

質問への回答

NO	質問	回答
1	仕様書 3 - (2) 臨時窓口、コールセンター対応は通知書発送日から 3 カ月となっていますが、7月 1 日から 8 月中旬まで分割発送のため、最終発送日から 3 カ月という認識で合っているかご教示ください。	初回発送日から 3 か月間の対応を想定しています。
2	仕様書 4 - (3) - ア CSVファイルの提供は媒体にて受け渡しいただく想定でしょうか。	仕様書 4 - (3) - イに記載のとおりです。
3	仕様書 4 - (3) - エ 除外対象者リストはどのタイミングでいただける想定でしょうか。一括か複数回かも現在の想定をご教示ください。	CSVファイルの受け渡し後、複数回提供する予定です。
4	仕様書 4 - (3) - オ 発送代については、受託者側が負担するのか確認させていただきたい。	発送代は市で負担します。
5	実施要領 8 - (1) - ア - (ア) ①元請として戸籍関連業務及びマイナンバー関連業務を受託した実績とありますが、同一自治体で戸籍関連業務とマイナンバー関連業務の契約が分かれている場合はそれぞれ 1 件とカウントするという理解で大丈夫でしょうか。 ②同一契約書内で戸籍関連とマイナンバー関連が併記されていないとならないのでしょうか。 ③①が理解通りの場合は、個別の自治体において、戸籍関連だけ、マイナンバー関連だけの受託でもそれぞれ 1 件のカウントになるという理解で大丈夫でしょうか。 ④実績の証明について相互捺印済の契約書の写し以外に提出が必要な書類はあるのでしょうか。 ⑤④の書類が必要な場合はプロポーザル企画提案書の提出日に実績があるとする受託事業については、全て提出が必須という理解でしょうか。	①ご理解のとおりです。 ②どちらかの表記のみでも 1 件とカウントします。 ③ご理解のとおりです。 ④契約書の写し以外の書面の提出は不要です。 ⑤ご理解のとおりです。

6	実施要項7 A3サイズをZ折りさせて頂き提案書に含めることは可能でしょうか。またその場合1P換算になりますでしょうか。	企画提案書の用紙はA4サイズに限ります。
7	実施要領7 提案書の表紙、および見積書に押印は必要でしょうか。	見積書のみ押印が必要です。
8	実施要領7 企画提案書等の提出書類A4サイズの指定がございますが、ページは縦でよろしいでしょうか。	縦横どちらでも結構です。
9	実施要項7 (1)～(5)に関しては提案書とは別途の提出になる形でしょうか。また専用の書式等なければ部数含め提案者の様式でご提出する形でしょうか	(1)～(5)の内容を含め、提案書を作成してください。 様式は提案者の様式で差し支えありません。
10	仕様書 3-(3)-② 「仮振り仮名の信頼率 修正あり 約3%」とありますが、これは、『本籍人口数393,969人に対して約3%の修正が見込まれる』との認識でよろしいでしょうか？	ご認識のとおりです。
11	仕様書 4-(1) 通知文書作成業務委託内容 履行場所受託者が準備した拠点において実施する。とございますが、履行場所について制限がございましたら教えてください。	制限はありません。
12	仕様書4-(2) 通知文書作成業務委託内容 通知文書の発送費用（郵便料金）は貴市、受託者のどちらが負担するものでしょうか	NO.4に同じです。
13	仕様書 4-(3)-カ 市の指定する場所への搬入作業を実施するとございますがこちら局出し対応を含め郵便局に搬入をするのか貴市の庁舎などに搬入するのとどちらになりますでしょうか。また既に場所がきまっていればご教示いただけますでしょうか	市の庁舎への搬入を予定していますが、詳細は未定です。
14	仕様書4-(3)-カ 発送作業通知文書を搬入する貴市指定場所は何か所になるのでしょうか。また「分割回数」は現時点では何回程度を想定しているのでしょうか	一か所の予定です。分割回数は2～4回程度を想定しています。

15	仕様書－5－(2) 履行場所が別紙 南庁舎1階平面図に記載されていると思いますが電源プラグ等の場所・電源容量についてご教示いただけますでしょうか。	電源プラグの場所は別紙のとおりです。電源プラグは最低2口です。正確な容量の回答はできないのですが、PCの電源等の利用であれば問題ありません。
16	仕様書5 臨時窓口運営業務相談や届出について現時点で日次や月次での来庁総定数がございましたらご教示ください。また、想定される1件あたりの対応時間も併せてご教示のほどお願いいたします。	来庁人数については仕様書3に記載のとおりです。 対応時間についても受託者が推計を行ってください。
17	仕様書5 臨時窓口運営業務臨時窓口運営業務従事者について、勤務時の服装等の指定はございますでしょうか。	社会通念上問題のない範囲（華美なものや極端な肌の露出を避ける等）であれば、どのようなものでも差し支えありません。
18	仕様書－5－(2) 履行場所臨時窓口として使用できるスペースはどの程度の広さでしょうか。窓口は原則2つとする、とございますが、繁忙期等に一時的に増設することは可能でしょうか。また、増設する場合、追加で窓口用机、椅子を貸与いただくことは可能でしょうか。	スペースの広さは別紙のとおりです。 スペースに収まる範囲であれば増設も可能です。その場合の窓口用机、椅子は市で用意します。ただし、スペースが不足していると判断できる場合は、協議の上スペースを拡充することも検討します。
19	仕様書－5－(2) 履行場所従事者が使用可能な私物保管用ロッカー、従事者が使用可能な休憩室等はございますでしょうか。	市民課事務室内に私物保管場所を用意する予定です。専用の休憩室の用意はありません。
20	仕様書5－(2) 履行場所従事者が使用可能な駐車場、駐輪場はございますでしょうか。	駐車場の用意はありません。駐輪場は敷地内の駐輪場をご利用ください。
21	仕様書3－5－(3) 臨時窓口運営業務本部との連絡用スマートフォン等を執務室内に持ち込み、使用することは可能でしょうか。	差し支えありません。
22	仕様書4－5－(4) 臨時窓口運営業務受領した届書に受領時刻を記載し、クリアファイルに入れて保管する、とございますが、ファイルについては毎営業日ごと業務終了時に貴市職員様に納品する認識でよろしいでしょうか。	ファイルの納品タイミングについては契約後に別途協議により決定します。

23	仕様書－5－(4)－ウ 臨時窓口運営業務「戸籍振り仮名届出に係る記載台」も該当期間中は臨時に専用の記載台として増設されるのでしょうか	記載台も臨時窓口の履行場所に設置します。
24	仕様書－5－(4)－エー(工) 臨時窓口運営業務添付書面の不足により直ちに受理出来ない場合は、届出人に添付書面の追加提出を求める、とございます。書類不足の場合は届書の受領をせず、届出人に返却の上、再来庁をご依頼する認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
25	仕様書6 コールセンター業務コールセンターについて現時点で日次や月次での入電想定数がございましたらご教示ください。また、想定される1件あたりの対応時間も併せてご教示のほどお願いいたします。	NO.16に同じ。
26	仕様書6－(4)－カ 自動音声応答システム（IVR）について予め登録しておいた音声で自動応答し、発信者のプッシュボタン操作に合わせて音声ガイダンスの再生や接続が出来ること、とございます。 発信者側で該当の問い合わせ内容に合わせて操作すると認識いたしましたが、現時点で想定される問い合わせ内容の大分類をご教示いただくことは可能でしょうか。	通知に関すること、届出に関すること、その他の問い合わせを想定しています。また、国が設置するコールセンターで対応可能な内容については、IVRで国のコールセンターを案内することを想定しています。
27	仕様書－7－(1)－イ 主任担当者の配置主任担当者が公休等で不在となる場合、業務従事者から副主任担当者を選任し、代行させることは可能でしょうか	差し支えありません。
28	仕様書－7－(1)－エ 業務従事者の研修従事者に対する研修を実施する場合、貴市の施設（会議室等）を使用させていただくことは可能でしょうか。可能な場合、その費用の受託者による負担はございますでしょうか。	市の施設の使用はできません。

29	報告について臨時窓口業務、およびコールセンター業務において、問い合わせ内容や進捗を日次や月次で報告する必要はありますでしょうか。必要な場合は報告内容や報告スケジュール、報告フォーマットについてご教示ください。また、進捗・問い合わせ履歴管理や日報・月報等の各種提出物作成のため、業務用端末（PC）とインターネット接続用のWifiを執務スペース内に持ち込み使用することは可能でしょうか。	問い合わせ内容や進捗状況の報告は具体的に想定していませんが、必要に応じ任意で報告をお願いする可能性があります。フォーマットの指定はありません。業務用端末（PC）とインターネット接続用のWifiを執務スペース内に持ち込むことについては差し支えありません。
30	提案書に記載する実績は、現時点で完了している案件に限りますか。	公告日時点において履行を開始しており、かつ令和6年度中に完了している案件に限ります。
31	提案書、提出時に押印が必要な書類は御座いますか。	見積書のみ押印が必要です。
32	再委託先がある場合、正本の提案書に再委託先の社名を記載してもよろしいでしょうか。再委託先の社名を記載して良い場合、副本は再委託先の社名はマスキングした方がよろしいでしょうか。	提案書への再委託先の記載は正本・副本ともにお控えください。
33	臨時窓口にて受領した届書は、窓口業務終了後、市職員の方にお渡しする、との認識でよろしいでしょうか。	NO.22に同じです。
34	提出する見積書については豊田市様ウェブサイトに掲載されている書式になりますでしょうか。あるいは任意の書式でもよろしいでしょうか。また、積算内訳書は任意の書式でよろしいでしょうか。	見積書・積算内訳書ともに任意の書式で差し支えありません。
35	コールセンターについて、「応答率は80%を確保できる体制」と記載がありますが、月別応答率の認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
36	受取人不在等の理由により返送される通知書は、全体発送通数の何パーセントを想定されているでしょうか。	5～10%ほどを想定しています。
37	受取人不在等の理由により返送される通知書の返送先は豊田市役所様の認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
38	受取人不在等の理由により返送される通知書の返送先が豊田市役所様の場合、返送された通知書の情報は豊田市様から受託者へ連携される想定でよろしいでしょうか。	仕様書6－（4）－オに記載のとおりです。
39	豊田市様からは返送された通知書の情報が連携されない場合、受託者が返送された通知書を豊田市役所様から引き取る必要があります。引き取りの頻度等に想定があればご教示ください。（週1回、週2回等）	仕様書6－（4）－オに記載のとおりです。
40	通知送付除外対象者の想定通数をご教示お願いいたします。	除外は最低限とする予定です。多くても100～200件程度と想定しています。
41	通知文書印字の文字フォントをご教示お願いいたします。	市から提供する法務省提供フォントにて印字をお願いします。

