

質問回答書

業務名：久留米市戸籍への氏名の振り仮名記載等業務委託

下記のとおり回答します。類似した質問については、集約の上掲載しています。

なお、本回答書にない事項については、仕様書、実施要項等を参照し、ご判断ください。

項番	資料名及び 該当項目	質問内容	回答
1	仕様書 p1 5. 委託業務の実施場所	「1 階市民課事務室内及び 3 階会議室」とありますが、それぞれ何の業務を配置想定でしょうか（例：1 階に窓口、3 階にコールセンター・受付など）	1 階は窓口対応、届書スキャン・整理業務等、それ以外の業務については 3 階を想定しておりますが、業務の繁閑状況によって協議することを想定しております。
2	仕様書 p2 7. (1) 通知書の様式の作成、印刷、 引抜、発送業務	通知発送に関するスケジュールを教えてください。 ① データ仕様提示日 ② サンプル提出日 ③ 本番データ受領日、局出し日 ④ 引抜き指示日、引抜き分納品日	今後、協議の上で決定したいと考えております。
3	仕様書 p2	「本市の外字を正確及び確実に反映し、印字できるプログラムとすること。また、本市から外字ファイル（T T E ファイル）及び外字一覧表を提供するので、～」とありますが、自治体説明会の資料へ記載のあった「koseki.ttf」「moj20230327.ttf」とは別のもので、貴市独自の外字ファイルの連携になりますでしょうか	久留米市独自の外字情報が入ったファイルを提供予定です。
4	7. (1) ①印刷プログラム作成	貴市提供の振り仮名通知情報ファイル（C S V データ）1 1 項目のうち「名、名の振り仮名」は 4 名分の記載がある認識で問題ないでしょうか（ハガキ一通あたり、4 名分の名を印字、合計 17 項目を想定）	お見込みの通りです。
5		また、家族が 5 名以上の場合はどのような対応になりますでしょうか（レコードが 1 件追加になり世帯に 2 通届くイメージでしょうか）	お見込みの通りです。
6	仕様書 p3 ②通知書作成 ・ハガキの仕様	「規格：縦 4 インチ、横 6 インチ」と記載されていますが、「縦 6 インチ、横 4 インチ」の誤りでしょうか。	ご指摘の通り仕様書上の「規格：縦 4 インチ、横 6 インチ」を「規格：縦 6 インチ、横 4 インチ」に読み替えをお願いします。
7	仕様書 p3	振り仮名通知情報ファイルの受領回数は 1 回という認識でよろしいですか。	1 回と考えておりますが、国の動向により協議が必要になる場合がございます。
8	③印刷	DV 支援対象者用リストの件数はどのくらいを想定されてますか。	500 件程度を想定しております。
9		引抜き件数はどのくらいを想定されてますか。	今後、協議の上で決定したいと考えております。
10	仕様書 p3 ④引抜き作業等	引抜きの指示は 1 回という認識でよろしいですか。	（極力引抜き作業が発生しないよう基準日時点での通知者データをお渡ししたいと考えておりますが、データ提供の希望時期が早いようだと、引抜きの件数・回数が増える可能性があります）
11		引抜き作業のログとは、どの様なものを想定されてますか。	市が提供する引抜き対象のリストに引抜き日などを記録することを想定しております。

12	仕様書 p3 ⑤通知書の発送	郵送費の負担とは、受託者が立替という意味でしょうか。それとも受託費用に含むということでしょうか。	受託者で立て替えていただき、のちに委託費用としてお支払いすることを想定しております。なお、仕様書記載のとおり、月額払い、完了一括払いなどの支払い方法と、支払い金額については、別途協議の上、決定することとしたいと考えております。
13		局出しの回数は、何回を想定されていますか。	今後、協議の上で決定したいと考えております。
14		主要拠点郵便局への引き渡しとは、久留米東郵便局へ局出しするという認識でよろしいですか。	久留米東郵便局を必須とするものではありません。要協議事項として認識しております。
15		DV 支援対象者用の簡易書留もはがき形態という認識でよろしいですか。	お見込みの通りです。
16		「郵送費は受託者が負担するものとする」とありますが、この郵送費が指すのは、郵便局から市民への発送費用でしょうか（どこで立て替えるかによって還付郵便の戻り先が変わり、料金を支払った企業に郵便物が戻る認識です）	お見込みの通りです。宛所不明等での返戻先は本庁舎へ戻ることを想定しております。
17		「DV 支援対象者用の通知については、簡易書留にて発送すること」とありますが、対象者データの項目は通常の「本市提供の振り仮名通知情報ファイル」分と同じものになりますでしょうか	項目は同じものを想定しております。
18	仕様書 p4 7. (1) ⑥納品	200,000 件すべての PDF を納品となりますでしょうか	お見込みの通りです。データ量を考慮した分割数や納品媒体は、受託者決定後に協議するものと想定しております。
19	仕様書 p4 7. (2) 再発送業務	再発送は全体（200,000 件）の何%程度を想定しておりますでしょうか	2 %程度を想定しております。
20		再発送はどの程度のスパン（日々、週 1 等）での発送を想定しておりますでしょうか	至急対応を要する場合等を除き、基本的には週 1 回のスパンでの再発送を想定しております。
21		宛先不明で市に戻ってきた返戻郵便について、どの通知が戻ってきたという情報を市へお伝えする必要はありますか。	必要です。
22		返戻郵便はどれくらいの件数になるお見込みでしょうか。	7500件程度を想定しております。
23		宛先不明分を再送付する際の宛名情報は、市より提供されるという認識でよろしいですか。 提供される場合、本番データと同じ仕様のデータを頂くことは可能でしょうか。	受託者側において戸籍システム等により正しい送付先を確認の上、再送対応していただく想定です。

24		市民からの問合せ用メールアドレスは新たに受託者準備となりますでしょうか	本業務における専用のメール問い合わせ先を設ける予定はありませんので、本市においても受託者においてもメールアドレスの準備は不要と考えております。
25		電話回線は市の準備で認識合いますでしょうか また、市準備の場合、事業者・サービス名は何でしょうか	本市にて準備いたします。 なお、電話回線の事業者や運用しているサービス名が必要な場合は、受託者決定後にお伝えいたします。
26		コールセンター業務について各月の繁忙想定はありますでしょうか	令和7年6月～9月頃を想定しております。
27		市から提供される進捗管理システム（UnitBase）はPCにアプリをインストールする必要はありますか。 クラウドサービスの場合、市役所以外の場所からのアクセスは可能でしょうか。	進捗管理システムは本市が貸与する基幹系端末にて作業していただく想定です。
28	仕様書 p4 7.（3） コールセンター業務	コールセンターをオフサイトで構築しても問題ないでしょうか。	オフサイトでの構築は想定しておりません。
29		届出希望者へは必ず届書を郵送するという認識でよろしいですか	届出希望者へは届出方法（窓口、郵送、マイナポータル）を説明の上、希望する方法に沿って案内していただきたいと考えております。
30		郵送する届書は、白紙という認識でよろしいですか。	本人特定ができる状況であれば、プレ印字した届書の送付も可能と考えております。
31		稼働時間を教えていただけますでしょうか？また、P1.6 委託業務時間にございます臨時の開庁日も対応が必要でしょうか？	稼働時間については、仕様書p1「6.委託業務時間」に記載の内容と同じものとして考えております。臨時開庁日の対応の可否については、状況に応じて要協議事項と認識しております。
32		メールや文書等による問合せに対応するPCやネットワーク環境は、ご提供いただけるものと考えてよろしいでしょうか？	メールや文書等による問合せに対応（回答の作成など）するPCは市から貸与する基幹系端末をご利用ください。ネットワーク環境を提供する予定はありません。必要な場合は受託者においてご準備ください。
33		届書の送付先は通知発送先以外を希望された場合、変更する必要がありますか。	白紙の届書（プレ印字をしていない）については通知発送先以外の場所へ送付することも可能と考えております。
34	仕様書 p5 7.（4） ①業務内容 住民票等の申請書受付	住民票等に係る、ご想定されている証明書の種類をお教えてください。また、申請を受け付けた後は、職員様に発行、および申請者への提出を行っていただけると想定してよろしいでしょうか？	住民票、印鑑登録証明、戸籍証明を想定しておりますが、要協議事項と認識しております。受付後の流れについては、お見込みの通りです。
35	仕様書 p5 7.（4） ③業務量の積算	窓口受付業務について各月の繁忙想定はありますでしょうか	令和7年8月～10月頃を想定しております。
36	仕様書 p5～6 7.（5）～（8） ②業務量の積算	届書の受付、入力、スキャン・整理業務、住民異動届作成業務について各月の繁忙想定はありますでしょうか	令和7年8月～10月頃及び令和8年5月～6月頃を想定しております。
37	仕様書 p7 8.（2）システム等	受託者で作成したQ&Aや進捗管理システム、マイナポータルをみる端末（パソコン等）は受託者準備となりますでしょうか	Q&Aは受託者準備の端末にて参照していただき、 進捗管理システム及びマイナポータル（マイナポータルからの届出情報）については本市が貸与する基幹系端末にて参照していただく想定です。

38	仕様書 p9	報告書の指定フォーマット（Excel 等）はありますでしょうか	指定のフォーマットはありません。
39	10. (2) 業務完了報告書（月次）	必須記載事項として電話の「入電数、応答数、応答率」とありますが、月次作成にあたって上記データを貴市からいただけるという認識でよいでしょうか（項番25に関連しますが、電話回線が貴市準備の場合、データ抽出はどのように想定されていますか）	本市からデータの提供予定はありません。ご指摘の通り仕様書上の「入電数、応答数、応答率」を「応答数」のみに読み替えをお願いします。
40	仕様書 p9 12. 再委託の禁止	通知書の様式の作成、印刷等の業務は再委託可能との認識でよろしいでしょうか。	仕様書に記載の通り業務が一部でかつ、業務の主要な部分を除き、予め委託者の書面による承諾を得た場合に限り認めることとしております。
41	実施要項 p1~2 6. 参加資格 (9)	「戸籍・住民基本台帳事務」とありますが、戸籍と住民基本台帳のどちらにも該当しなければならぬでしょうか。 マイナンバーカード事業や非課税世帯給付金事業は該当しますでしょうか。	戸籍もしくは住民基本台帳事務のうち、いずれか一方の該当があれば問題ありません。なお、マイナンバーカード事業や非課税世帯給付金事業については対象外としております。
42	実施要項 p2 8. 参加申込の手続き (1)提出書類	(1) 提出書類に「オ 参加資格に係る申立書（様式第5号）」とありますが、公告5 応募手続等の(2)には名簿登録者の場合、申立書は不要とあります。名簿登録者であっても必要という認識でよろしいでしょうか。「コ 会社概要」も同じく必要の認識でしょうか。	ご指摘の通りです。 公告の 5 応募手続等の(2) 及び実施要項「8. 参加申込の手続き (1)提出書類」について、下記の通り読み替えをお願いします。 【修正前】 (公告) 「本市の名簿登録者の場合、イ、ウ、エ、オ、ケ、コは不要。カ、キはいずれかで可。なお、ウ、エは参加申込期限から3か月以内に発行されたものに限る。」 (要項) 「本市の名簿登録者の場合、イ、ウ、エ、ケは不要。カ、キはいずれかで可。なお、イ、ウは参加申込期限から3か月以内に発行されたものに限る。」 【修正後】 (公告及び要項) 「本市の名簿登録者の場合、イ、ウ、エ、ケは不要。カ、キはいずれかで可。なお、イ、ウは参加申込期限から3か月以内に発行されたものに限る。」 なお、様式第1号 参加申込書「3. 添付書類」については修正の上差し替えをしておりますので、修正後の様式にて作成をお願いします。