

プロポーザル質問・回答（倉敷市）

項番	書類	質問箇所	質問内容	回答
1	実施要領	P 2 5 参加資格（5）	岡山支店での参加を検討しております。 実績は本店や他の支店も記載することは可能ですか。	可能です。
2	実施要領	P 3 9 提案書等の提出	提案書のページ数制限はないか。	ありません。
3	実施要領	P 4 10 審査会実施 （3）	【様式3】で届け出た担当者は出席のこととあるが、【様式3】の「連絡担当者欄」に参加者を記載するという理解でよろしいでしょうか。また、その場合は参加者のうち1名のみを記載すれば問題ないでしょうか。	お見込みのとおりです。
4	仕様書	P 1 4 業務の前提 （4）対象業務の 業務時間	17時15分以降は何時まで業務実施が可能か。また、戸籍専用端末の使用制限時間等あればご教示ねがいます。	戸籍専用端末が使用できる20時までは業務実施可能です。 業務終了は原則17時15分ですが、繁忙などで業務延長を必要とする場合は、その都度市と協議をした上で具体的な時間を決定します。

項番	書類	質問箇所	質問内容	回答
5	仕様書	P 2 4業務の前提 (5)業務量の想定	コールセンター業務にて想定件数約27,500件とのことですが、月別または日別の件数を想定されていらっしゃいましたら、ご教示いただけますでしょうか。	実績がないため想定していません。
6	仕様書	P 2 (6)各業務の共通事項	なお、複数企業による共同提案及び、共同企業体での参加は認めない。 ・本業務はすべて受託事業者が行うこと。原則再委託は認めない。ただし、やむを得ず本業務の一部を再委託する必要がある場合、市と協議して承認を得ること。 とあるが、「通知書作成・発送業務」を印刷会社へ再委託する前提でプロポーザル参加することは可能でしょうか。	再委託は市の承認が必要ですが、一部業務を再委託する前提でプロポーザルに参加することは可能です。
7	仕様書	P 2 (6)各業務の共通事項	・本業務はすべて受託事業者が行うこと。原則、再委託は認めない。ただし、やむを得ず本業務の一部を再委託する必要がある場合は、市と協議し承認を得ること。上記の一文がございます。 音声コードを作成し記載することができないため、印刷会社への再委託をする場合は、応札出来ないとの認識で宜しいでしょうか？	6の回答を参照してください。 なお、音声コードの記載は必須です。
8	仕様書	P 2 (6)各業務の共通事項	「本業務の一部を再委託する必要がある場合は、市と協議し承認を得ること」とございますが、一部再委託を用いて提案する際に、倉敷市様に承認いただくタイミングは提案前に手続きが必要でしょうか。それとも提案書に明記すればよろしいでしょうか。	一部業務を再委託する前提でプロポーザルに参加する場合、提案書に、再委託を検討している業務内容及び再委託予定先を明記してください。再委託の承認手続きは、委託契約締結後になります。

項番	書類	質問箇所	質問内容	回答
9	仕様書	P 2 (6) 各業務の共通事項	従事者は倉敷市役所の駐車場を市と協議の上利用させていただくことは可能でしょうか。またその場合の費用負担は受託者側でしょうか。	倉敷市役所の駐車場を利用することはできません。
10	仕様書	P 2 (6) 各業務の共通事項	<ul style="list-style-type: none"> ・「コールセンターでの対応履歴、通知書の返戻管理など、受託事業者が対応している案件について、随時市と共有できるような体制を構築」とありますが、貴市への共有方法に指定はありますでしょうか？ ・クラウド環境でkintoneなどのツールにて、コールセンター対応履歴を共有は可能でしょうか。 	前段については指定はありません。 後段についてはセキュリティの担保を前提とし、受託事業者と協議の上決定します。
11	仕様書	P 3 1 通知書作成・発送業務 (1) 業務内容 イ 通知書の作成・印刷	「10通程度印刷し、市の確認を受けてから、全件の印刷に取りかかること。」とありますが、個人情報を含まない状態のサンプルという認識で間違いありませんか。 文字フォントは、kosekiとMOJ戸籍明朝でしょうか。異なる場合は文字フォント名をご教示ください。	サンプルではなく、市が提供する本籍人データを印字した通知書の作成を想定しており、個人情報を含みます。 文字フォントは、市の戸籍情報システムで保有している次のフォントを提供します。 ・内字フォント「五萬悦明朝_JIS2004. TTF」 ・外字フォント「EUDC. TTF」
12	仕様書	P 3 1 通知書作成・発送業務 (1) 業務内容 イ 通知書の作成・印刷	<ul style="list-style-type: none"> ・「10通程度印刷し、市の確認を受けてから、全件の印刷に取りかかること。」について、個人情報漏洩防止の観点からLGWANを使った以下手順を考えておりますが許容いただけますでしょうか。 ・品質確認用：製品見本サンプル(本製品準拠)を10部事前にご提示。 ・データ内容確認用；本番PGで生成した10件をLGWAN経由でPDFにてご提示。 	11の回答を参照してください。 なお、印刷データのPDF確認等については、受託事業者と協議の上決定します。

項番	書類	質問箇所	質問内容	回答
13	仕様書	P 3 1 通知書作成・発送業務 (1) 業務内容 イ 通知書の作成・印刷	・外字ファイルの形式をご教示ください。 ・本籍人データ及び外字データの提供方法をご教示ください。	1 1 の回答を参照してください。 磁気媒体またはL G W A N 経由での提供を想定していません。
14	仕様書	P 3 1 通知書作成・発送業務 (1) 業務内容 ウ 通知書の発送	発送は同日に一括発送になりますでしょうか。 分割しての発送を想定しておりますでしょうか。	一括発送を想定しています。
15	仕様書	P 3 1 通知書作成・発送業務 (1) 業務内容 ウ 通知書の発送	発送回数について1回になりますでしょうか。複数回の場合の発送日間隔をご教示いただけますでしょうか。	1 4 の回答を参照してください。
16	仕様書	P 3 1 通知書作成・発送業務 (1) 業務内容 ウ 通知書の発送	・「抜き取り作業」は何件程度を想定されておりますでしょうか。 ・通知書の発送は一括でしょうか、分割でしょうか。	前段については2 0 の回答を参照してください。 後段については1 4 の回答を参照してください。

項番	書類	質問箇所	質問内容	回答
17	仕様書	P 3 1 通知書作成・発送業務 ウ 通知書の発送	市が指定した岡山県内の郵便局に持ち込むこと。とあるが、今現在の想定としてはどちらの郵便局となりますか。	総社市にある岡山郵便局（物流専門拠点）を想定しています。
18	仕様書	P 3 1 通知書作成・発送業務 ウ 通知書の発送	複数の郵便局への持ち込みが必要ですか、あるいは、指定の1郵便局への持ち込みですか。 印刷場所の近隣の郵便局に持ち込む方が運送代を低減できますが、岡山県内の郵便局に持ち込んだ方が良いでしょうか	前段については1郵便局への持ち込みです。 後段については回答17を参照してください。
19	仕様書	P 3 1 通知書作成・発送業務 ウ 通知書の発送	「・通知書は、市が指定した岡山県内の郵便局に持ち込むこと。」について、本仕様は圧着はがきのため、区内特別郵便では最大割引適用とはなりません。岡山県外で作成の場合は持込運賃が発生することと物流2024問題を鑑みて、以下の条件を許容いただけますでしょうか。 ・通知書作成事業者の最寄り郵便局から倉敷郵便局へ他局差出申請を行った料金後納郵便（区分割引・特特）にて投函。 ※倉敷郵便局へ他局差出申請を行えば、倉敷市様は倉敷郵便局からの郵便料金請求で対応することが可能です。	質問のような取扱いは、許容できません。
20	仕様書	P 3 1 通知書作成・発送業務 ウ 通知書の発送	発送の対象外は死亡以外の見込はあるか。また、その件数参考値をお知らせください。（昨年の一日常平均など）	通知書の抜き取りは、死亡により該当戸籍が全員除籍になった場合を想定しています。（参考：該当する死亡届210件/令和6年12月）

項番	書類	質問箇所	質問内容	回答
21	仕様書	P 3 1 通知書作成・発送業務 (1) 業務内容 ウ 通知書の発送	通知書の抜き取りを行う。とあるが、抜き取りの想定件数をお示してください。	20の回答を参照してください。
22	仕様書	P 3 1 通知書作成・発送業務 (1) 業務内容 ウ 通知書の発送	引き抜きは(4名連記の1名が該当者の場合でも1通単位で行い、引き抜き該当分を倉敷市様に納品する運用でしょうか。また、4名連記の1名様引き抜き該当者として1通単位で引き抜いたあと、引き抜き対象外の3名様については、再発送分に想定されているのか、それとも、引き抜きリスト支給のタイミングで新たに差分データの支給にて3名様の通知書を作成するような運用をお考えでしょうか。	20の回答を参照してください。 現時点では、該当通知書に他の通知対象者がいる場合は抜き取りは行わない想定です。
23	仕様書	P 3 1 通知書作成・発送業務 (1) 業務内容 ウ 通知書の発送	通知発送の時期は7月の第2週を目途とありますが、「コールセンター業務」「窓口補助業務」「入力全般業務」の開始日は7月1日となっております。実働は通知書が届く日からとなりますが、それまでに体制整備し研修等の準備に充当するという理解でよろしいでしょうか。	当市の通知が届くより前に、他市区町村が送付した通知により当市に届出をする場合も想定されます。7月1日から業務開始ができる体制としてください。
24	仕様書	P 4 2 コールセンター業務	コールセンターの履行場所は国内であれば指定はないとの認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。

項番	書類	質問箇所	質問内容	回答
25	仕様書	P 4 2 コールセンター業務	コールセンターについて、エリアの指定などはございますでしょうか。	2 4 の回答を参照してください。
26	仕様書	P 4 2 コールセンター業務	使用する電話番号について、フリーダイヤルや050などの指定はございますでしょうか。	受託事業者と協議の上決定します。 なお、フリーダイヤルは不可です。
27	仕様書	P 4 2 コールセンター業務	専用の回線（電話番号）を受託事業者が用意すること。とあるが、フリーダイヤルや市外局番など、電話番号の指定はありますか。	2 6 の回答を参照してください。
28	仕様書	P 4 2 コールセンター業務	コールセンターの電話番号は、IP電話（050）でよろしいでしょうか。ナビダイヤルなど必要があればご指定ください。	2 6 の回答を参照してください。

項番	書類	質問箇所	質問内容	回答
29	仕様書	P 4 2 コールセンター 業務	使用する電話回線の指定はございますか。	2 6 の回答を参照してください。
30	仕様書	P 4 2 コールセンター 業務	想定件数および、工数についてご想定されている範囲でご 教示頂けますと幸いです。	仕様書にお示ししているとおります。
31	仕様書	P 4 2 コールセンター 業務	メールでの問合せについて想定件数をご教示頂けますと幸 いです。	実績がないため想定していません。
32	仕様書	P 4 2 コールセンター 業務	メールアドレスについてドメインの指定はございますで しょうか。また、受託者にて発行が必要でしょうか。	メールアドレスは受託事業者が用意してください。 なお、ドメインの指定は想定していませんが、受託事業者 と協議の上決定します。

項番	書類	質問箇所	質問内容	回答
33	仕様書	P 4 2 コールセンター 業務 (1) 運用条件	「専用メールアドレスを設定すること。」とございますが、アドレスのドメインの指定などございますでしょうか。またメールの保管期間は契約期間終了まででよろしいでしょうか。	3 2 の回答を参照してください。 メールの保管期間は契約期間終了までです。
34	仕様書	P 4 2 コールセンター 業務 (1) 運用条件	メールでの問い合わせに関して、受託事業者にてメールアドレスを用意する必要はございますか。	3 2 の回答を参照してください。
35	仕様書	P 5 3 窓口補助業務	本庁舎市民課窓口及び窓口から本庁舎玄関に至る見取り図をいただくことは可能ですか。	会場資料をお示しします。
36	仕様書	P 5 3 窓口補助業務	想定件数および、工数についてご想定されている範囲でご教示頂けますと幸いです。	仕様書にお示ししているとおりです。

項番	書類	質問箇所	質問内容	回答
37	仕様書	P 5 3 窓口補助業務	配置人数について、ご想定されている人数があればご教示頂けますと幸いです。	実績がないため想定していません。
38	仕様書	P 5 3 窓口補助業務	繁閑の波について、ご想定されている範囲でご教示頂けますと幸いです。	当市の通知発送から2か月以内が最も繁忙になると想定しています。
39	仕様書	P 5 3 窓口補助業務	本庁舎市民課窓口前（約8㎡）に関して、スペースの余裕はありますでしょうか。（端末2台分）独自提案を検討しており、ご教示頂けますと幸いです。	履行場所の使用一例を会場資料にてお示しします。参加者によりご判断ください。現地確認が必要な場合は、事前連絡の上ご訪問いただくことも可能です。
40	仕様書	P 5 3 窓口補助業務 (1) 運用条件 ア	・履行場所の「本庁舎市民課窓口前」に設置可能な（あるいは設置想定）窓口数をご教示ください。	39の回答を参照してください。

項番	書類	質問箇所	質問内容	回答
41	仕様書	P 5 3 窓口補助業務 (1) 運用条件 ア	履行場所約 8 m ² のレイアウト図等をご提供いただけますでしょうか。 または、設置可能な最大ブース数をご教示いただけますでしょうか。	3 9 の回答を参照してください。
42	仕様書	P 5 3 窓口補助業務 (1) 運用条件 ア	窓口数はいくつで想定したらよろしいでしょうか。	3 9 の回答を参照してください。
43	仕様書	P 5 3 窓口補助業務 (1) 運用条件 ア	マイナポータルでの届け出サポートはどれくらいの件数を想定していますでしょうか。	実績がないため想定していません。
44	仕様書	P 5 3 窓口補助業務 (1) 運用条件 イ	通信回線は持ち込んだモバイルルータによる無線 (WIFI) が可能か通信に関する制限はございますでしょうか	マイナポータルでの届出サポートに使用する場合、モバイルルータの持ち込みは可能です。 その他の目的で使用する場合は、具体的な使用例をお示しいただいた上で、市で検討の上判断します。

項番	書類	質問箇所	質問内容	回答
45	仕様書	P 5 3 窓口補助業務 (1) 運用条件 イ	マイナポータルでの届出に関する操作マニュアルまたは手順は、市で用意がございますでしょうか。	市でマニュアルの作成を行う予定はありませんが、必要であれば、国が公表する資料は提供できます。
46	仕様書	P 5 3 窓口補助業務 (1) 運用条件 イ	看板に関する指定はあるか（サイズ、色彩など）	履行場所に設置できるものであれば特に指定はありません。 市と協議の上、作成してください。
47	仕様書	P 5 3 窓口補助業務 (1) 運用条件 イ	マイナポータルでの届出サポートに必要なタブレットについて、想定台数があればご教示ください。 また、このタブレットは、マイナンバーカードを所有しているが、スマホ機器を保持していない、あるいは操作できない方を対象に機器を貸与し、操作方法を支援するという認識でよろしいでしょうか。	タブレットについては2台程度を想定しています。 その他はお見込みのとおりです。
48	仕様書	P 6 3 窓口補助業務 (2) 業務内容 ア	記載方法、制度に関する質問・相談においてコールセンター同様に市への引継ぎは可能でしょうか。	窓口補助業務については、対応困難なケース以外は受託事業者にてご対応いただく想定です。

項番	書類	質問箇所	質問内容	回答
49	仕様書	P 6 4 入力全般業務	本庁舎内会議室の見取り図をいただくことは可能ですか。	会場資料をお示しします。
50	仕様書	P 6 4 入力全般業務	想定件数および、工数についてご想定されている範囲でご教示頂けますと幸いです。	仕様書にお示ししているとおります。
51	仕様書	P 6 4 入力全般業務	窓口、郵送、マイナポータルそれぞれの比率についてご想定される割合をご教示頂けますと幸いです。	実績がないため想定していません。
52	仕様書	P 6 4 入力全般業務	「3 窓口補助業務」との繁忙による業務補完のため、人員を兼務させて頂くことは可能でしょうか。	可能です。

項番	書類	質問箇所	質問内容	回答
53	仕様書	P 6 4 入力全般業務	戸籍専用端末は、通知書・業務日報作成及び市への報告の手段として利用可の機器か。また、外部通信・情報の共有のために、パソコン、WIFI、プリンターの持ち込みは可能でしょうか。	戸籍専用端末には、マイクロソフトオフィス（ワード、エクセル、パワーポイント）は導入されていますが、外部へのネットワークは接続していません。 パソコン、W I F I、プリンターの持ち込みは、具体的な使用例をお示しいただいた上で、市で検討の上判断します。
54	仕様書	P 6 4 入力全般業務	外部との連絡調整とは、どのような事を想定してますでしょうか。（申込者との直接連絡が発生しないものでよい） また、繁忙となった際の追加での専用端末等の貸与か可能でしょうか。	入力全般業務では市民への電話対応は原則行いません。従事者や業務管理者が外部（受託事業者本社など）と業務連絡をとることを想定しています。 外部との連絡をとる場合でも、業務用の携帯電話などで代用可能であれば、設置は必須ではありません。ただし、携帯電話は履行場所の室内では使用できません。 戸籍専用端末の追加貸与は、市と協議の上決定します。
55	仕様書	P 6 4 入力全般業務	・不備等で市民様への連絡が必要になった際は、「外部との連絡調整のための電話機」を用いて、入力全般業務の管理者・従事者が架電を行う想定でしょうか。 あるいは、コールセンターへ連携しコールセンターより架電を行うことも可能でしょうか。	54の回答を参照してください。
56	仕様書	P 6 4 入力全般業務	・「また、業務に支障のない範囲で、窓口補助業務及び入力全般業務の従事者等の荷物置き場として利用することも可とする」とありますが、休憩スペースとしての利用は可能でしょうか。また、従事者の私物保管用ロッカーの設置は可能でしょうか。	休憩での利用もできますが、スマートフォンやタブレット等の使用はできません。私物保管用ロッカーが必要であれば受託事業者が用意してください。

項番	書類	質問箇所	質問内容	回答
57	仕様書	P 6 4入力全般業務 (1)運用条件 ア	定型的な入力作業においてはシステム等での対応は可能でしょうか（入力内容の再確認は別途従事者で実施する）	提案の内容によります。
58	仕様書	P 6 4入力全般業務 (1)運用条件 ア	入力に要する時間はどれくらいを想定していますか。	1件あたり5～10分程度を想定しています。
59	仕様書	P 8 4入力全般業務 (2)業務内容 ウ 通知書発送後の 管理・再作成	再作成の通知書様式は、別途協議とありますは今時点の想定では封書に1通程度入れたものを送付することを想定されておりますでしょうか？同じハガキでの再送になりますでしょうか？	A4で1枚程度の通知を封書で送付する想定です。
60	仕様書	P 8 4入力全般業務 (2)業務内容 ウ 通知書発送後の 管理・再作成	再作成の通知様式は、現時点でどのような様式をお考えでしょうか。一斉発送時に発送した同一内容の通知を再度送付するという認識でよいでしょうか。	59の回答を参照してください。 通知内容についてはお見込みのとおりです。

項番	書類	質問箇所	質問内容	回答
61	評価基準表	5 (1 2)	<p>「適正な積算根拠に基づく金額となっているか、提案内容とコストは見合っているか。」とあるが、この計算の内訳（例. 各々10点ずつの配点など）をお示してください。また金額の配点計算式を開示願います。 例：配点×提案価格のうち最低価格／自社の提案価格 等</p>	<p>項目内の内訳の配点は設定していません。 また、単純な提案価格の大小では評価を行わないため、配点計算式は設定していません。</p>
62	その他	その他	<p>従事者が自転車通勤をする場合、駐輪場をお借りできますでしょうか。</p>	<p>可能です。</p>