

No.	質問項目	質問内容	回答
1	【別添2】コールセンター運用業務仕様書 2	履行場所につきまして、他案件とのシェアードは可能でしょうか。(パーテーションなどで区切るなど)	各々の業務及び守秘義務の履行に支障がない限り、可能です。
2	【別添2】コールセンター運用業務仕様書 6 (3)	問い合わせ対応した概要の記録は紙媒体のみでよろしいでしょうか。また、電子媒体への記録が必要な場合は、戸籍情報システムに記録することが出来る仕様なのでしょうか。	紙媒体のみで構いません。戸籍情報システムに対応記録を記録する機能はありませんので、電子媒体での提出を希望される場合は紙媒体をスキャンするといった対応方法が考えられます。
3	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 3	想定業務スケジュールについて、データ提供日はいつでしょうか？また、テストデータの提供は提供日前にいただくことは可能でしょうか。	基準日である令和7年5月25日時点のデータを戸籍情報システムベンダが抽出し提供されることとなっていますが、具体的な日時は現時点で未定です。テストデータの御提供は難しいですが、事前にデータフォーマットを御提示できるよう、システムベンダと調整します。
4	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 3	通知書の発送について、発送日は8月下旬までの捉えて間違いはないでしょうか。	お見込のとおりです。
5	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4 (1) イ	紙質について、通常のはがきで使われている用紙の捉えて間違いはないでしょうか。	仕様を満たせるのであれば、通常のはがきで使われている用紙で差し支えありません。
6	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4 (2)	引き抜きについて、何件程度を想定されていますでしょうか。	引抜は国が定める要件にないため、無理なくできる範囲でと考えています。最大でも500件程度とお考え下さい(調整可能です)。
7	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4 (2)	引き抜きについて、再発送はなしの認識で間違いはないでしょうか。	引抜の有無を問わず、再発送は予定していません。
8	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4 (3)	通知書の発送につきまして、130,605通を1度に発送するのでしょうか。また、分けて発送する場合は何回を想定されていますでしょうか。	発送回数の指定はありませんが、分割して発送する場合は仕様書4 (1) カに記載のとおり割引を受けられる形をお願いします。
9	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4 (3)	郵送にかかる費用は受注者の負担との記載がありますが、130,605件で間違いはないでしょうか。	発送数は基準日である令和7年5月25日時点のデータで決まるため、多少の変動はあるものと考えますが、仕様書で明示した想定発送数は令和7年1月23日時点のもので、大きく増加することはないとみています。
10	本体仕様書	業務責任者と部門責任者を兼務することは可能でしょうか。	可能ですが、両者の業務を滞りなく実施いただく必要があります。
11	本体仕様書 10 (3)	「パソコン10台分購入」について、各者統一のため、購入費用の提示は可能でしょうか？	本市は購入先事業者から参考見積を取得しているにすぎないため御提示はいたしかねますが、購入先事業者には全ての入札参加者に同一の見積を提示するよう依頼しています。落札事業者の方には内訳書を提出いただきますので、参考見積から乖離がないかの確認を行います。
12	本体仕様書 10 (4)	必要な消耗品・仕器のうち冷蔵庫・レンジを設置することは可能でしょうか。また、パーテーションに指定のサイズ及び必要枚数はございますでしょうか。	事務スペースを極力小さくする観点及び利用可能な電力量の問題から、冷蔵庫・電子レンジの設置は不可とします。また庁舎内には職員が昼休憩をとる食堂(来庁者等も利用可能)や、コンビニエンスストアもあります。パーテーションにつきましてはサイズの指定はありませんが、以下の要件があります。 ・事務スペースの範囲外にはみ出ないこと ・不特定多数の来庁者が通行する傍で個人情報を取り扱うため、外から容易に中を覗き込むことができないようにすること ・業務量に応じて事務スペースを縮小できるよう、折り畳みやサイズの調整が可能であること(適宜撤去する形でも可)
13	【別紙1】事務スペース図面	繁忙期10名、繁忙期以外4名との記載がございますが、閑散期でも最低4名は必要でしょうか。	「繁忙期10名、繁忙期以外4名」の記載は事務スペースを計算する際の参考値として仮定したものであり、繁閑問わず上記人数の配置を求めるものではありません。
14	本体仕様書 9 (1)	業務責任者は常勤が必須でしょうか。また、業務責任者の代理の者を配置する場合は勤務しない日を設けてもよいでしょうか。	業務責任者について常勤は不要ですが、業務時間中に本市と連絡が取れる体制にいただく必要があります。また代理の方を配置いただくことで勤務しない日を設けていただいても差し支えありません。事前に不在時の代理者を届け出る等の体制構築をお願いします。

No.	質問項目	質問内容	回答
15	本体仕様書 9 (1)	戸籍情報システムに関するマニュアル、研修は事前に準備いただくことは可能でしょうか。	戸籍情報システムの操作方法については以下のいずれか（または両方）によりお伝えする予定です。 ①本業務に必要な操作マニュアルの提供 ②本業務の操作方法を代表者の方数名に実機で説明する
16	本体仕様書 10 (3)	購入するPC関連設備の金額を教えてください。また、この金額は見積に含めるのでしょうか。	金額の提示についてはNo.11を御参照ください。またこの金額は入札金額に含めてください。
17	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4 (1) エ	文字フォントは貴市からの提供とありますが、外字ファイルも提供頂けるのでしょうか。	外字ファイル（.tte等）も含めて提供します。
18	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4 (1) カ	13%の割引を受ける想定とありますが、7日遅延承諾での発送との認識で相違ないでしょうか。	お見込のとおりです。
19	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4 (1) コ	テスト分印刷、印字は何件を想定していますでしょうか。また、テスト用のデータもご支給頂けるのでしょうか。	システム外字の印刷や、1戸籍で複数通になるケースの印刷確認等、10程度を想定しています。 テストデータの提供は難しいため、対象戸籍を本市から指定する等の方法を考えていますが、具体的な方法については落札後に協議させていただきたく思います。
20	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4 (2) ウ	引抜きは何件程度の想定でしょうか。	No.6を御参照ください。
21	【別添2】コールセンター運用業務仕様書 4 (3) ア	コールセンターは他業務とのシェアードとしても問題無いでしょうか。	No.1を御参照ください。
22	【別添2】コールセンター運用業務仕様書 4 (3) ウ	応対履歴はデータで提出の義務はあるのでしょうか？また、クラウドサービスの利用は可能でしょうか。	応対履歴の提出につきましてはNo.2を御参照ください。クラウドサービスの利用は可能ですが、個人情報を取り扱うために必要となるセキュリティ対策を実施いただく必要があります。
23	【別添3】事務処理等支援業務仕様書 4 (3) イ (イ)	郵便物を記録する帳簿は電子も可能でしょうか。	可能です。
24	【別添3】事務処理等支援業務仕様書	当作業を行うために、パソコン及びその付属品を10台購入するとの認識で良いでしょうか。	パソコン及びその付属品10台については、別紙2仕様書の10 (3)に記載のとおり、戸籍情報システムを利用するために購入いただきます。戸籍情報システムを利用する業務としては、「事務処理等支援業務」及び「市役所臨時窓口運営業務」が該当する認識です。
25	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 3	8月下旬の通知書の発送は何件程度の発送を想定されておりますか、また発送については一括（1日）での発送でお考えでしょうか。	No.8を御参照ください。
26	【別添3】事務処理等支援業務仕様書 2	受託側で準備が必要な什器についてはどのようなものがありますか。	別紙2仕様書の10 (2)～(4)を御参照ください。
27	【別添4】市役所臨時窓口運営業務仕様書 2	受託側で準備が必要な什器についてはどのようなものがありますか。	No.26を御参照ください。
28	【別添4】市役所臨時窓口運営業務仕様書	窓口業務での報告書の作成などはございますか。	別紙2仕様書の7を御参照ください。
29	全般	管理用PC端末などの持ち込みは可能でしょうか？	部門管理者が使用する端末等、本業務を履行するために使用する私物でない端末については持込可能です。
30	【別添3】事務処理等支援業務仕様書 5 (2)	ア 本業務の履行に必要な、民法、戸籍法、住民基本台帳法等の関連法令について十分理解していること。とあるが、どの程度の理解か。	以下のような水準にあることを想定しています。 【窓口受付に関するもの】 ・届書に記載されている住所、本籍等の内容が正しいか形式的に確認し、必要な補正が行えること ・署名等の届書の内容が満たされており受理可能か、形式的な確認が行えること（受理決定は市職員が行う） 【データ入力に関するもの】 ・通常パターンの届出であれば文献等を参照することなくシステム入力等の処理ができること ・通常パターンでない届出（筆頭者及び配偶者の双方が除籍されている場合の氏の振り仮名の届出等）については、文献等を参照することにより処理できること
31	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4 (1)	デザイン案を吹田市様に複数回提示とのことですがこちらはpdfにて提示になるのでしょうか。	提示方法につきましては、pdf等の電子データでも紙面でも構いません。

No.	質問項目	質問内容	回答
32	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4 (1)	本籍人データをCSVにいただくとのことですが、レイアウトについてどのようなものになるのでしょうか。	現時点では未定ですが、データ引渡し前にレイアウトを御提示できるよう、システムベンダと調整します。
33	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4 (1)	管理番号、氏名等の発送先一覧とのことですがcsvでお渡しになるのでしょうか。	「事務処理等支援業務」において使用するため、形式については受注者において決定してください。
34	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4 (1)	13%の割引を受ける想定と記載されておりますが13%となると特定郵便物かつCBあり、1回に10万部の発送が条件となりますがお間違いありませんでしょうか。	間違いありません。実際の発送（納入）方法につきましては納入先郵便局と御調整ください。
35	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4 (2)	戸籍等の異動があった場合、抜き取りが発生とのことですが遅くとも局出しの1週間前にはご連絡いただけますでしょうか。	抜取を依頼する場合、遅くとも局出しの1週間前には御連絡します。
36	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4 (3)	郵送にかかる費用は受注者の負担と記載がありますが、料金後納郵便で局出しと記載されておりますが、郵便局まで持ち込む費用を受注者の負担という認識ですがお間違いありませんでしょうか。そうなると後納票を吹田市様より受領する流れになりますでしょうか。	郵便局に支払う郵便料金についても本業務の委託料の中でお支払いいただきます。仕様書に記載のある事項のうち実態にそぐわないものがある場合は、「郵便料金の支払いは受注者が行う」ことを優先するものとします。
37	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4 (1)	本籍人データ（CSV形式の予定）で文字コードを教えてください。	データレイアウトも含め、システムベンダから回答があり次第お知らせします。
38	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4 (1)	仕様「データ提供にあたっては、閉域網のデータ回線による電送やセキュリティ便による外部媒体での受渡等、個人情報の取扱に配慮した手法を受注者にて検討のうえ手配すること。」について、→エッジ手配のWBTでも問題ないか確認です。	本市都合で申し訳ありませんが、インターネット環境で住民情報を取り扱うことはできないため、不可とします（LGWAN環境で利用できるのであれば、可とします）。
39	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4 (1) カ	差出は得意先後納郵便にて区分郵便、7日程度の猶予、5万通以上差出、カスタマバーコード入れて良かったでしょうか。	13%の割引を受けることが必要です。割引の条件につきましては納入先郵便局と御調整ください。郵便局の指示に従うものとします。
40	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4 (3) イ	差出郵便局は新大阪郵便局指定で良かったでしょうか。	お見込のとおりです。
41	【別添2】コールセンター運用業務仕様書 5 (1)	対応言語は日本語のみでよろしいでしょうか。外国語対応が必要な場合、必要な言語と想定される件数を教えてください。	戸籍の振り仮名に関するコールセンターであるため、日本語以外の通話への対応は必須ではありません。
42	本体仕様書	一部業務の再委託、または再々委託が可能であるかどうかを教えてください。	一部業務の再委託については、主として印刷業を営む事業者がコールセンター業務を再委託する（その逆も含む）といった、合理的な理由があれば可能です。また再々委託も禁止してはませんが、委託先のセキュリティ対策の実施や事故発生時の責任は、本業務の受注者が負うことになります。
43	【別添2】コールセンター運用業務仕様書 5 (2) 従事者	問合せ対応に携わる人員は本業務専任ではなく、兼任でも問題ないでしょうか。	専任であることは求めませんが、本業務を滞りなく実施いただく必要があります。
44	【別添2】コールセンター運用業務仕様書 2	執務室は本案件専用ではなく、他の案件と共用の空間でも問題ないでしょうか。また、共用にあたっての条件があれば教えてください。（間仕切りを設ける等）	No.1を御参照ください。
45	【別添2】コールセンター運用業務仕様書 5 (1)	業務の繁閑について、どのように見込んでいるのか教えてください。	予測は難しいのですが、令和7年7月～10月及び令和8年5月～6月が繁忙期、それ以外の期間は閑散期と見込んでいます。 仕様書には想定受電件数を18,800件程度と記載していますが、これは市役所の代表電話も含めた件数であり、制度全般に関する問合せは国のコールセンターで回答するとされていること、また現時点では、本コールセンターの電話番号は市のホームページ及び市報のみの掲載に留まる想定であることから、コールセンターの受電件数はさほど多くないのではとみています。
46	【別添2】コールセンター運用業務仕様書 4 (3) イ (イ)	コールセンターの問い合わせの想定として、届け出後の進捗確認が想定されます。このような問い合わせに対して、コールセンターは個人情報を保持して運用するのでしょうか？また、個人情報を保持しない場合、問い合わせに対し突合する事が出来ません。問い合わせ内容に対して、そのまま受理して進めてよろしいでしょうか。	コールセンターでは個人情報を保持しません（対応内容の記録を除く）。仕様書に記載のとおり、対象の届出情報を確認する必要がある場合は折り返し回答することとし、事務処理センターと連携して回答してください。

No.	質問項目	質問内容	回答
47	【別添2】コールセンター運用業務仕様書	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）があればご教示ください。	折り返し対応があることを踏まえ、10分程度を想定しています。
48	【別添3】事務処理等支援業務仕様書 2 他	事務及び窓口業務において、レイアウトが「本市の求めに応じて業務スペースを縮小する」と記載がありますが、期日前投票などの具体的な時期と、どのくらいの人数が入れる規模になるのかをご教示ください。	期日前投票の時期は未定ですが、令和7年7月上旬～同月19日頃までと見込んでいます。 また事務スペースの縮小を求めるのは原則として受付件数・処理件数が少ない場合であり、処理件数が多い状況で期日前投票のために縮小を求める予定はありません。
49	【別添3】事務処理等支援業務仕様書 4（3）イ（イ）	事務仕様書において、「届書に記載の連絡先に電話または郵便等で連絡し、適宜補記を行うなどして不備の解消を図ること」との記載がありますが、市役所内委託スペースに架電用の電話機などを設置するという理解であっておりますでしょうか。 また、その電話回線はコールセンターと異なる電話番号でも問題ございませんでしょうか。	お見込のとおりです。
50	【別添2】コールセンター運用業務仕様書 5（1）	対応しなければならない受付件数は期間全体18,800件程度の試算の根拠を教えてください。	件数は住基人口の5%で算出しています。 No.45も御参照ください。
51	【別添2】コールセンター運用業務仕様書	貴市におかれまして、目標とされる応答率について教えてください。	本コールセンターは個別の対応が必要となる架電が多数を占めると見込まれることから、応答率の目標は設定していません。 が、定期的に御報告いただく応答率があまりに低い場合には改善を求める可能性があります。
52	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書	通知書の発送回数は何回を予定しておりますでしょうか。可能であれば発送回数についても協議できればと存じます。	No.8を御参照ください。
53	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書	文字コードに指定はございますでしょうか（UNICODEなど）。	指定はありません。こちらからお渡しするデータについてはNo.37も御参照ください。
54	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書	外字フォントに指定はございますでしょうか（EUDC,TTEなど）。	こちらからお渡しするファイルを使用してください（No.17も御参照ください）。
55	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書	可変印字フォントに指定はございますでしょうか（MS明朝など）。	IPAmj明朝です。
56	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書	データの入稿方法は受託業者と協議のうえ決定するという理解でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
57	本体仕様書 10（3）	10台分の購入金額について、ご教示いただけますでしょうか。	No.11を御参照ください。
58	【別添3】事務処理等支援業務仕様書 4（3）ウ	他の市区町村の通知データは、件数の想定ございますでしょうか。	本籍人口の2%となる5,300件程度を見込んでいます。
59	全般	最低制限価格を設けていらっしゃいますでしょうか。	設けていません。
60	【別添2】コールセンター運用業務仕様書 3	コールセンター運用期間と撤収日について業務期間が令和7年5月26日～令和8年6月30日と記載があり、撤収日については令和8年6月30日と記載があります。撤収については、業務終了後に撤収作業を行うという認識で問題ございませんでしょうか。	お見込のとおりです。
61	【別添2】コールセンター運用業務仕様書 4（3）イ（イ）	対象の届出情報を確認する必要がある場合は折返し回答する。 上記の表記がございますが、想定される受付件数（18,800件程度）の内、折返し対応が必要になる割合をご教示いただくことは可能でしょうか。	本コールセンターへの主な問合せ内容は届出の処理状況と想定しているため、半数以上は折返し対応が必要になるものと思われます。 件数につきましてはNo.45も御参照ください。
62	【別添2】コールセンター運用業務仕様書 5（3）エ	外国語の対応は必要になりますでしょうか。 上記の対応が必要な場合、想定される外国語と件数についてご教示いただけますと幸いです。	No.41を御参照ください。
63	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 3	通知書案の印刷について印刷の種類（モノクロ／カラー）についてご教示いただくことは可能でしょうか。	色数の指定はありません。
64	【別添3】事務処理等支援業務仕様書 【別添4】市役所臨時窓口運営業務仕様書	従事者は処理件数等を勘案のうえ必要最小限の人数を配置すること。 別紙1のレイアウトには、以下の人数記載がありますが、貴市で想定される窓口運営と事務処理に必要な人数と認識して問題ございませんでしょうか。 繁忙期：10名 繁忙期以外：4名	No.13を御参照ください。

No.	質問項目	質問内容	回答
65	【別添3】事務処理等支援業務仕様書 【別添4】市役所臨時窓口運営業務仕様書	市からご提供いただける什器類若しくは委託業者が準備する什器類についてご教示いただけますでしょうか。 (例) 机、椅子、パソコン、パーテーション、鍵付きキャビネット、私物保管用ロッカー、プリンター、スキャナー、複合機、来庁者用の机椅子、筆記用具等	No.26を御参照ください。
66	本体仕様書 9 (1)	業務責任者が事務処理等支援業務の部門責任者を兼務することは問題ないでしょうか。	No.10を御参照ください。
67	【別添3】事務処理等支援業務仕様書 6 (2)	事務処理センター内は私物の情報通信機器の持込は禁止とのことですが、別途、別場所に私物を預けるロッカー等をお借りすることはできるのでしょうか。 またはスペースがある場合、従事者の私物を預けるロッカー等を事務処理センター内に設置するという対応になりますでしょうか。	お貸しできるロッカーは所持していません。 庁内の別の場所に私物ロッカーを置く場所を確保できるかについては調整しますが、調整がつかない場合は事務スペースの一角に設置いただくことになります。 いずれにしてもロッカーは御用意いただく必要があります。
68	【別添3】事務処理等支援業務仕様書 4 (3) イ	届書の内容に不備があった場合、電話または郵便等で連絡するとありますが、不備連絡に使用する電話回線も受注者用意でしょうか。またこれに係る郵送料はどちらの負担でしょうか。	No.49を御参照ください。 また郵送料については受注者の負担となります。
69	本体仕様書 10 (3)	パソコンを仕様書の末尾に記載の事業者から購入しないといけない理由などはありますでしょうか。必要なパソコンの仕様をお示しいただき、受注者側で用意することはできないのでしょうか。 また業務終了後、データ消去等の方法ではなく譲渡する理由などがあればお示しいただけますか。あわせて譲渡は無償での譲渡という理解でよろしいでしょうか。	戸籍情報システムを利用するための端末には、併せて専用の付属品やソフトウェア等を購入し設定する必要があります。本件では入札から業務開始までの期間が短いため、導入実績のある事業者を指定することで端末導入設置に係る期間の短縮を図っています。 また、この端末では住民情報を取り扱うことから補助記憶装置のデータ消去ではなく物理破壊が求められるところ、パソコンの耐用年数（4年）に比べて使用する期間が短いことから、譲渡を受けて他事業での活用を図るものです。無償譲渡となるため、購入に係る費用は全て本業務の見積額に含めてください。
70	本体仕様書 6	130,605通（令和7年1月23日現在）と想定件数がございますが、現時点（令和7年4月現在）の発送通数についてご教示ください。	申し訳ありません。4月現在の発送通数は不明です。 No.9も御参照ください。
71	本体仕様書 6	発送回数については一括発送で問題ございませんでしょうか。仮に分割する場合は、各発送の想定件数をご教示ください。	No.8を御参照ください。
72	本体仕様書 10	戸籍情報システムを利用するパソコン及び付属品の購入金額をご教示ください。また業務終了後に貴市へ譲渡する際は、無償譲渡の認識で良いでしょうか。	No.11及びNo.69を御参照ください。
73	【別添2】コールセンター運用業務仕様書	受電業務量目安の算出方法をご教示ください。 ・年間の受電件数のバラつき予測（書類送付を行ったタイミング等） ・受電1件あたりの対応予測時間	No.45及びNo.47を御参照ください。
74	【別添3】事務処理等支援業務仕様書 5	届出件数は期間全体で12,800件程度の試算とのことですが、月毎の処理件数見込もご教示いただきたいです。（繁忙期8月～10月にどのくらい増加するか等）また、1件あたりの事務処理対応の予測時間もご教示ください。	件数については別紙「事務処理件数見込」を御参照ください。あくまで現時点での見込であり、本市のみならず全国的な通知書発送時期により変動する可能性が高いです。 1件あたりの想定処理時間は12分です。
75	【別添4】市役所臨時窓口運営業務仕様書	1件あたりの窓口対応の予測時間をご教示ください。	1件あたりの想定処理時間は15分です。
76	本体仕様書 5 (3)	事務処理等支援業務で利用するスペースには利用可能な電源は何口ありますでしょうか。また電源の使用にあたり容量等制限はございますでしょうか。	事務スペースには電源がないため、付近のコンセントから延長コード等で電源を用意します。 仕様書に記載のパソコン10台、プリンタ1台及びスキャナ1台だけで容量的には限界に近いものと思われます。
77	本体仕様書 10 (3)	受注者はパソコン及び付属品を購入することになりますが、周辺機器（LANやHUB、マウス等）も付属品に含まれておりますでしょうか。もしくは別途準備する必要がありますでしょうか。	周辺機器も含むよう、指定の購入先事業者には伝えていきますので、周辺機器の準備は不要です。
78	本体仕様書 10 (3)	受注者が指定業者からパソコンを購入するにあたり、PCの保守契約やメンテナンス契約が必要となった場合は指定業者との外部委託契約となりますでしょうか。	保守パックも含むよう、指定の購入先事業者には伝えていきますので、別途の保守契約は不要です。保守パックで対応できないような故障が発生した場合は、市と受注者で協議するものとします。

No.	質問項目	質問内容	回答
79	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4(1)エ	貴市が提供する本籍人データについて、のテストデータ、またはデータ内容が分かる仕様書（インターフェイス仕様書等）を提示いただけますでしょうか。	No.3を御参照ください。
80	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4(1)エ	文字フォントについて、貴市独自の文字フォントを使用する想定でしょうか。国（法務省）から提示のあった下記フォントの使用は可能でしょうか。 ・koseki.ttf (koseki) ・moj20240830.ttf (MOJ戸籍明朝)	本市のフォントファイルを提供しますので、それを使用してください。
81	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4(2)ウ	通知書の引抜について、想定している数量を提示いただけますでしょうか。	No.6を御参照ください。
82	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4(3)イ	郵便料金の支払いは「吹田市役所」様で問題ないでしょうか。郵便局への差出申請が現状完了しているかも併せてご確認、ご教示願います。	郵便料金についてはNo.36を御参照ください。郵便局への差出申請は行っていません。
83	【別添3】事務処理等支援業務仕様書 4(3)イ	不備解消に電話が必要となりますが、使用できる電話回線はございますでしょうか。また使用できる電話機の仕様や制限等があればご教示ください。	No.49を御参照ください。仕様や制限はとくにありません。
84	【別添3】事務処理等支援業務仕様書 6(2)	「事務処理センター内においては、私物の情報通信機器の持込、使用を禁止すること。」とございますが、事務処理センター外で私物の情報通信機器（スマートフォン等）を保管できるロッカー等をお借りすることは可能でしょうか。もしくはロッカーを設置する場所はお借りできますでしょうか。	No.67を御参照ください。
85	【別添3】事務処理等支援業務仕様書 6(2)	事務処理センター内に報告用のスマートフォンやPCを持ち込むことは可能でしょうか。	No.29を御参照ください。
86	【別紙1】事務スペース図面	事務スペース図面 業務使用可能スペースを区切るパーテーションは全面必要でしょうか（ギャラリー側との区切りも必要か）また、高さに制限や指定はございますでしょうか。	ギャラリー側も含め、個人情報を取り扱う区画は全てパーテーション等で遮蔽する必要があります（受付窓口を設ける開口部については別紙1を御参照ください）。パーテーションの高さ等についてはNo.12を御参照ください。
87	【別紙2】事務処理等支援業務 想定フロー（郵送）	1件の処理に係る想定作業工数（分）についてご教示ください。	1件あたりの想定処理時間は30分です。
88	【別紙3】事務処理等支援業務 想定フロー（オンライン）	1件の処理に係る想定作業工数（分）についてご教示ください。	1件あたりの想定処理時間は15分です。
89	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 3	通知書の発送は8月下旬とのことですが発送までの想定日程をご教示ください。（データ入稿日 納品日 納品場所 分納or一括 等）	詳細なスケジュールについては4(3)エに記載のとおり協議のうえ決定します。No.8も御参照ください。
90	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 3	業者側での抜き取りの作業はございますでしょうか。有の場合、想定数量・日程感をご教示ください。	No.6及びNo.35を御参照ください。
91	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4(3)ウ	郵送にかかる費用は受注者の負担とのことですが、貴市ご指定の納品場所への輸送費用の負担という認識でよろしいでしょうか。（郵便料金は料金後納のため貴市ご負担）	No.36を御参照ください。
92	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4(3)ウ	通知書不着分となった世帯に対しては送り先住所等を変更した上で再発送の手配をおこなう等の対応は必要でしょうか。必要な場合、不着分の想定件数をご教示ください。	再発送は予定していません。
93	【別添4】市役所臨時窓口運営業務仕様書	臨時窓口業務に関しては部門管理者の記載がございませんが、配置の必要はございますでしょうか。	同じ場所に「事務処理等支援業務」の部門管理者が常駐するため、兼任いただく想定です（個別に配置いただいても差し支えありません）。
94	【別添3】事務処理等支援業務仕様書 【別添4】市役所臨時窓口運営業務仕様書	事務処理支援及び臨時窓口運営業務に関してですが、各業務に付いては役割を決めて人員を配置するのか全員が一貫して各業務に従事するか何れになりますでしょうか。	本業務は人材派遣ではないため、部門責任者以外の人員配置や役割の設定等については指定しません。
95	【別添2】コールセンター運用業務仕様書 【別添3】事務処理等支援業務仕様書 【別添4】市役所臨時窓口運営業務仕様書	各業務毎の1件の処理に掛かる時間はどれ位を想定しておりますでしょうか。	No.47、No.74、No.75、No.87及びNo.88を御参照ください。

No.	質問項目	質問内容	回答
96	【別添2】コールセンター運用業務仕様書 【別添3】事務処理等支援業務仕様書 【別添4】市役所臨時窓口運営業務仕様書	コール及び事務処理の件数について、月毎の繁閑の想定をご教示頂けますでしょうか。	No.45及びNo.74を御参照ください。
97	【別添2】コールセンター運用業務仕様書 【別添3】事務処理等支援業務仕様書 【別添4】市役所臨時窓口運営業務仕様書	コール及び事務処理について、1件あたりの想定処理時間をご教示頂けますでしょうか。	No.47、No.74、No.75、No.87及びNo.88を御参照ください。
98	【別添2】コールセンター運用業務仕様書	コールセンター設置場所のセキュリティ要件について、必須要件はございますでしょうか。またその際、二重扉によるセキュリティなど具体的な要件があればご教示頂けますでしょうか。	具体的な要件はありませんが、個人情報を取り扱うのに必要な対策をお願いします。 No.1も御参照ください。
99	【別添2】コールセンター運用業務仕様書	マニュアル FAQ作成の際、関連資料等の提供はお願いできますでしょうか。	国からの通達等のうち公開されていないものについては御提供します。 No.15も御参照ください。
100	【別添2】コールセンター運用業務仕様書 2	コールセンターの履行場所について東京（池袋）でもよろしいでしょうか。	以下の理由により不可とします。 近年、本市を含む複数の自治体が発注したコールセンター業務において、実際の業務量より多い量を実施したと報告し、委託料を過大に請求する事案が発生しました。 本業務は業務量により委託料が変動するものではありませんが、本市がコールセンター業務を委託する際には実施状況を実地で確認できる状態にする必要があるため、本市職員が日帰りで訪問できる場所として「吹田市役所本庁舎より公共交通機関を利用して概ね1時間30分以内で到着できる場所」を指定しています。 なお、池袋であれば新幹線を利用して日帰りで訪問できないはないですが、吹田市旅費条例及び関連規定により特急の利用には特別な予算が必要となるため、認めないものです。
101	本体仕様書 9（1）	業務責任者は他業務と兼任でもよろしいでしょうか。また執務場所での常駐が必要でしょうか。	専任であることは求めませんが、本業務を滞りなく実施いただく必要があります。また常駐は不要です。 No.10も御参照ください。
102	本体仕様書 10（3）	戸籍情報システムを利用するパソコンおよび付属品の費用をご教示ください。もしくは購入先事業者 individually 確認する必要がありますでしょうか。	No.11を御参照ください。
103	本体仕様書 10（4）	貴市ご提供場所で行う「事務処理」「臨時窓口」業務要員の休憩スペースは貴市にご用意いただける認識でよろしいでしょうか。	専用の休憩スペースはありません。 No.12も御参照ください。
104	【別添2】コールセンター運用業務仕様書 5（2）	部門責任者は他業務と兼任でもよろしいでしょうか。	可能ですが、両者の業務を滞りなく実施いただく必要があります。
105	【別添2】コールセンター運用業務仕様書	コールセンターは他業務とのシェアードブースでも問題ないでしょうか。	No.1を御参照ください。
106	【別添2】コールセンター運用業務仕様書 5（3）ア	少なくとも3日分の通話内容の録音ができること、とございますが、最大保管期限のご指定はございますでしょうか。	最大保管期限の指定はありません。
107	【別添3】事務処理等支援業務仕様書 4（3）イ	具体的な確認項目については、以下の[参考]を参照のこと。）があった場合、届書に記載の連絡先に電話または郵便等で連絡しとあるが、通信費及び郵送料受託者負担でしょうか。	No.68を御参照ください。
108	本体仕様書 10（3）	本仕様書の末尾に記載されている事業者から10台分購入し（仕様は事業者と調整済）、業務終了後は本市に譲渡すること。とありますが、譲渡は有償でよいでしょうか。有償の場合の金額算定方法がございましたらご教示ください。	No.69を御参照ください。
109	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4（1）オ	データのご提供につきまして、LGWAN環境は不要でしょうか。	仕様書に記載の「閉域網のデータ回線」はLGWAN以外でも差し支えありません。
110	【別添1】通知書の作成・発送業務仕様書 4（3）	通知書送付の郵送料は、本事業費に含めず、貴市ご負担として料金後納対応の認識で相違ございませんでしょうか。	No.36を御参照ください。

No.	質問項目	質問内容	回答
111	【別添3】事務処理等支援業務仕様書 4(1)	業務履行日につきまして、休日開庁日の対応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。 休日開庁日にされた届出の処理は翌開庁日に行うことになります。
112	【別添3】事務処理等支援業務仕様書 6	業務実施場所外に受注者要員の私物を保管できる鍵付き等のロッカーのご用意はございますでしょうか。	No.67を御参照ください。
113	【別添4】市役所臨時窓口運営業務仕様書 4(1)	業務履行日につきまして、休日開庁日の対応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。
114	【別添4】市役所臨時窓口運営業務仕様書	業務実施場所外に受注者要員の私物を保管できる鍵付き等のロッカーのご用意はございますでしょうか。	No.67を御参照ください。
115	【別添4】市役所臨時窓口運営業務仕様書 4(3)イ	番号札を渡して待っていただく必要がある、とのことですが発券機は貴市から貸与いただけるのでしょうか。	発券機の御用意はありませんので、発券機または使いまわしができる番号札等を持ち込んでいただくことになると想定しています。
116	【別添3】事務処理等支援業務仕様書 【別添4】市役所臨時窓口運営業務仕様書	事務処理・窓口のスペースに勤怠用のPC準備を想定しておりますが、通信のためのポケットWi-fiの持ち込みは可能でしょうか。	No.29を御参照ください。
117	【別添2】コールセンター運用業務仕様書	受注者側で用意する電話の回線数のご指定はございませんでしょうか。ご指定ありましたら、各月の回線数上限等をご指示いただけますと幸いです。	回線数の指定はありません。 No.45も御参照ください。
118	公告文 6(8)	過去5年の間に、地方公共団体において住民情報を取り扱う印刷業務に係る契約を締結し、履行した実績があるか履行中であること ⇒具体的にはワクチン事業などの予診票発行送付、マイナンバー事業なども含まれるでしょうか？	含まれます。
119	本体仕様書 10(3)	戸籍情報システムを利用するパソコン及びその付属品については、本仕様書の末尾に記載されている事業者から10台分購入し、業務終了後は本市に譲渡すること。 ⇒受託者で購入し、本業務終了後貴市に譲渡でしょうか。また、初期設定は受託者で行うのでしょうか。本事業費に含めるにあたり、単価も併せてご教示ください。	設定作業は購入先事業者が行います。 No.69も御参照ください。
120	本体仕様書 10(4)	上記(2)(3)を除く業務に必要な消耗品・什器については受注者が準備 ⇒(3)のパソコン10台は受託者で購入不要でしょうか。	本業務の一部として受注者に購入いただきます。 No.69も御参照ください。