報告書の提出は想定しておりませんが、仕様書の第3-1-(2)のとおり、こちらが業務上必要と考える報告物については、適切に対応いただく予定です。
37	仕様書 第2委託業務2(4)ア(ア)	業務責任者については、稼働場所に常駐の必要がございますか。	業務遂行上支障がなければ、常駐の必要はございません。

38	仕様書 第2委託業務2(4)イ	貴市の想定よりも入電件数が多かった場合、運用体制を変更するため変更契約を締結させていただくことは可能でしょうか。	現時点において、運用体制の変更に伴う変更契約の締結は想定しておりませんが、想定入電件数と入電実数等に大きな乖離が生じ、平均応答率（90%）の維持が困難となった場合は、別途協議の上対応を決定いたします。
39	仕様書 第2委託業務2(7)	1日あたりの平均応答率が90%を超える品質が担保され業務計画にのっとり配置がされていれば具体的な席数について委託者からの指定は受け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。
40	仕様書 第2委託業務2(7)	応答率（90%以上）を維持できるようであれば、受電者は業務時間内に本業務以外の対応（兼務）をさせてもよろしいでしょうか。 (もしくは、本業務専任とすべきでしょうか)	ご認識のとおりです。
41	仕様書 (別紙)4	回線数のご指定がございますが、席数と同数の認識で合っていますでしょうか。 また、応答率90%以上を前提として、この席数を常時埋める必要がありますか。	想定回線数は配席数と同数との認識で相違ありません。 なお、平均応答率が90%を超えるのであれば、常時、想定席数を維持していただく必要はございません。
42	仕様書 第3その他留意事項1オ	再委託は可能でしょうか。	仕様書に記載のとおり、可能です。