

新潟市戸籍振り仮名制度コールセンター運営等業務 仕様書等に関する質疑回答一覧

No	質疑事項 質問項目(上段)／質問内容(下段)	回答
1	委託仕様書 3本市の戸籍数・問合せ想定数等(2) 振り仮名通知発送数:385,000通は一括発送でしょうか?もしくは、区ごと等に分割発送でしょうか?	原則として、約385,000通を一度に発送します。区ごとに分けて発送する予定はありません。
2	委託仕様書 3本市の戸籍数・問合せ想定数等(2) 通知書発送は1回の予定でしょうか。複数回に分かれる場合は、発送予定日をご教示いただけますでしょうか。	原則として、約385,000通を一度に発送します。日を分けて発送する予定はありません。
3	委託仕様書 3本市の戸籍数・問合せ想定数等(2) 385,000件は、1度に発送しますか、もしくは区ごとなどに応じて複数回にて発送しますか。また、7月中下旬の詳細の発送スケジュールが確定していればご教示ください。	原則として、約385,000通を一度に発送します。日や区を分けて発送する予定はありません。発送スケジュールは、本質問回答時点では7月下旬を予定していますが、詳細な日程は確定していません。
4	委託仕様書 3本市の戸籍数・問合せ想定数等 振り仮名の通知は、一括で発送する予定でしょうか。分割して発送予定であれば、その時期と回数をご教示いただけますでしょうか。	原則として、約385,000通を一度に発送します。分割発送の予定はありません。
5	委託仕様書 3本市の戸籍数・問合せ想定数等 振り仮名の通知の発送状況については、順次、貴市より情報をいただけるということでしょうか。	ご認識の通りです。
6	委託仕様書 4履行 場所・備品等 コールシステムはクラウド CTI の利用は可能ですか。	ご質問の「コールシステム」「クラウドCTI」のイメージがつかめませんが、利用にあたっては仕様書や契約書(案)の各要件(情報セキュリティ、個人情報管理など)を担保してください。
7	委託仕様書 4履行 場所・備品等 本件は9業務内容(1)に取り決められている応答率の担保を前提としたうえで、他案件との複合運営は可能でしょうか	ご質問の前提が満たされるのであれば、問題ありません。
8	委託仕様書 4履行 場所・備品等 コールセンターの電話番号は専用番号とし、種別は ナビダイヤルとすること。とありますが、「025」から始まる番号や「050」から始まる番号でもよいか。また、ナビダイヤルを指定している理由をご教示ください。	ナビダイヤルを指定した理由は以下の通りです。 ・「025」「050」から始まる番号利用者への間違い電話を防ぐため ・発信者が負担する電話料金が全国一律であるため このことから「0570」から始まるナビダイヤルの番号を取得してください。
9	委託仕様書 4履行 場所・備品等 コールセンターの場所についてですが、シェアードオフィスでの履行でも可能でしょうか。(セキュリティ及び書類の混在などは無いよう運営いたします。)	ご質問の前提が満たされるのであれば問題ありません。
10	委託仕様書 4履行 場所・備品等 コールセンターは本業務用の専用個室ではなく、シェアードで受電環境を構築しても問題ないでしょうか。	仕様書や契約書(案)の各要件(情報セキュリティ、個人情報管理など)を満たす前提であれば、問題ありません。
11	委託仕様書 4履行場所・備品等 必要な電話番号の取得・備品等は受託者が準備すること。コールセンターの電話番号は専用番号とし、種別はナビダイヤルとすること。上記記載内容に契約締結後、御市に電話番号を共有する期日はございますか。	契約締結後、電話番号の取得は速やかに行っていただきますが、共有期日は協議の上決定します。

新潟市戸籍振り仮名制度コールセンター運営等業務 仕様書等に関する質疑回答一覧

No	質疑事項 質問項目(上段)／質問内容(下段)	回答
12	委託仕様書 4履行場所・備品等 履行場所は新潟県外でも良いでしょうか。(日本国内にて)	仕様書記載の通り、日本国内で準備いただければ、新潟県外でも問題ありません。
13	委託仕様書 8想定スケジュール 本業務に関しては、通知書の到着にあわせ入電が増加すると存じますが、通知書の発送は一斉に発送予定でしょうか。もしくは、区や部数単位で段階的に発送されますでしょうか。	原則として、約385,000通を一度に発送します。分割発送の予定はありません。
14	委託仕様書 8想定スケジュール 7月中旬～下旬に発送される通知物は約385,000通一度に発送のご予定でしょうか。もしくは日に分けて発送のご予定でしょうか。	原則として、約385,000通を一度に発送します。日を分けて発送する予定はありません。
15	委託仕様書 9業務内容 (1)基本事項 受電応答率90%は、各月ごとに達成・未達の判断をされるものとなりますでしょうか。	毎月の運営状況を「運営報告書」によりご報告いただきますので、月ごとに応答率の達成・未達を判断することになります。
16	委託仕様書 9業務の内容 (1)(4) 定型事項の回答に対して、IVR(自動音声)での回答で完了させる仕組みを導入することは可能でしょうか。	自動音声による回答も許容しますが、詳細は契約締結後、協議の上決定します。
17	委託仕様書 9業務の内容 (2)個人情報取扱状況に関する事項 今回、発送業務があるため、再発送者に関する個人情報を扱う必要があるかと思いますが、データの授受に関する現状の想定についてご教示ください。(メール、クラウドサービス、貴市指定のサービス等)	CD-R等の記憶媒体またはクラウドサービスを想定していますが、詳細は契約締結後、協議の上決定します。
18	委託仕様書 9業務の内容 (4)業務内容 届出に不備があった場合の、確認架電も業務に含まれますか。 届出処理をしている部署様/他業者様との連携が発生しますでしょうか。 (管理業務および架電人員の確認の為)	届出＝「氏・名の振り仮名の届」の届出として回答します。「氏・名の振り仮名の届」の届出内容不備の確認は、本業務の対象外です。 なお、通知書の再発送にあたり疑義がある場合は、本市との連携が必要になりますが、詳細は契約締結後に決定します。他業者との連携は想定していません。
19	委託仕様書 9業務の内容 (4)業務内容 仕様書9項目、業務の内容:(4)、③紛失・不着等による振り仮名通知再発送依頼の受付・発送業務について、音声コードを含め印刷加工を行う必要はあるか。上記音声コードを含む加工処理をすることが必須である場合は、外部印刷会社への再委託は可能か。	発送済みの通知書(圧着はがき)をA4普通用紙に再印刷し、封筒に封入して送付する想定です。そのことから、あらためてはがき圧着や音声コードを記載するなどの加工処理などは不要であり、外部印刷会社への再委託は想定していません。
20	委託仕様書 9業務の内容 (4)業務内容 ③紛失・不着等による振り仮名の通知再発送依頼の受付、発送(再発送は原則1回のみ)の受付とする) 上記記載内容がございますが、再発送依頼がある場合は個人情報を聴取しても問題ございませんか。また、すべての対応に対して、対応履歴等をデータで残しておく必要はございますでしょうか。	・再発送依頼時の対応について 再発送に必要な個人情報の聴取は必要という認識です。 ・すべての対応の対応履歴の保存について 仕様書記載の各業務が達成できる範囲での保存をお願いします。
21	委託仕様書 9業務内容 (4)業務内容 FAQを本市と協議のうえ作成と記載がございますが、貴市から作成のベースとなる資料等を提供いただく事は可能でしょうか。	必要に応じて本市から資料等の提供は行いますが、FAQの原案は受託者で作成をお願いします。
22	委託仕様書 9業務内容 (4)業務内容 貴市へのエスカレーション手段は何を想定されていますでしょうか。	電話を基本とし、エスカレーションの内容や状況に応じてメール等を利用する想定です。詳細は契約締結後、協議の上、決定します。

新潟市戸籍振り仮名制度コールセンター運営等業務 仕様書等に関する質疑回答一覧

No	質疑事項 質問項目(上段)／質問内容(下段)	回答
23	委託仕様書 9業務内容 (4)業務内容① 「発送状況に関する問合せ」と記載がありますが、貴市から発送データを受領し、それに基づいて発送日等を回答するのでしょうか。又は、地区ごとに発送日を分けており、住所に応じて発送日を案内するイメージでしょうか。個人情報(=発送データ)を多量に扱うかを確認させてください。	詳細は契約締結後、協議の上決定しますが、本市から「通知送付対象者リスト」を提供するので、その内容に基づきご対応いただくこととなります。「9業務内容(4)業務内容①③④」への対応を行うことから、取り扱う個人情報は多量となります。
24	委託仕様書 9業務の内容 (4)業務内容① 発送時期は個人もしくは区ごとで変わる可能性があるのでしょうか。	原則として、約385,000通を一度に発送します。
25	委託仕様書 9業務の内容 (4)業務内容① 発送状況の問合せがあった場合の確認方法はありますでしょうか。	詳細は契約締結後、協議の上決定しますが、以下の想定です。 1.コールセンターで本籍・住所・氏名等・電話番号等の情報を聴取する。 2.本市から先に提供している「通知送付対象者リスト」を確認 3.該当あり→発送状況を回答 該当なし→コールセンターから発送対象ではない旨問合せ者へ回答、必要に応じて本市へエスカレーション
26	委託仕様書 9業務の内容 (4)業務内容② 受付窓口については、市民がお住まいの区役所になりますでしょうか。	詳細は契約締結後、協議の上決定しますが、以下の想定です。 ・問合せ者が新潟市民または新潟市窓口での届出を希望する場合 → 原則として問合せ者が居住または希望する本市の区役所を案内 ・問合せ者が新潟市民以外の場合 → 居住する市区町村に問合せするように案内
27	委託仕様書 9業務内容 (4)業務内容②③ 発送までのフロー詳細についてご教示ください。(事象発生から発送までの作業イメージを確認したいです。)	詳細は契約締結後、協議の上決定しますが、以下の想定です。 1.コールセンターで通知再発送依頼受付。本籍・住所・氏名等・電話番号等の情報を聴取する。 2.本市から先に提供している「通知送付対象者リスト」「通知印刷用PDFデータ」を確認 3.該当あり→コールセンターで印刷・再発送 該当なし→コールセンターから該当がない旨問合せ者へ回答、状況に応じて本市へエスカレーション
28	委託仕様書 9業務内容 (4)業務内容②③ 受付から発送までのリードタイムはどれくらい想定していますでしょうか。発送先情報を受付後に貴市にエスカレーションし承諾後に発送作業に着手する想定しているため、想定リードタイムがあればご教示をお願いします。	詳細は契約締結後、協議の上決定します。
29	委託仕様書 9業務の内容 (4)業務内容③、④ 送付用の封筒は後納郵便等を予定されておりますでしょうか。(郵送料は見積に含める必要はございませんでしょうか)	ご質問の業務に関する郵便料金は受託者負担とし、見積額(入札額)に含めて計上してください。 郵便料金は以下の通り算出してください。 ・郵便料金単価:110円(税込) ・通数4,600通(「9業務の内容 (4)業務内容③④」記載の通数合計)

新潟市戸籍振り仮名制度コールセンター運営等業務 仕様書等に関する質疑回答一覧

No	質疑事項 質問項目(上段)／質問内容(下段)	回答
30	委託仕様書 9業務内容 (4)業務内容③ 紛失や不着等に伴う再発送について、受託者から該当の市民宅へ発送する認識でお間違えないでしょうか。また、この際の費用負担は受託者側となりますでしょうか。その際の郵送方法(特定記録など)も指定がございましたらご教示願います。	前段の発送に関する質問についてはご認識の通りです。 後段の費用負担はNo.29をご確認ください。郵送方法は普通郵便の想定です。
31	委託仕様書 9業務の内容 (4)業務内容③ ③を印刷する紙ははがき用紙または、A4普通紙に印刷して、封筒に入れて郵送、でしょうか。	A4普通用紙に印刷し、封筒に入れて郵送する想定です。
32	委託仕様書 9業務の内容 (4)業務内容③、④ ③については、印刷～封入・封緘～宛先印字～投函、④については、印刷物統一の内容でご支給の上、封入・封緘～宛先印字～投函、の流れで認識に相違ないでしょうか。 また、郵送費は料金後納/別納でしょうか。郵送費は市役所様からご支給でしょうか。もしくは受注者負担でしょうか。	前段の作業に関するご質問についてはご認識の通りです。 後段の郵便料金については、受託者負担となります。郵便料金の算定はNo.29をご確認ください。
33	委託仕様書 9業務の内容 (4)業務内容③ 再通知書の加工条件(形状)を教えてください。(圧着はがきでしょうか?)	発送済みの通知書(圧着はがき)をA4普通用紙に再印刷し、封筒に封入して送付する想定です。はがき圧着などの加工処理は不要です。
34	委託仕様書 9業務の内容 (4)業務内容③ 想定されるフローとしては、以下でよろしいでしょうか? 1.コールにて再発行依頼受付 2.自治体エスカーション(再発送宛先連携) 3.印字データ受領 4.再通知書印刷・発送	詳細は契約締結後、協議の上決定しますが、以下の想定です。 1.コールセンターで通知再発送依頼受付。本籍・住所・氏名等・電話番号等の情報を聴取する。 2.本市から先に提供している「通知送付対象者リスト」「通知印刷用PDFデータ」を確認 3.該当あり→コールセンターで印刷・再発送 該当なし→コールセンターから該当がない旨問合せ者へ回答、状況に応じて本市へエスカーション
35	委託仕様書 9業務の内容 (4)業務内容③ 封筒の準備はいただけるということですが、郵送料は別途必要でしょうか。	使用する封筒は本市で準備する予定です。郵便料金についてはNo.29をご覧ください。
36	委託仕様書 9業務の内容 (4)業務内容③④ 仕様書9(4)業務内容についてとなりますが、③④の発送業務については受託者にて印刷、封入、封緘をして発送まで対応する想定でしょうか。その場合、郵送料は入札額に含める必要がありますでしょうか。	前段の作業に関するご質問についてはご認識の通りです。 後段の郵便料金については、入札額に含めてください。郵便料金の算定はNo.29をご確認ください。
37	委託仕様書 9業務内容 (4)業務内容③ 振り仮名の通知の再発送及び届書用紙の発送について、郵送料は貴市のご負担でしょうか。当社負担の場合、封筒の大きさ・重さをご教示ください。	郵便料金についてはNo.29をご確認ください。封筒の大きさ・重さも郵便料金の単価が110円(税込)となるものを想定しています。
38	委託仕様書 9業務の内容 (4)業務内容③④ 送付用の封筒はご提供頂きますが、封筒への宛名印字・封入・封緘、郵送手配はコールセンターで対応する認識で良いでしょうか。その場合の郵送費用については、どのような想定をされていますか。	前段の作業についてはご認識の通りです。 郵便料金についてはNo.29をご確認ください。

新潟市戸籍振り仮名制度コールセンター運営等業務 仕様書等に関する質疑回答一覧

No	質疑事項 質問項目(上段)／質問内容(下段)	回答
39	委託仕様書 9業務の内容 (4)業務内容③ 印刷物において、特殊な文字データ等の影響で、特定の印刷機の指定などありますでしょうか。	カラー印刷に対応している印刷機であれば、その他の指定はありません。
40	委託仕様書 9業務の内容 (4)業務内容③ はがきレイアウトの用紙は受託者準備となりますでしょうか。	用紙は受託者側で準備をお願いします。(A4普通紙を想定) 印刷データはPDFにより本市から提供する予定です。
41	委託仕様書 9業務の内容 (4)業務内容③ 再発送用の通知は1枚でしょうか。	再発送用通知1通につき、封入する用紙は1枚の想定ですが、協議の上決定します。なお、1通当たりの郵便料金が110円を超える枚数を封入する予定はありません。
42	委託仕様書 9業務の内容 (4)業務内容③ 通知再発送依頼の2回目以降の紛失・不着等に関してはどのようなご案内をされるかご教示いただけますでしょうか。	問合せ者に2回目の再発送は不可であることをお伝えし、通知書の内容を確認したい場合は、新潟市の窓口へお越しいただくようお願いください。
43	委託仕様書 9業務の内容 (4)業務内容③ 仮にマイナポータルから操作案内するケースがありますでしょうか。	マイナポータルの詳細な操作案内については、本業務の対象外です。国のコールセンター等にお問合せいただくこととなります。
44	委託仕様書 9業務の内容 (4)業務内容③ はがきレイアウトについて事前に共有いただくことは可能でしょうか。	詳細は契約締結後、共有します。なお、レイアウトについては、法務省が市区町村向け説明会での提示様式に概ね準じています。
45	委託仕様書 9業務の内容 (4)業務内容③ 再印刷用データのやり取りについて、どのような方法をお考えでしょうか。	詳細は契約締結後、協議の上決定しますが、以下の想定です。 1.コールセンターで通知再発送依頼受付。本籍・住所・氏名等・電話番号等の情報を聴取する。 2.本市から先に提供している「通知送付対象者リスト」「通知印刷用PDFデータ」を確認 3.該当あり→コールセンターで印刷・再発送 該当なし→コールセンターから該当がない旨問合せ者へ回答、状況に応じて本市へエスカーション
46	委託仕様書 9業務内容 (4)業務内容③ “はがきレイアウト用紙を再印刷し封筒で送付する”とありますが、実際に送付したはがきのコピーを対象者ごとに貴市から受領し、事業者側で郵送対応をするという理解でしょうか。	詳細は契約締結後、協議の上決定しますが、以下の想定です。 1.コールセンターで通知再発送依頼受付。本籍・住所・氏名等・電話番号等の情報を聴取する。 2.本市から先に提供している「通知送付対象者リスト」「通知印刷用PDFデータ」を確認 3.該当あり→コールセンターで印刷・再発送 該当なし→コールセンターから該当がない旨問合せ者へ回答、状況に応じて本市へエスカーション
47	委託仕様書 9業務内容 (4)業務内容③ “再印刷用のデータを本市から提供する”とありますが、具体的にどのようなものを指しますでしょうか。また、不着者の情報は、Excel等のリストデータにて貴市から受領する想定で合いますでしょうか。	発送済みの通知書(圧着はがき)をPDFデータにより提供する想定です。不着者情報もMicrosoft Excel等によるリストデータを本市から随時提供する想定です。
48	委託仕様書 9業務内容 (4)業務内容③ 再発送時の郵送料は後納郵便で、郵送料は委託費に含めないという理解でよろしいでしょうか。	No.29をご確認ください

新潟市戸籍振り仮名制度コールセンター運営等業務 仕様書等に関する質疑回答一覧

No	質疑事項 質問項目(上段)／質問内容(下段)	回答
49	委託仕様書 9業務内容 (7)問合せ想定数 通知書を区分郵便物で7月中下旬に発送した場合、7月の問合せ数は5,000件も入ってこない可能性が高いですが、通知書以外に広報等で大きく周知をする等イベントがありますか？	問合せ数は法務省が展開する広報や、各種報道の影響があると見込んでいます。
50	委託仕様書 9業務内容 (7)問合せ想定数 受電1件あたりの想定対応時間をご教示いただけますでしょうか。	1件あたりの対応時間は概ね5～10分程度を見込んでいます。
51	委託仕様書 9業務の内容 (7)問合せ想定数 30,000件の想定は、国(法務省)が設置するコールセンターが対応する制度に関する問い合わせも含まれていると思いますが、実際に市町村でしか回答できない問い合わせは何件を想定されていますか。	具体的な件数は想定していません。
52	委託仕様書 9業務の内容 (7)問合せ想定数 本業務期間中における想定取扱数等は以下のとおり。受託者はこれらを念頭に運営すること。とございますが、想定される1件当たりの対応時間(CPH)や後処理時間(ACW)は、どれくらいが見込まれますでしょうか。	1件あたりの対応時間は概ね5～10分程度を見込んでいます。後処理時間(ACW)の想定は本市からは提示できません。
53	委託仕様書 9業務の内容 (7)問合せ想定数 入電1件当たりの想定されている問合せ時間を教えていただけますでしょうか。	1件あたりの対応時間は概ね5～10分程度を見込んでいます。
54	委託仕様書 9業務内容 (7)問合せ想定数 問合せ想定数について、曜日別の割合・傾向などの想定はございますか。	戸籍関連の一般的な問合せから類推すると、休日前後である月曜・金曜に問合せが多くなると想定しています。
55	委託仕様書 9業務の内容 (8)コールセンター運営状況の報告 「運営報告書」の提出方法については、メール、郵送、手渡し等決まりはありますか。	詳細は契約締結後、協議の上決定しますが、データを含めて提出いただけるのであれば、いずれの方法でもかまいません。
56	委託仕様書 10コミュニケーション計画 オンライン形式で開催する場合はTeams、ZOOM等のような方法になりますでしょうか。	詳細は契約締結後、協議の上決定しますが、Zoom、Microsoft Teamsであれば本市は対応可能です。
57	委託仕様書 11業務の進め方 (1) 業務に支障がでない前提でオペレータは専任配置ではなく、他業務とのシェアード体制で問題ございませんでしょうか。	ご質問の前提が満たされるのであれば、他業務との兼任で業務を行っても問題ありません。
58	委託仕様書 12成果物等 (1)成果物 仕様書P5 12(1) 成果物について P6に内容が記載されておりますが、所定の書式はございますか。	仕様書別紙「No.2新潟市個人情報取扱委託業務等に関する個人情報取扱状況報告書」以外は特段、所定の書式はございません。契約締結後、協議の上決定します。
59	委託仕様書 12成果物等 最終成果物は、履行報告書とともにCD-R等に格納したものと紙面に印刷したものを1部を1セットにして納入することとなりますが、最終成果品についてはオンラインストレージ等への格納ではなく、郵送もしくは直接の提出が必要となるという認識になりますでしょうか。(弊社では情報漏えい対策の観点からオンラインストレージを活用しておりますのでお伺いしたく存じます。)	最終成果物は仕様書に記載の通り、CD-R等に格納したものと紙面に印刷したものを1部を1セットとして郵送または直接ご提出ください。 なお、契約期間中にご提出いただく成果物は、オンラインストレージへの格納やメール等による提供のみでかまいません、具体的な提供方法は、契約締結後、協議の上決定します。

新潟市戸籍振り仮名制度コールセンター運営等業務 仕様書等に関する質疑回答一覧

No	質疑事項 質問項目(上段)／質問内容(下段)	回答
60	委託仕様書 14その他特記事項 波動予測について、市役所様の電話や窓口でも直接問い合わせ対応や届出受理をされる想定でしょうか。 (住民から市役所様に問い合わせがあった場合、市役所様でもご対応されるかの確認になります)	本市の電話や窓口での問合せ対応も行いますが、コールセンターを優先的に案内することになります。 届出受理は本市の窓口のみの対応です。
61	入札公告 5入札時の注意事項① 入札書を封入する封筒に関して、本業務における「品名」とは、「調達役務名」でよろしいでしょうか。	入札公告1入札に付する事項(1)品名に記載のとおり。
62	入札公告 1入札に付する事項 予定価格をご教示いただけますでしょうか。	入札公告1入札に付する事項(11)予定価格に記載のとおり。事後公表となります。
63	入札公告 1入札に付する事項 最低制限価格の設定はございますか。	入札公告1入札に付する事項(12)に記載のとおり。設けません。
64	入札公告 5入札時の注意事項① 入札書に記載する日付は入札日でよろしいでしょうか。	入札日を記載してください。
65	入札公告 5入札時の注意事項④ 委任状に記載する日付は入札日でよろしいでしょうか。	入札公告実施日から入札日の期間で、委任を受けた日を記載してください。
66	入札公告 5入札時の注意事項④ 郵送で入札する場合、委任状が必要になる場合をご教示いただけますでしょうか。	郵送で入札する場合、委任状が必要になる場合は想定していません。代表者名での入札が可能と考えています。
67	入札説明書 6.3入札・開札(6) 郵送で入札する場合、開札に立ち会う必要は必ずしもないでしょうか。	郵送で入札する場合、開札に立ち会う必要はありません。
68	入札説明書 9契約保証金 契約保証金の免除項目として「過去2年間の間に国(公社・公団を含む。)又は地方公共団体と種類及び規模をほぼ同じくする契約を数回以上にわたって締結し、これらをすべて誠実に履行し、かつ、契約を履行しないこととなるおそれがないと認められる場合。」とありますが、この「種類」に該当するものは市民からの問合せセンターであれば問題ございませんでしょうか。もしくは戸籍関連の問合せセンターまで範囲が狭まりますでしょうか。	市民からの問合せ対応を行ったものであれば、戸籍業務のコールセンターに限定するものではありません。