

※回答内容は令和7年2月14日現在のものです。「ベンダーに確認中」等となっているものについては、確認が出来ましたら回答内容を随時更新しホームページに公開する予定です（企画提案書の提出期限までの間に限る）。

No	資料等	質問内容	回答
1	西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連 業務公募型プロポーザル募集要項 3. プロポーザルの参加資格要件	コンソーシアム（共同企業体）での参加は可能か？	共同企業体での参加は可能です。ただし、共同企業体を構成するのは3者までとします。 共同企業体で参加する場合、参加表明書等は下記のとおり提出してください。 ①参加表明書（様式第2号）⇒共同企業体の代表者から提出してください（構成するそれぞれの企業が参加資格要件を満たしている必要があります）。 ②西宮市暴力団の排除の推進に関する条例に伴う誓約書⇒構成するそれぞれの企業の代表者から提出してください。 ③業務実績書⇒共同企業体から提出してください。なお、各業務については、構成するいずれの企業の実績のものかわかるように記載してください。 ④総括管理責任者等経歴書⇒共同企業体から提出してください。なお、配置予定の総括管理責任者等の所属する構成企業を記載してください。 ⑤会社概要（リーフレット等）⇒共同企業体の協定書・契約書の写し（締結前なら、その案）、及び構成するそれぞれの企業のリーフレット等を提出してください。 ⑥「3. プロポーザルの参加資格要件（5）」に関する証明書（直近のもの）⇒構成するそれぞれの企業のものを出してください。 ⑦「3. プロポーザルの参加資格要件（7）」に関する証明書⇒構成するそれぞれの企業のものを出してください。
2	西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連 業務公募型プロポーザル募集要項 3. プロポーザルの参加資格要件	共同企業体での参加は可能でしょうか？	同上
3	西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連 業務公募型プロポーザル募集要項 5. スケジュール	3月下旬に落札者決定通知を受領した場合、履行保証保険に加入するにあたり、保険加入手続きに必要な期間を考慮すると4月中旬の契約締結が間に合わない可能性がございます。委託先候補者決定後に契約締結日を少々後倒しのご相談は可能でしょうか。	ご相談に応じます。 ただし、仮の振り仮名の発送期限や窓口業務等の履行開始時期は仕様のとおりとなります。
4	西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連 業務公募型プロポーザル募集要項 9. 提案者及び委託先候補の選定	提案者の選定に関しまして、2月下旬と記載がございますが、暦上3連休がございますが、連休以降をご想定でしょうか。企画書の制作期間の関係上、現時点でのご想定がございましたらご教示頂けると幸いです。	2月21日以前の選定を予定していますが、参加表明書等の提出者の状況により2月25日以降になる可能性があります。
5	西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連 業務公募型プロポーザル募集要項 9. 提案者及び委託先候補の選定	プレゼンテーションに関しましては、原則「総括管理責任者」の参加が必須と認識しておりますが、現時点で当該期間が所用により調整ができない可能性がございます。参加ができない場合に、審査への影響はございますでしょうか。	提案者に選定された後、プレゼンテーションに総括管理責任者が出席できない理由をご説明ください。やむを得ない理由と認められない場合は、評価基準の「業務実施体制」及び「業務実施体制の確保」の評価に影響することもあります。
6	西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連 業務公募型プロポーザル募集要項 10. 評価基準	評価基準における「価格」項目において、評価計算の方式があればご教示頂けると幸いです。	見積額が低いと価格の評価は高くなります。
7	西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連 業務公募型プロポーザル募集要項 10. 評価基準	事業者として自治体における業務実績が評価されるとのことですが、評価点の加点として、以下2パターンの場合、どちらの方が加点は大きいでしょうか。 ・人口が20万人以上の②～⑤の実績 ・人口が20万人未満の「①戸籍の届出に関する業務」の実績	加点が高いのは ・人口が20万人未満の「①戸籍の届出に関する業務」の実績です。

※回答内容は令和7年2月14日現在のものです。「ベンダーに確認中」等となっているものについては、確認が出来ましたら回答内容を随時更新しホームページに公開する予定です（企画提案書の提出期限までの間に限る）。

No	資料等	質問内容	回答
8	西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連業務公募型プロポーザル募集要項 12. その他注意事項	「令和7年度の予算が成立しなかった場合、本業務は実施されません。」とありますが、予算成立の是非が確定するのは何月何日頃の想定でしょうか。	令和7年3月21日の予定です。
9	西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連業務公募型プロポーザル募集要項 12. その他注意事項	令和7年度の予算成立はいつ分かりますでしょうか。	同上
10	西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連業務公募型プロポーザル募集要項 12. その他注意事項	配置予定の総括管理責任者は、傷病、死亡、退職等の特別な場合を除き、履行期間終了まで変更できないものとします。とありますが社内都合による部署異動は認められないのでしょうか。また、同等以上の実績のものを配置すれば変更は可能なのでしょうか	契約期間が約1年2か月と短期間であることを踏まえ、社内都合等による部署異動に伴う変更は認められません。
11	(別紙1) 西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連業務共通仕様書 6. 施設等の使用管理	「上記以外で、受託者が業務を遂行する上で必要とする機器や消耗品その他については、受託者の負担とする」とありますが、受託者が負担するものとして、どのようなものを想定していますか。業務責任者用のノートパソコンやプリンターを持ち込むことは可能でしょうか。	受託者が使用するボールペン等の文房具(※)、受託者の事務処理のために使用するノートパソコン等を想定しています。 (※) 窓口において来庁者が使用するボールペン等は市が用意します。
12	(別紙1) 西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連業務共通仕様書 8. (5) 業務執行体制ア	8-(5)-ア-① 総括管理責任者は常駐することが必要でしょうか？ 他業務との兼務は可能でしょうか？	総括管理責任者は市役所本庁舎地下1階に常駐することを原則とします。ただし、受託者の事務所等との連絡調整のため週1～2日不在にすることは差し支えありません。また、他業務との兼務は認められません。
13	(別紙1) 西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連業務共通仕様書 8. (5) 業務執行体制ア	「服装は来庁者等に不快感を与えないもので、総括管理責任者であることが明確にわかるよう名札等を着用すること」とのことですが、総括管理責任者は貴市役所に常駐となりますでしょうか。	同上
14	(別紙1) 西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連業務共通仕様書 8. (5) 業務執行体制ア	8-(5)-ア-② 副責任者は通常時は従事者業務を行う者という認識で宜しいでしょうか？	業務事務局は、本業務を円滑に実施するため人員、予算、設備等について統括し管理する役割を担っており、その責任者は受託者の管理部門の責任者などを想定しています。このため、実施事務局の責任者(正)は、総括管理責任者または業務責任者を兼務することはできません。ただし、総括管理責任者が副責任者を兼務することは可能です。なお、業務責任者が実施事務局の責任者(正・副)を兼務することはできません。実施事務局の責任者の変更は可能です(総括管理責任者が副責任者を兼務している場合は不可)。業務責任者の変更については、同様の業務実績を持つ方への変更である場合は、事前に市と協議のうえ認められます。
15	(別紙1) 西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連業務共通仕様書 8. (5) 業務執行体制ケ	8-(5)-ケ 責任者(正・副)の「副」は複数業務の業務責任者を兼任可能でしょうか	同上

※回答内容は令和7年2月14日現在のものです。「ベンダーに確認中」等となっているものについては、確認が出来ましたら回答内容を随時更新しホームページに公開する予定です（企画提案書の提出期限までの間に限る）。

No	資料等	質問内容	回答
16	(別紙1)西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連業務共通仕様書 8.(5)業務執行体制ケ	実施事務局の責任者(正・副)の業務上の役割はどのようになりますでしょうか。また、実施事務局の責任者(正・副)は、統括管理責任者や業務責任者との兼任は可能でしょうか。 実施事務局の責任者(正・副)は、統括管理責任者と同様に、傷病、死亡、退職等の特別な場合を除き、履行期間終了まで変更できないでしょうか。 業務責任者も同様に、総括管理責任者等経歴書(様式第5号)へ記載した人物は、傷病、死亡、退職等の特別な場合を除き、履行期間終了まで変更できないでしょうか。	No.14の回答のとおりです。
17	(別紙1)西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連業務共通仕様書 8.(5)業務執行体制ケ	8-(5)-ケ 実施事務局の設置場所に指定はありますでしょうか？	指定はありません。
18	(別紙1)西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連業務共通仕様書 10.業務の処理及び報告	実績報告について、業務日誌等の報告書は、市の業務端末を使用して作成してよろしいですか。	業務日誌等の報告書は受託者の用意したPCで作成等をお願いします。なお、市の業務端末はデータの外部出力ができないことを申し添えます。
19	(別紙1)西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連業務共通仕様書 16.支払い条件	①本契約は総価契約となりますでしょうか。 ②支払い条件について、落札金額の四半期の相当期間を割賦されるという認識で相違ないでしょうか	①総価契約となります。 ②契約金額のうち、まず、令和7年度と令和8年度それぞれの支払金額を協議させていただきます(令和7年度は仮の振り仮名の通知書の発送業務があるため、令和7年度の1回分の支払額は令和8年度の1回分の支払額よりも多いことを想定しています)。次に、令和7年度分を4~6月分、7~9月分、10~12月分、1~3月分の4回に均等に割り、令和8年度分を1回でお支払いすることを想定しています(計5回)。
20	(別紙1)西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連業務共通仕様書 16.支払い条件	委託業務にかかる経費の請求については、契約期間中の四半期毎で計5回の支払い請求となりますでしょうか。その場合、1回の請求につき契約金額の5等分の支払い請求となる認識で合いますでしょうか。	同上
21	(別紙2-1)I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5.(1)仮の振り仮名通知書の様式の作成	下記の記載(ア 様式)がございますが、該当資料が抽出できませんでした。URLなどをご共有頂くことは可能でしょうか。 「令和6年12月に法務省民事局民事第一課が開催した戸籍法の一部改正に伴うシステム構築等に関する令和6年度説明会(令和6年度第2回)の資料「~氏名の振り仮名対応に係るご説明~」において示された「振り仮名の通知書イメージ」に基づいて作成すること。」	別添のPDFファイルをご確認ください。
22	(別紙2-1)I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5.(1)仮の振り仮名通知書の様式の作成	「190,000部(今後、増減する場合がある)」は、上限・下限は何%程度を想定しておりますでしょうか。	180,500~199,500部の範囲で推移すると想定しております(上限・下限5%)。

※回答内容は令和7年2月14日現在のものです。「ベンダーに確認中」等となっているものについては、確認が出来ましたら回答内容を随時更新しホームページに公開する予定です（企画提案書の提出期限までの間に限る）。

No	資料等	質問内容	回答
23	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (1) 仮の振り仮名通知書の様式の作成	数量190,000部のうち、発送先住所が、①西宮市内 ②西宮市外で兵庫県内 ③兵庫県外で関西圏内 ④関西圏外 となる割合をご教示いただけますでしょうか。 宛先住所別(都道府県や市区町村 単位)に発送スケジュールを組み、発送しても宜しいでしょうか。	①西宮市内は約55%、②西宮市外で兵庫県内が約18%、③兵庫県外で関西圏内が約13%、④関西圏外が約14%です。 宛先住所別に発送スケジュールを組むことは可能です（郵便料金の（区分郵便物の料金割引（基本割引率及び特別割引率）の適用を受けられるようお願いします）。
24	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (2) 通知書の印刷	5-(2) 外字ファイルの形式をお教えてください。	TTEファイルです。
25	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (2) 通知書の印刷	「本市指定の外字ファイル」のファイル形式をご教授いただきたく存じます。	同上
26	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (2) 通知書の印刷	5-(2) ユニボイスの2次元コードの生成は受託者側で行う認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
27	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (2) 通知書の印刷	5-(2) 通知情報データ(CSV)のクレンジング作業は不要でしょうか？ あるいは提案の範囲になりますでしょうか？	仕様では想定しておりません。 企画提案のなかで独自提案していただくことは差し支えありません。
28	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (2) 通知書の印刷	5-(2) 通知情報データ(CSV)は、いつご提供いただく想定でしょうか？	テストデータは令和7年6月30日まで、本番データは令和7年7月15日までに支給の見込です。 なお、上記よりも支給が遅れた場合、発送完了日（令和7年8月1日）の変更を協議させていただきます。
29	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (2) 通知書の印刷	5-(2) 「通知情報データから郵便番号を付番し」とあるが、通知情報データには送付先の郵便番号が含まれていないのでしょうか？	郵便番号は通知情報データに含まれています。
30	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (2) 通知書の印刷	項目数は自治体説明会の資料へ記載のある19項目を想定されてますでしょうか 5名以上の世帯がいる場合は通知書を2通に分ける想定で問題ないでしょうか	お見込のとおりです。
31	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (2) 通知書の印刷	通知書について、音声コードの音声確認が必要と認識しております。「全件データを印刷する前に、30通程度印刷」とありますが、音声コードの確認対象も30部のチェックでよろしいでしょうか。	30部のチェックで構いません。

※回答内容は令和7年2月14日現在のものです。「ベンダーに確認中」等となっているものについては、確認が出来ましたら回答内容を随時更新しホームページに公開する予定です（企画提案書の提出期限までの間に限る）。

No	資料等	質問内容	回答
32	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (2) 通知書の印刷	通知情報データは何月何日時点データの締めから5月26日までに出生などした方への振り仮名の記載はどのようになりますでしょうか。	国から示されている通達（案）によると、「法施行日の0時時点において、現に戸籍に記載されている者に対し通知する」となっています。
33	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (3) 通知書の引き抜き、発送	5-(2) 現時点で想定されている引き抜き数は何件程度になる見込みでしょうか？	引き抜き対象者の詳細な条件については、ベンダーに確認中のため、現時点では不明です。
34	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (3) 通知書の引き抜き、発送	5-(2) 通知書の発送を複数日に分散すると仮定し、いつ頃からの発送を予定されておりますでしょうか。	令和7年8月1日までに発送が完了するならば、発送開始日の指定は特にありません。ただし、対象者にできる限り速やかに通知するため、発送開始日から発送完了までの期間は1~2週間以内が適当と考えています。
35	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (3) 通知書の引き抜き、発送	5. 業務内容 (3) 通知書の引き抜き、発送 貴市から連携いただく引抜対象者の連絡期限の設定に関して、協議可能でしょうか。	協議可能です。
36	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (3) 通知書の引き抜き、発送	「通知情報データを受領した後も、市から連絡があれば通知書の引き抜きを適宜行う」とありますが、引き抜きの想定回数・想定部数をご教授ください。	No.33の回答のとおりです。
37	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (3) 通知書の引き抜き、発送	「通知書の引き抜き」は、何件程度を想定されていますでしょうか。	No.33の回答のとおりです。
38	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (3) 通知書の引き抜き、発送	通知書の引き抜きについて データ受領後の引き抜きはどれくらい（頻度・数量）を想定されているでしょうか。	No.33の回答のとおりです。
39	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (3) 通知書の引き抜き、発送	未成年者や成年被後見人への送付の宛先は、本人か親権者が後見人でしょうか。	国から示されている通達（案）によると、「筆頭者が在籍している場合には筆頭者に宛てて送付するものとし、筆頭者が除籍されている場合は配偶者、配偶者も除籍されている場合は在籍者全員に宛てて送付するものとする。」とあります。
40	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (3) 通知書の引き抜き、発送	「郵便局への通知書の持ち込み・発送は、複数日にわたって分散しても差し支えない」とありますが、対象者データの支給は、一括か分割での支給どちらでしょうか。	一括での支給の見込です。

※回答内容は令和7年2月14日現在のものです。「ベンダーに確認中」等となっているものについては、確認が出来ましたら回答内容を随時更新しホームページに公開する予定です（企画提案書の提出期限までの間に限る）。

No	資料等	質問内容	回答
41	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (3) 通知書の引き抜き、発送	発送及び再送の郵便費用はすべて市が負担されるという認識でよろしいですか。	お見込のとおりです。
42	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (3) 通知書の引き抜き、発送	発送に係る郵送料についても、受託者負担となりますでしょうか。	郵便料金は市が負担します（西宮郵便局で立ち会う市職員が後納の手続きをします）。
43	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (3) 通知書の引き抜き、発送	郵便料は業務委託料の中に含まれますでしょうか。 それとも、発送費用は西宮市様の後納にてお支払いになりますでしょうか。	同上
44	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (3) 通知書の引き抜き、発送	差出における事業所及び返還先は「西宮市役所」と認識しておりますが、相違ないでしょうか。	お見込のとおりです。
45	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (3) 通知書の引き抜き、発送	テストデータ、本番データの支給予定日をご教授いただきたく存じます。	No.28の回答のとおりです。
46	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (3) 通知書の引き抜き、発送	全ての通知書の発送は、令和7年8月1日(金)までに完了するとありますが、発送スケジュール（間隔）と発送数量は受託者側でどの程度決められますでしょうか。 郵便局への通知書の持ち込み・発送は、複数日にわたって分散しても差し支えないとありますが、一斉に送付することで問合せや来庁者対応等の繁忙タイミングが重ならないようにするため、発送開始スケジュールと1回ごとの発送数量についての貴市のお考えはありますか。（例えば、一斉発送NGや、連日発送はNGだが、1日おき発送はOK、1週間おきはNG、月曜到着は避ける、など）	通知書は「改正法施行日（令和7年5月26日）から遅滞なく送付」するよう国から示されていますので、市の業務処理の理由により発送を長期間遅らせることは適当ではないと考えています。したがって、発送の準備完了後、実際の発送完了までは1~2週間以内が適当と考えています。 発送スケジュールは、受託者の印刷スケジュールと郵便局側との調整したうえで協議させていただきます。
47	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (4) 管理、再発送関連業務	返戻される通知書に関しまして、想定数量などお分かりの範囲でご教示頂くことは可能でしょうか。	これまで市外居住者を含む戸籍の本籍人に対し通知を送付した事例がないため、返戻される通知書の件数見込は不明です。なお、令和6年11月に発送した西宮市国民健康保険被保険者証の宛先不明による返戻率は0.1%であったことをご参考までに申し添えます。
48	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (4) 管理、再発送関連業務	発送予定の190,000部の内、再送する部数はどれくらいをお見込みでしょうか。	宛先不明により返戻された通知書の他、本人から通知書未達の申出により再送する場合がありますので、見込は不明です。
49	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (4) 管理、再発送関連業務	(4) 管理、再発送関連業務における通知書の再発送において、その通知書の作成は圧着はがきになるでしょうか。 その場合、市の圧着加工機があれば貸与可能でしょうか。	市は圧着加工機は所有しておりません。 再作成する通知書は受託者が任意の様式（例：A4用紙と封書でも可）で通知情報データに基づき作成してください。

※回答内容は令和7年2月14日現在のものです。「ベンダーに確認中」等となっているものについては、確認が出来ましたら回答内容を随時更新しホームページに公開する予定です（企画提案書の提出期限までの間に限る）。

No	資料等	質問内容	回答
50	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (4) 管理、再発送関連業務	5. 業務内容 (4) 管理、再発送関連業務 発送管理を行うため、進捗管理システムを用いることを想定しています。 進捗管理システムに戸籍情報の CSV ファイルを事前に取り込み、その情報を元に進捗管理を行うことを想定しておりますが 戸籍情報をご提供いただくことは可能でしょうか。 可能な場合、LGWAN 回線でのデータの送受信が可能なツールを用いて行う想定です。	通知書の印刷用に受託者に提供する CSV ファイルと同じものを、市役所本庁舎地下1階の戸籍情報システム等が搭載された端末にも保存します（共有フォルダに保存するので各端末で閲覧可能）。 この端末に保存された CSV ファイルによって受託者及び市職員は発送の有無等を確認することができます（端末に保存されたデータは外部出力できない仕様です）。 この CSV ファイルを受託者が操作しやすいように加工することは可能ですが、受託者が開発した進捗管理システムを端末に搭載することは想定しておりません。
51	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (4) 管理、再発送関連業務ア	返戻先はどちらを想定しておりますでしょうか。	西宮市市民課です。
52	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (4) 管理、再発送関連業務ア	5-(4)-ア② 「戸籍情報システムの附表情報等」は共有いただける認識でよいでしょうか？	お見込のとおりです（市が設置する端末には戸籍情報システムが搭載されており、附票情報の検索等ができます）。
53	(別紙2-1) I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務委託仕様書 5. (4) 管理、再発送関連業務イ	再作成は全体の何%をお見込みでしょうか。	No.48の回答のとおりです。
54	(別紙2-2) II 振り仮名届出の窓口案内、受付業務委託仕様書 7. 業務体制 (別紙2-3) III 振り仮名届書等入力業務委託証書 7. 業務体制	①「振り仮名届出の窓口案内、受付業務」、「振り仮名届書等入力業務」に関しまして、業務従事者を業務間で兼務対応させて頂くことは可能でしょうか。 ②業務責任者は兼務可能と認識しておりますが、兼務で1名の配置でも問題無いでしょうか。 ③統括責任者については、本業務の専任および「西宮市役所」での常駐が必要でしょうか。 ④レイアウトを確認させて頂きましたが、合わせて最大8席での対応を想定されておられますでしょうか。 受託者で各什器等を準備の上、繁忙期は追加で人員を配置することはご想定内の範囲内でしょうか。	①兼務は可能です。 ②業務責任者は現場で業務従事者の指揮監督するため履行場所に常駐することを想定しています。このため西宮市役所本庁舎1階で履行予定の「II 振り仮名届出の窓口案内、受付業務」と「III 振り仮名届書等入力業務」との兼務は可能ですが、履行場所が受託者の事務所である「振り仮名届出に関するコールセンター業務」との兼務は事実上不可能と考えております。よって、業務責任者は1名のみということは想定しておりません。 ③No.12の回答のとおりです。 ④お見込のとおり最大8席の想定です。 受託者が必要な什器（机・いす等）を準備いただき人員を増員いただくことは差し支えありませんが（市との事前協議は必要）、業務スペースにあまり余裕はないと考えられます。なお、繁忙期には窓口に立って案内・整理する人員等の増員は想定しております。
55	(別紙2-2) II 振り仮名届出の窓口案内、受付業務委託仕様書 7. (1) 窓口ブースの配置	7. 業務体制 (1) ブース窓口における窓口ブース4席につき繁忙期受付時のブース数、および戸籍情報端末数も同数で増強は無いでしょうか。	戸籍情報端末数の増強は想定しておりません。 窓口ブースの席数はスペースの都合上4席とさせていただいておりますが、受託者よりレイアウトの変更の提案があれば協議可能です。

※回答内容は令和7年2月14日現在のものです。「ベンダーに確認中」等となっているものについては、確認が出来ましたら回答内容を随時更新しホームページに公開する予定です（企画提案書の提出期限までの間に限る）。

No	資料等	質問内容	回答
56	(別紙2-2) II 振り仮名届出の窓口案内、受付業務委託仕様書 7. (1) 窓口ブースの配置	(以下「窓口レイアウト(案)」という。) のとおり4席設ける。なお、窓口レイアウト(案)に示された机、椅子等の備品も市が設置する。とあるがロッカーやハンガーシュレッダー机、椅子等レイアウト通りの数が用意されるのか。また、こちらの体制により追加で備品の追加をしても良いでしょうか	窓口レイアウト案に示した備品は市が用意します。 また、受託者が備品を独自に追加することは可能ですが、事前に市に協議願います。
57	(別紙2-2) II 振り仮名届出の窓口案内、受付業務委託仕様書 7. (4) その他	7-(4) 「午前9時00分から午後5時00分までは途切れなく窓口受付を行うこと」とありますが、常時4窓口を確保しておく認識でしょうか?	閑散期は、必ず4窓口を開設する必要はありません。
58	(別紙2-2) II 振り仮名届出の窓口案内、受付業務委託仕様書 8. (1) 振り仮名の届出に関する案内等	市役所閉庁時間時においても、宿直預かりでの届出は受領される方針でしょうか。	お見込のとおりです。
59	(別紙2-2) II 振り仮名届出の窓口案内、受付業務委託仕様書 8. (1) 振り仮名の届出に関する案内等	外国語話者や手話通訳が必要な来庁者への対応方針がございましたらご教示ください。来庁者より本事業とは全く関係のない問合せを申し受けた場合、総合庁舎案内窓口をご案内する運用で宜しいでしょうか。	振り仮名の届出の対象者は日本国籍の方ですので、外国語話者の対応は想定しておりません。 聴覚障害の方が来庁された場合、まずは筆談による対応を原則としていますので、業務従事者に手話のできる方を配置していただく必要はありません。 振り仮名届出以外の問合せについては、市役所本庁舎1階にある総合案内をご案内してください。ただし、頻繁に問合せがあると想定される業務については市から担当課等について予め情報提供しますので、それに基づいて案内をお願いします。
60	(別紙2-2) II 振り仮名届出の窓口案内、受付業務委託仕様書 8. (2) マイナポータルによる振り仮名の届出の支援	「来庁者から希望があれば、来庁者のスマートフォン（または受託者が用意するノートパソコン等）を使ったマイナポータルでの届出の操作方法を説明し、支援すること。」とあるが、待合場所で受託者所有のタブレット等を使用し、入力支援を行い、混雑緩和を図るとの認識でよろしいでしょうか?	お見込のとおりです。
61	(別紙2-2) II 振り仮名届出の窓口案内、受付業務委託仕様書 8. (2) マイナポータルによる振り仮名の届出の支援	「または受託者が用意するノートパソコン等」とのことですが、スペックの指定があればご教授いただきたく存じます。 また、マイナポータルを利用するための必要な通信要件をご教授いただきたく存じます。	ノートパソコン等のスペックの指定はありません。 マイナポータルの動作環境については、デジタル庁の以下のホームページをご確認ください。 https://services.digital.go.jp/mynportal/system-requirements/
62	(別紙2-2) II 振り仮名届出の窓口案内、受付業務委託仕様書 8. (2) マイナポータルによる振り仮名の届出の支援	受託者が用意するノートパソコン等でインターネットを利用するために受託者用意でモバイルルーター等を利用してもよろしいでしょうか。 履行予定場所が地下1階ですが、モバイルルーターや来庁者のスマートフォン等のデバイスで、モバイル環境のインターネット接続サービスは問題なく利用できていますでしょうか。 もしくは、公衆無線Wi-Fiの設置はございますでしょうか。	受託者がモバイルルーター等を利用することは可能です。 履行場所は本庁舎地下1階の窓がある旧喫茶跡になります。こちらではスマートフォンによるインターネット接続の利用はできています。 また、地下1階に公衆無線Wi-Fiの設置はありません。
63	(別紙2-2) II 振り仮名届出の窓口案内、受付業務委託仕様書 8. (2) マイナポータルによる振り仮名の届出の支援	「来庁者がDV等支援措置対象者であった場合は、マイナポータルによる届出はできない旨を説明」とありますが、来庁者がDV等支援対象者であることは、どのように確認することを想定されていますでしょうか。	マイナポータルの届出の支援をしている際、エラーが発生することがあります。エラーの原因がわからなければ、窓口（受託業者）で紙による届出をご案内ください。ただし、来庁者本人から「エラーの原因は自分がDV等支援措置を受けているからかもしれない」と申出があれば、直ちに市職員へ引き継ぐようにお願いします。 なお、窓口ブースで受け付けた際には、戸籍情報システムに該当者は注意喚起の表示がされます。

※回答内容は令和7年2月14日現在のものです。「ベンダーに確認中」等となっているものについては、確認が出来ましたら回答内容を随時更新しホームページに公開する予定です（企画提案書の提出期限までの間に限る）。

No	資料等	質問内容	回答
64	(別紙2-2)Ⅱ 振り仮名届出の窓口案内、受付業務委託仕様書 8.(3) 振り仮名の届の窓口受付	8-(3) 基本的には1案件の対応はア〜ウの工程であり、不備や特殊な対応などがある場合に、エ・オの工程を行うものと認識しておりますが、届出された市民の方は、どの工程まで窓口で待機いただく形になりますでしょうか？ また各工程は、1案件につき同じ従事者で対応が必要でしょうか？工程によって分業が可能でしょうか？	エの工程は届出人に添付書類の追加提出を求めるので、届出に来庁された方にはいったんお帰りいただき改めて書類を追加提出していただくことを想定しています。 オの工程は市の職員が対応しますので待機についても市の職員が個別に判断します。 アからエまでの工程は同じ従事者が対応する想定です。ただ、困難ケースの場合などは業務責任者にエスカレーションをすることは可能です。
65	(別紙2-2)Ⅱ 振り仮名届出の窓口案内、受付業務委託仕様書 8.(3) 振り仮名の届の窓口受付	8-(3) 「本人確認を行うこと」とありますが、本人確認書類のコピー等の工程は必要でしょうか？	本人確認書類のコピーは不要です。
66	(別紙2-2)Ⅱ 振り仮名届出の窓口案内、受付業務委託仕様書 8.(3) 振り仮名の届の窓口受付	成年被後見人の届出について、成年後見人以外に成年被後見人本人や同籍者でも可能でしょうか。	国から示されている通達（案）によると、窓口では「現に戸籍に記載されている成年被後見人または成年後見人が届出をする」こととなっています。
67	(別紙2-2)Ⅱ 振り仮名届出の窓口案内、受付業務委託仕様書 8.(3) 振り仮名の届の窓口受付	不備の補正について、使用者は不可で、届出人のみ可能という認識でよいでしょうか。その際の本人確認は戸籍法に基づく本人確認書類でよいでしょうか、また、送付したハガキなど代替できるものはありますでしょうか。	不備の補正は届出人のみ可能です。届出人の本人確認は戸籍法施行規則第11条の2に基づいて行う想定です。 現時点では送付したハガキを本人確認書類として認めるかどうかは未定です。
68	(別紙2-3)Ⅲ 振り仮名届書等 入力業務委託証書 3. 履行期間	契約締結から履行開始（5月26日）が短期間となるため、準備期間もタイトになる見込みですが、貴市からの業務レクチャー（制度や業務フロー詳細、基幹システム操作研修等）は実施頂けますでしょうか。レクチャー回数や実施工数の想定がございましたら、ご教示ください。	委託先候補者選定後、履行開始までに4〜5回の打ち合わせを想定しています。その際、端末の操作等についても説明をする予定です。
69	(別紙2-3)Ⅲ 振り仮名届書等 入力業務委託証書 4. 履行場所	報告書等の作成やコールセンターとの連携のため、PCやホームルーター等を受託者が持ち込み、独自のネットワークを構築することは可能か？	可能ですが、事前に市と協議をお願いします。
70	(別紙2-3)Ⅲ 振り仮名届書等 入力業務委託証書 7.(2) 戸籍情報端末等の設置	7. 業務体制（2）戸籍情報端末の設置について、繁忙期受付時の席数、端末数も同数で増強は無いですでしょうか。	戸籍情報端末は、期間中は繁忙を問わず窓口用に4台、入力用に4台を設置し、増強の予定はありません。 なお、繁忙期の業務時間外に窓口用の4台の端末を入力用に使用することは可能です。
71	(別紙2-3)Ⅲ 振り仮名届書等 入力業務委託証書 7.(2) 戸籍情報端末等の設置	戸籍情報システム及び住民記録システムが搭載された端末台数は、「窓口案内、受付業務」と「入力業務」に各4台の合計8台が配備される理解でいいか？	お見込のとおりです。
72	(別紙2-3)Ⅲ 振り仮名届書等 入力業務委託証書 7.(2) 戸籍情報端末等の設置	プリンターには給紙カセットは付属していますでしょうか。それとも手差しで用紙をセットするタイプでしょうか。 スキャナーで取り込んだデータはどのようなデータ形式で保存され、どのようなPC操作とソフトで閲覧しますでしょうか。届書のスキャンは1枚ずつ届出書類を手差しでセットする必要がありますでしょうか。 可能であれば、貸与備品に含まれるプリンターとスキャナーの機種・型番をご教示いただけますでしょうか。 また、プリンターやスキャナーが自然故障した場合、代替品の貸与や修理にはどの程度時間を要しますでしょうか。	戸籍情報端末に接続されたプリンターには給紙カセットが付属されています。 スキャナーで取り込んだデータは接続された端末の戸籍情報システムに自動連携されます。届書のスキャンは1枚ずつ書類をセットして行います（連続給紙はできません）。 プリンターはRICOHのP6000、スキャナーはEPSONのDS-50000を設置予定です。 プリンターは保守契約を締結していますが、スキャナーは修理不可の場合、新規購入となります。

※回答内容は令和7年2月14日現在のものです。「ベンダーに確認中」等となっているものについては、確認が出来ましたら回答内容を随時更新しホームページに公開する予定です（企画提案書の提出期限までの間に限る）。

No	資料等	質問内容	回答
73	(別紙2-3)Ⅲ 振り仮名届書等 入力業務委託証書 7. (2) 戸籍情報端末等の設置	届書入力業務の戸籍端末（静脈認証付）にてMicrosoft Officeソフト（Excelなど）は利用可能でしょうか。 通常、戸籍端末（静脈認証付）を立ち上げ～ログインするまで何分程度要しますでしょうか。また端末のスクリーンセーバーや自動ロックの時間設定はございますでしょうか。 差し支えなければ、端末のOSとバージョンもご教示ください。	窓口用、届書等入力用の端末（静脈認証付）にてMicrosoft Officeソフト（Excelなど）は利用可能です。 通常、端末（静脈認証付）を立ち上げ～ログインするまで1～2分ほどかかります。 また端末のスクリーンセーバーや自動ロックの時間設定は5分です。 端末のOSはWindows10 Enterprise LTSC バージョン1809です。
74	(別紙2-3)Ⅲ 振り仮名届書等 入力業務委託証書 7. (2) 戸籍情報端末等の設置	貴市の戸籍システム及び住民記録システムのベンダー名をご教示いただけますでしょうか。 マイナポータル経由で届出があった場合、戸籍情報システム上では、どのように届が到着したか判明しますでしょうか。（通知機能等があるでしょうか） 戸籍データベース上のデータに対し全戸籍端末から同時に読み書き可能でしょうか。（データ操作時に、二つの操作が同時実行され同時更新を防ぐ排他制御や、共有ロックによって読み取り専用になる等の仕様はございますでしょうか） 対象者を絞り込むため検索やソート機能は使用できますでしょうか。 システム上で大文字/小文字の区別は可能でしょうか。 届出人別に届出に関する対応記録を残せる機能はございますでしょうか。 「氏」の振り仮名と「名」の振り仮名で、届出内容の処理時間は大きく変わりますでしょうか。 「氏」の振り仮名入力時に、同一戸籍者に対し一括で入力・反映される機能はございますでしょうか。 上記仕様は戸籍情報システムでも住民登録システムでも同じでしょうか。	戸籍情報システム及び住民記録システムのベンダー名は「(株)日立システムズ」です。 排他制御機能、検索・ソート機能、大文字小文字区別については住民記録システム及び戸籍情報システムのいずれにもあります。 「氏」の振り仮名入力時は、一の戸籍に一の「氏」を入力する想定です（同一戸籍者には一括で反映される想定）。 その他については、ベンダーに確認中です。
75	(別紙2-3)Ⅲ 振り仮名届書等 入力業務委託証書 7. (2) 戸籍情報端末等の設置	コピー用紙やプリンタートナーは受託者負担での準備が必要でしょうか。	コピー用紙やプリンタートナーは市で準備します。
76	(別紙2-3)Ⅲ 振り仮名届書等 入力業務委託証書 7. (2) 戸籍情報端末等の設置	戸籍情報システムと住民記録システムはWebブラウザー上で起動するソフトウェアでしょうか。それとも端末インストール型のソフトウェアでしょうか。 ・ブラウザー起動の場合、戸籍・住民記録の両システムをブラウザーの別タブで同時にログインしながら利用できますでしょうか。 ・インストール型ソフトの場合、戸籍・住民記録の両システムに同時ログインしながらパソコン上でウィンドウ・アプリを切替ながら利用できますでしょうか。	戸籍情報システム、住民記録システムともにWEBシステムです。 両システムは同時ログイン可能で、市民課でも運用している実績はありますが、同時接続、動作についてベンダーが保証しているわけではありません。
77	(別紙2-3)Ⅲ 振り仮名届書等 入力業務委託証書 8. 業務内容	業務責任者、業務従事者等に対して、市担当者から事前レク等をしていただけるのか？	No.68の回答のとおりです。
78	(別紙2-3)Ⅲ 振り仮名届書等 入力業務委託証書 8. 業務内容	振り仮名届書入力、届書のスキャンなど、翌開庁日の午後5時30分までに完了、困難な場合は市と事前協議とあるが、繁忙期においては別紙2-5の配置可能人数から間に合わない可能性が高い。その場合、何営業日まで事前協議の相談が可能でしょうか。	最大で5開庁日を想定しています。

※回答内容は令和7年2月14日現在のものです。「ベンダーに確認中」等となっているものについては、確認が出来ましたら回答内容を随時更新しホームページに公開する予定です（企画提案書の提出期限までの間に限る）。

No	資料等	質問内容	回答
79	(別紙2-3)Ⅲ 振り仮名届書等 入力業務委託証書 8. 業務内容	届書に記載された振り仮名が、一般的でない読み方に分類されている場合、どのような対応をすればよろしいでしょうか。 またその作業に要する時間はどの程度想定すればよろしいでしょうか。	届書に記載された振り仮名が一般の読み方であるかどうか疑義が生じた場合、届出人に対して、届書に記載された振り仮名が一般の読み方であることについて概括的な説明を記載させ、いったん、これをもって市の職員に回付してください。市の職員が届書の記載から、さらなる書類の追加提出が必要かどうか判断します。 このため、処理時間は30～40分程度は要すると想定しています。
80	(別紙2-3)Ⅲ 振り仮名届書等 入力業務委託証書 8. 業務内容	「(1) 窓口受理分の届出の入力業務」「(2) マイナポータル又は郵送により届け出られた届書の入力業務」「(3) 他の市区町村から通知又は送付された届書の入力業務」の3業務はそれぞれ1件あたりどれくらいの処理時間を想定されておりますでしょうか。	システムの画面展開等についてベンダーに確認中のため処理時間について正確にお答えすることはできませんが、概ね1件あたり5分～10分と見込んでおります。
81	(別紙2-3)Ⅲ 振り仮名届書等 入力業務委託証書 8. (1) 窓口受理分の届書の入力業務	受託者から審査の引継ぎ等を依頼できる貴市職員様は何名程度いらっしゃいますでしょうか。(時間帯や曜日、月末月初、等によって職員様の人数に大きく違いはありますでしょうか)	繁忙に応じて、3～6名を想定しています。
82	(別紙2-3)Ⅲ 振り仮名届書等 入力業務委託証書 8. (1) 窓口受理分の届書の入力業務	貴市におかれましては、「氏」の届出と「名」の届出ではどちらの件数が多い想定でしょうか。	対象者が多いことから「名」の届出と想定しています。
83	(別紙2-3)Ⅲ 振り仮名届書等 入力業務委託証書 8. (2) マイナポータル又は郵送に届け出られた届書の入力業務	8-(2)-ア、8-(3)-ア マイナポータルもしくは他の市町村からの届出について、届書の印刷は、複数件数を一括で印刷可能でしょうか？ 1件ごとの印刷となるでしょうか？	1件ごとの印刷となります。
84	(別紙2-3)Ⅲ 振り仮名届書等 入力業務委託証書 8. (2) マイナポータル又は郵送に届け出られた届書の入力業務イ	郵送で届け出られた届書の封筒の開封方法についてご指定はありますでしょうか。(封筒開封機の使用は許容いただけますでしょうか)	指定はありません。受託者が用意する封筒開封機の使用は可能です。
85	(別紙2-3)Ⅲ 振り仮名届書等 入力業務委託証書 8. (2) マイナポータル又は郵送に届け出られた届書の入力業務	8-(2)-カ 「添付書類の不足により直ちに受理できない場合」の届出人への連絡方法は電話、郵送等指定はございますか	下記のNo.86の回答のとおりです。

※回答内容は令和7年2月14日現在のものです。「ベンダーに確認中」等となっているものについては、確認が出来ましたら回答内容を随時更新しホームページに公開する予定です（企画提案書の提出期限までの間に限る）。

No	資料等	質問内容	回答
86	(別紙2-3)Ⅲ 振り仮名届書等 入力業務委託証書 8.(2) マイナポータル又は郵送 に届け出られた届書の入力業務	添付書類の不足により直ちに受理できない場合、届出人への連絡手段とはどのような手段をご検討されていますでしょうか。 電話による届出人への発信を行う場合、電話回線と電話機は西宮市様より貸与を受ける認識で宜しいでしょうか。 仮に、電話に出た方が届出人のご家族等で、本人以外であった場合に代理人への内容確認は許容いただけますでしょうか。（「氏」はOKで、「名」はNGや、15歳未満は親権者でないとNGなどのルールはございますでしょうか） 届出人への電話が不出・不通が複数回続く場合、連絡上限回数は別途協議可能でしょうか。 また、受託者から届出人への連絡時において「戸籍筆頭者」や「同一戸籍にある人の名前」、「本籍地」等の個人情報を伝える場面は想定されませんか。	●マイナポータルによる届出の場合 マイナポータルを利用して届出された場合は、届出人にはマイナポータルにより連絡をしてください（戸籍情報システムに補正に関するメッセージを入力すると連携されてマイナポータルから本人へ連絡されます）。 ●郵送による届出の場合 郵送により届書を受け付けた場合は、迅速な処理のため届出人には電話連絡を推奨します。 電話機は（別紙2-5）振り仮名届出窓口等レイアウト案で示した市が設置する電話機を使用してください。 電話での確認については、戸籍法施行規則及び通達により示される予定の届出人に対して行ってください。 届出人への連絡上限回数は別途協議させていただきます。 受託者から届出人へ連絡する場合、届出をしたことに間違いのないかをまず確認し、届出人が届書に記載した内容を聞き取る形で確認してください（受託者から届書に記載された内容を伝えることはできません）。
87	(別紙2-3)Ⅲ 振り仮名届書等 入力業務委託証書 8.(2) マイナポータル又は郵送 に届け出られた届書の入力業務	8-(2)-ク 受領番号の確保及び発行抑止処理は市職員様にて対応の認識で相違ないでしょうか	8(2)「オ. 受領番号の確保、発行抑止処理」のとおり受託者で受領番号の確保及び発行抑止処理をお願いします。
88	(別紙2-3)Ⅲ 振り仮名届書等 入力業務委託証書 8.(4) 届書のスキャン	8-(4) スキャナーは複数枚を同時にスキャンが可能でしょうか？ 1案件あたりにかかる処理時間をご教示ください。	複数枚の同時スキャンはできません。 1案件あたり30秒～1分間ほどかかります。
89	(別紙2-4)Ⅳ 振り仮名届出に 関するコールセンター業務委託仕様 書	記載はございませんが、多言語の対応は必要になりますか？必要言語は下記があれば問題ないでしょうか？英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タイ語、ベトナム語	振り仮名の届出は日本国籍を有している人が対象のため、多言語の対応は想定しておりません。
90	(別紙2-4)Ⅳ 振り仮名届出に 関するコールセンター業務委託仕様 書	もし外国語対応が必要であれば想定入電数もご教示ください	同上
91	(別紙2-4)Ⅳ 振り仮名届出に 関するコールセンター業務委託仕様 書	貴市におかれまして、想定されているAHT（1コールあたりの平均処理時間）があればお示しください。	実績がないため、想定できておりません。
92	(別紙2-4)Ⅳ 振り仮名届出に 関するコールセンター業務委託仕様 書	貴市との連絡方法に指定はございますでしょうか？ また、連絡期限や連絡網について定めはございますでしょうか？	連絡方法は契約締結後に協議させていただきます。 ただし、市からの回答を要する案件の連絡等については24時間以内（閉庁日は除く）にお願いします。連絡先等は契約締結後にお示しします。
93	(別紙2-4)Ⅳ 振り仮名届出に 関するコールセンター業務委託仕様 書	貴市との会議体について対面、リモート等の指定はございますでしょうか？	原則は対面をお願いします。やむを得ない場合はZ o o mによる参加も可能です。

※回答内容は令和7年2月14日現在のものです。「ベンダーに確認中」等となっているものについては、確認が出来ましたら回答内容を随時更新しホームページに公開する予定です（企画提案書の提出期限までの間に限る）。

No	資料等	質問内容	回答
94	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書	想定される入電数（月別、日別、時間帯別）についてご教示ください。	年間見込19,200件で繁忙期（令和7年7月下旬から8月末まで及び令和8年5月）は1日あたり260件、閑散期は1日あたり20~40件と想定しています。
95	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 4. 履行場所	4. 履行場所 履行場所は西宮市以外でも可能でしょうか？	西宮市以外の受託者が用意する事務所でも可能です。 事務所は入退室者の記録ができる場所としてください（企画提案書にコールセンターの入退室の管理方法を具体的に記載してください）。 なお、シェアード体制による運営は可能ですが、応答率についてはサービス指標の確保をお願いします。
96	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 4. 履行場所	「4.履行場所 受託者の事務所。ただし事前に市と協議すること。」とありますが、履行場所が大阪市内、または枚方市内でも許可いただけますでしょうか。	No.95の回答のとおりです。
97	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 4. 履行場所	受託者の事務所との記載があるが、「受託者が用意する事務所」でも可能か？ また、本事業専用室にする必要があるか？ また、西宮市外でも可能か？	No.95の回答のとおりです。
98	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 4. 履行場所	「受託者の事務所。ただし、事前に市と協議すること。」とのことですが、日本国内であれば特に指定がない認識でよろしいでしょうか。	No.95の回答のとおりです。
99	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 4. 履行場所	事前に市と協議すること。とありますが、センターの所在地や執務スペース内に他事業が混在しているなど、諸種の事項について協議可能であるという理解で良いでしょうか。	No.95の回答のとおりです。
100	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 6. (2) 問合せ件数の見込	(1日あたりの件数が@20件~@260件の範囲で急増・急減することが見込まれるため… (1日あたりの件数が@10件~@70件の範囲で急増・急減することが見込まれるため… と表記が2種類ありますが、時期により条件が変わるということでしょうか？	申し訳ありません。誤記です。正しくは下記のとおりです（（別紙2-4）の仕様書も差替えいたします）。 (2) 問合せ件数の見込 年間見込19,200件 (1日あたりの件数が@20件~@260件の範囲で急増・急減することが見込まれるため、直近の実績等に応じて臨機応変に人員を配置すること。なお、繁忙期は令和7年7月下旬から令和7年8月末まで及び令和8年5月と見込まれる。)

※回答内容は令和7年2月14日現在のものです。「ベンダーに確認中」等となっているものについては、確認が出来ましたら回答内容を随時更新しホームページに公開する予定です（企画提案書の提出期限までの間に限る）。

No	資料等	質問内容	回答
101	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 6. (2) 問合せ件数の見込	(1日あたりの件数が@20件~@260件の範囲で急増・急減することが見込まれるため、直近の実績等に応じて臨機応変に人員を配置すること。なお、繁忙期は令和7年7月下旬から令和7年8月末まで及び令和8年5月と見込まれる。) (1日あたりの件数が@10件~@70件の範囲で急増・急減することが見込まれるため、直近の実績等に応じて臨機応変に人員を配置すること。なお、繁忙期は令和7年7月下旬から令和7年8月末まで及び令和8年5月と見込まれる。) 2つの(かっこ)書きで記載されておりますが、誤記という認識でよろしいでしょうか。 ※誤記でない場合は記載内容の意図をご教授いただきたく存じます。	No.100の回答のとおりです。
102	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 6. (2) 問合せ件数の見込	「年間見込19,200件」という記載の下部に丸括弧文が2つございますが、どちらが正しい数量でしょうか。 ■本文記載 (1日あたりの件数が@20件~@260件の範囲で急増・急減することが見込まれるため、直近の実績等に応じて臨機応変に人員を配置すること。なお、繁忙期は令和7年7月下旬から令和7年8月末まで及び令和8年5月と見込まれる。) (1日あたりの件数が@10件~@70件の範囲で急増・急減することが見込まれるため、直近の実績等に応じて臨機応変に人員を配置すること。なお、繁忙期は令和7年7月下旬から令和7年8月末まで及び令和8年5月と見込まれる。) 1日あたりの件数は以下どちらでしょうか。 A: @20件~@260件の範囲で急増・急減する B: @10件~@70件の範囲で急増・急減する	No.100の回答のとおりです。
103	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 7. 業務体制	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。	No.95の回答のとおりです。
104	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 7. 業務体制	運営費の最適化を目的として、業務責任者および、業務従事者は兼務でシェアード体制をして運営させて頂くことは可能でしょうか。	No.95の回答のとおりです。
105	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 7. 業務体制	①業務実施場所は入室・退室の管理ができる区画であれば専用区画でなくとも問題ございませんでしょうか。 (他業務とのシェアード環境で問題ないでしょうか) ②入室・退室の管理方法に指定はございませんでしょうか。(ICカード等で入退室ログ記録等)	No.95の回答のとおりです。
106	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 7. 業務体制	発信業務は、市役所内の事務処理部隊から行う形をとってもよろしいでしょうか。	市役所本庁舎地下1階の電話は、マイナポータルによる届出に不備があった場合の届出人への連絡等に使用することを想定しています。これを妨げない限りは可能です。

※回答内容は令和7年2月14日現在のものです。「ベンダーに確認中」等となっているものについては、確認が出来ましたら回答内容を随時更新しホームページに公開する予定です（企画提案書の提出期限までの間に限る）。

No	資料等	質問内容	回答
107	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 7. 業務体制	転送等で他の地域で受ける場合に、発信は「0798」以外の違う番号からとなっても問題ないでしょうか。	発信は「0798」と表示されるようにしてください。
108	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 7. (1) 専用の電話番号の確保	7. 業務体制 (1) 専用の電話番号の確保 専用番号の設定に向け、番号取得に係る申し込みは貴市にてご対応いただけますでしょうか？ 合わせて、現在貴市にて利用されている電話回線につき、通信事業キャリア、電話回線種別、契約者を各々ご確認させて下さい。 例) 通信事業キャリア：NTT 西日本 電話回線種別：ひかり電話オフィスA 契約者：西宮市	専用の電話番号取得にかかる申込は受託者で行ってください（コールセンターの電話回線は受託者が契約するものとし、本市が契約する電話回線を使用できません）。 なお、参考までに市役所本庁舎の電話回線の契約状況は以下のとおりです。 通史事業キャリア：NTT 西日本 電話回線種別：メタル回線及び光回線 契約者：西宮市
109	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 7. (1) 専用の電話番号の確保	「0798」から始まる電話番号を新たに設定」とあるが、西宮市役所内に回線を引き、転送設定をかけ、別地域で受電話業務を行うことは可能か。	コールセンターから発信の際、「0798」と表示されるなら可能です。
110	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 7. (1) 専用の電話番号の確保	本業務の遂行にあたり、「0798」から始まる電話番号を新たに設定することとありますが、西宮市外にコールセンターを設置し、着信した電話を転送させる等の対処をして西宮市外で対応出来るようにしてよろしいでしょうか。 また、コールセンターから発信した際の番号通知は「0798」から始まる番号での通知が必須でしょうか。	同上
111	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 7. (1) 専用の電話番号の確保	『本業務の遂行にあたり、「0798」から始まる電話番号を新たに設定すること（以下「専用電話番号」という）』と記載がありますが、フリーダイヤルやナビダイヤルは不可でしょうか。	フリーダイヤルの場合は可能としますが、電話料金は受託者の負担となります。ナビダイヤルは不可です。
112	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 7. (3) 業務実施場所等	コールセンター業務実施用居室は“本業務専用”の居室（他の部屋等に話し声等が聞こえないよう、天井から床まで仕切られている部屋）である必要がありますでしょうか。 また、入室・退室の管理は“本業務専用”のセキュリティとして設置する必要がありますでしょうか。 適切な入室・退室の管理が確保できていれば、他業務等も行っているワンフロアでコールセンター業務を実施しても問題はありませんでしょうか。その場合、パーティション等での仕切りは必要でしょうか。	No.95の回答のとおりです。
113	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 8. (1) 基本的な業務	コールセンターでは回答を行わない内容につきましては、貴市へのおかけ直して問題ございませんでしょうか。 転送などを行う想定はございませんでしょうか。	コールセンターで回答できない内容の問合せについては、市の総合コールセンター（戸籍に関することなら市民課）へかけ直すように案内してください。転送は想定しておりません。

※回答内容は令和7年2月14日現在のものです。「ベンダーに確認中」等となっているものについては、確認が出来ましたら回答内容を随時更新しホームページに公開する予定です（企画提案書の提出期限までの間に限る）。

No	資料等	質問内容	回答
114	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 8. (1) 基本的な業務	専用電話番号に着信する電話問合せに関して、通話録音は不要という認識でよろしいでしょうか。	仕様では通話録音を想定しておりません。 企画提案のなかで独自提案していただくことは差し支えありません。
115	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 8. (1) 基本的な業務ア	作成予定のFAQ数量について、現時点で貴市の想定がございましたらご教示ください。	現時点では想定していません。
116	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 8. (1) 基本的な業務ア	問合せに対しコールセンターの一次対応で完了出来ず、二次問合せ先へ引き継ぐ場合は、電話番号をご案内する運用でよいでしょうか。 また、コールセンターに「明日〇時に窓口に行く」という電話申し出があった場合、窓口案内受付と連携し来庁予約を確保するような運用を行っても宜しいでしょうか。	問合せに対しコールセンターの一次対応で完了出来ず、二次問合せ先へ引き継ぐ場合は、電話番号をご案内する運用で構いません。 また、コールセンターに「明日〇時に窓口に行く」という電話申し出があった場合、振り仮名の届出の窓口は予約制をとっていないため時間はお約束できないことを説明してください。クレーム等により特別な対応が必要な場合は、市へ連絡してください。
117	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 8. (1) 基本的な業務ア	下記記載があるが、どのような問い合わせが該当しますでしょうか？具体的な問い合わせ内容例をお示しいただけないでしょうか。 ■本文記載 ・回答にあたって、問合せ主から聴取した情報以外の個人情報が必要な案件	例えば、「婚姻したので親の戸籍からは出て別に戸籍を作成したが、氏の振り仮名は親と同じにしたい。親の氏の振り仮名はどうなっているか？」というような問合せが考えられます。
118	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 8. (1) 基本的な業務イ	下記記載があるが、引継ぎ方法や頻度の指定はございますでしょうか？例：メール、電話・都度、日ごとなど ■本文記載 ・トラブルが生じている案件については市担当者に詳細の引継ぎを行うこと	トラブルが生じ市にエスカレーションが必要な案件は、発生の都度、ただちに電話で引継ぎををしてください。さらに詳細な引継ぎが必要な場合は書面で報告を求める場合もあります。
119	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 8. (1) 基本的な業務ウ	問合せの全案件の集計が必要とありますが、お問合せ1件ごとのの対応内容の記録は必要でしょうか。また、お問合せ内容を届対象者個別に紐づける必要はありますか。紐づける場合、戸籍上も住民記録上も貴市とは関連のない方からのお問合せについては、どのように記録すればよろしいでしょうか。 また、コールセンターで音声録音の記録は必要でしょうか。	対応した案件を分類して集計するため、1件ごとの対応記録は必要ですが、届出対象者と個別に紐づける必要はありません。ただし、クレームにより市から折り返しの電話が必要な場合などは、入電者と内容を紐づける必要があります。 戸籍上も住民記録上も関係ない方からのお問合せについては、例えば「非本籍人かつ市外居住者からの問合せであったため、本籍地または住所地へ問い合わせるよう案内」と記録してください。 音声通話の記録はNo.114の回答のとおりです。
120	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 8. (1) 基本的な業務ウ	下記記載があるが、定型コール、非定型コールのコールリーズンの一例はございますでしょうか？ 理由：センタ開所時点ではコールリーズンの蓄積がなく定型、非定型の分類が困難なため ■本文記載 ウ. 集計 コールセンターにおいて対応した全ての案件について、分類ごとに集計すること。非定型の問合せについては問合せ内容、対応内容等を所定の様式に記載すること。なお、個人情報の徴取や記録を要するケースについてはその内容・方法について予め市と協議すること。	契約締結後、業務開始までの打ち合わせの中で決定する予定です。

※回答内容は令和7年2月14日現在のものです。「ベンダーに確認中」等となっているものについては、確認が出来ましたら回答内容を随時更新しホームページに公開する予定です（企画提案書の提出期限までの間に限る）。

No	資料等	質問内容	回答
121	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 8. (1) 基本的な業務ウ	下記記載があるが、所定の様式は貴市より受託決定後ご共有いただける認識でありますでしょうか？ ■本文記載 ウ. 集計 コールセンターにおいて対応した全ての案件について、分類ごとに集計すること。非定型的な問合せについては問合せ内容、対応内容等を所定の様式に記載すること。なお、個人情報の徴取や記録を要するケースについてはその内容・方法について予め市と協議すること。	お見込のとおりです。
122	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 8. (1) 基本的な業務ウ	下記記載があるが、集計頻度は週1度でよろしいでしょうか？ ■本文記載 ウ. 集計 コールセンターにおいて対応した全ての案件について、分類ごとに集計すること。非定型的な問合せについては問合せ内容、対応内容等を所定の様式に記載すること。なお、個人情報の徴取や記録を要するケースについてはその内容・方法について予め市と協議すること。	集計は日ごと、月ごとに集計し、それぞれ日報、月次の実績報告の際に報告してください。
123	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 8. (2) ハガキ未到着者等の情報共有	8-(2) 個人情報の取り扱いとなりますが、コールセンターから「(4)管理、再発送関連業務」の業務責任者への連絡方法に指定はありますでしょうか？	指定はありません。個人情報の漏洩の恐れがない方法により連絡してください（例：暗号化したファイルを電子メールで送信し、パスワードを別メールで送信）。
124	(別紙2-4) IV 振り仮名届出に関するコールセンター業務委託仕様書 8. (2) ハガキ未到着者等の情報共有	下記記載があるが、本籍地が西宮市であることをコールセンター側で突合する材料がなく、真偽判断ができないため問い合わせ者が申し出されたことをそのまま受け止め情報共有を進めてよろしいでしょうか？ ■本文記載 (2) ハガキ未到着者等の情報共有 仮の振り仮名の通知書のハガキについて、到着後に紛失または未達のため再送してほしい旨の問合せがあった場合、通知がなくても届出が可能である旨を説明し、マイナポータル等により届出するように案内することを原則とする。ただし、再送を強く希望する等やむをえない場合には、本籍地が西宮市であることを聞き取り確認したうえで、「郵便番号」「住民登録している住所」「氏名」「連絡先(電話番号)」聞きとり、これを「I 仮の振り仮名通知書作成、発送、管理業務」の「(4) 管理、再発送関連業務」に従事する業務責任者へ連絡すること。	お見込のとおりです。 ただし、本籍が西宮市であることはコールセンター側で確認できないこと、仮に確認できたとしても電話では本籍の有無について回答できないことを説明し、ご自身でマイナポータルまたは窓口で振り仮名を届出することを勧めてください。 それでも、再送を希望される場合のみ、本人が本籍の地番までを確実に述べるができるか確認したうえで、再送の依頼を受けてください。なお、本人の戸籍が西宮市外であった場合は、西宮市からは再送できないこと了承も得てください。
125	(別紙2-5) 振り仮名届出窓口等レイアウト案	戸籍端末(PC)、窓口以外の作業スペースはご提供いただけるか？	(別紙2-5) 振り仮名届出窓口等レイアウト案の右下に長机と椅子4脚のスペースを受託者の休憩用として提供しています。こちらを休憩時間以外は作業スペースとして使用することは差し支えありません。
126	(別紙2-5) 振り仮名届出窓口等レイアウト案	右下に長机といす4脚が表記されていますが、こちらは休憩スペースでしょうか？また、このスペースやロッカー等は使用可能でしょうか？	右下の長机といす4脚は休憩スペースです。この左側のコートハンガーやロッカーは受託者の使用を想定しています。

※回答内容は令和7年2月14日現在のものです。「ベンダーに確認中」等となっているものについては、確認が出来ましたら回答内容を随時更新しホームページに公開する予定です（企画提案書の提出期限までの間に限る）。

No	資料等	質問内容	回答
127	(別紙2-5) 振り仮名届出窓口等レイアウト案	業務従事者専用の休憩スペースはありますでしょうか。	No.125の回答のとおりです。
128	(別紙2-5) 振り仮名届出窓口等レイアウト案	レイアウト図上にあるバックヤードスペース以外に、受託者従業員が昼食時や休憩時に使用できるスペースはございますでしょうか。	No.125の回答のとおりです。
129	(別紙2-5) 振り仮名届出窓口等レイアウト案	届書入力業務の机上に電話機のイラストがございましたが、こちらも貸与を受ける認識で宜しいでしょうか。 本電話機には貴市庁舎の内線番号が割り当てられ、内線通話が利用可能となる予定でしょうか。貸与される電話機は2台でしょうか。その場合、2台同時に電話発信可能でしょうか。	お見込のとおり、市から受託者に2台の電話機を貸与し、それぞれに電話番号（内線、外線ともに使用可）を割り当てる予定です。
130	(別紙2-5) 振り仮名届出窓口等レイアウト案	届書入力業務の業務スペース内に、受託者の社用システムにアクセスできるノートパソコン等を持ち込み使用することは許容頂けますでしょうか。 また、レイアウト図面上、届書入力業務で作業可能な机が計5卓に見えますが、プリンターで印刷した届書類の確認や資料整理を行う作業に使える机上スペースはこの5卓の範囲内となる認識で合っていますでしょうか。	お見込のとおりです。ただし、市と協議のうえスペースが許容する範囲内で受託者が作業用の机を持ち込むことは差し支えありません。
131	(別紙3) 西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連業務公募型プロポーザル参加表明書等・企画提案書等作成要領 1(3) 業務実績書	①～⑤の加点について配分をご教示いただけますでしょうか。Ex、①の人口20万未満の実績、④の人口20万人以上の実績がある場合、どちらがより加点されるのかを把握するため。	「①の人口20万未満の実績」は、②から⑤の人口20万人以上の実績よりも高く加点されます。
132	(別紙3) 西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連業務公募型プロポーザル参加表明書等・企画提案書等作成要領 1(3) 業務実績書	・平成31年4月以降に契約が完了し、1年以上実施した受託業務を実績の対象とします (1年未満の実績は対象外です)とのことですが、継続して1年以上実施し、現在契約中の業務も対象であるとの認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
133	(別紙3) 西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連業務公募型プロポーザル参加証明書等・企画提案書等作成要領 1(3) 業務実績書	「平成31年4月以降に契約が完了し、1年以上実施した受託業務」とありますが、契約期間が複数年に渡り、現時点で契約終了はしていない（履行中である）ものの、既に1年以上履行している受託業務は評価の対象となりますか。 また、「3」と「5」の枠内の『業務概要』に記載のある「(※)」はどのような注釈でしょうか。	(前半) お見込のとおりです。 (後半) 「3」と「5」の「(※)」の標記は誤記です（注釈はありません）。申し訳ありません。修正したものに差し替えます。
134	(別紙3) 西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連業務公募型プロポーザル参加表明書等・企画提案書等作成要領 1(4) 総括管理責任者等経歴書	ア 配置予定の総括管理責任者等の経歴について記載してください。④実績等は、平成31年4月以降に契約が完了した業務を記載してください。とありますが、現在運営中のものも記載してよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
135	(別紙3) 西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連業務公募型プロポーザル参加表明書等・企画提案書等作成要領 2(1) 企画提案書	企画提案書は、原本提出時にA4版縦長横開きファイルなどに綴れば宜しいでしょうか。	お見込のとおりです。

※回答内容は令和7年2月14日現在のものです。「ベンダーに確認中」等となっているものについては、確認が出来ましたら回答内容を随時更新しホームページに公開する予定です（企画提案書の提出期限までの間に限る）。

No	資料等	質問内容	回答
136	(別紙3) 西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連業務公募型プロポーザル参加表明書等・企画提案書等作成要領 2(1) 企画提案書	10項目について、募集要項10、「(2) 評価基準」の表に記載の「評価の視点」を参考に作成してください。とありますが、10項目には業務実績は含まれておらず、業務実績及び責任者の業務実績に関しては様式第4号及び様式第5号で記載提出したものによって評価され、提案書への記載は不要との認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
137	(別紙3) 西宮市戸籍の振り仮名届出受付関連業務公募型プロポーザル参加表明書等・企画提案書等作成要領 2(2) 見積書	見積書の作成において年度毎に分けた2種を作成するのか？	年度ごとに2種作成する必要はありません。令和7年度及び令和8年度の総額（上限99,987千円（税込））について記載してください。
138	(様式第2号) 参加表明書	参加表明書の下段の参加資格要件が□になっておりますが、チェックボックスでしょうか。また、チェックボックスであれば、提出時にレ点等でチェックを入れて提出するのでしょうか。	チェックボックスではありませんので、レ点でチェックしていただく必要はありません。参加表明書の提出をもって全ての参加要件を当然に満たしていると誓約いただいたものとして受け付けます。
139		本業務の契約書（案）もしくは、契約約款をご提示いただけないでしょうか	本市の業務委託の契約約款は本市ホームページ「契約書（契約約款）・特約・誓約書」(https://www.nishi.or.jp/jigyoshajoho/keiyaku/kisoku/keiyakusho.html) からダウンロード可能です。