

回答書

業者各位

おうみ自治体クラウド協議会
 会長 松浦 加代子

下記の業務の質問に対し回答します。

記

業務名
 おうみ自治体クラウド協議会
 戸籍の氏名の振り仮名記載に係る業務委託(窓口対応、入力支援、コールセンター)

No	資料名称	ページ	項目	記述内容	質問	回答
1	仕様書	3ページ	■各市の対応業務・期間・その他条件等一覧	仮の振り仮名通知発送想定件数	記載の想定件数は、 ①対象戸籍人数であってますでしょうか？ ②想定通知書発送数をご提示いただけますでしょうか？	①対象戸籍人数ではありません。発送想定数です。令和7年5月26日までに今後数は変動する場合があります。 ②上記①に記載のとおり。
2	仕様書	3ページ	■各市の対応業務・期間・その他条件等一覧	仮の振り仮名通知発送想定件数	初回発送分の記載がありますが、 ①初回発送はいつ頃を想定されていますでしょうか？ ②残件数については、一括発送となりますでしょうか？複数回発送となりますでしょうか？ 残件数に関する発送回数及び発送時期を、ご提示いただけますようお願い致します。	①令和7年8月末までの発送を予定しています。 ②上記①に記載の初回発送1回のみとなる見込みです。
3	仕様書	3ページ	■各市の対応業務・期間・その他条件等一覧	1)2)業務委託スペース	草津市、近江八幡市、甲賀市の3カ所での業務委託スペースについて、事前に現地確認と記載ありますが、これは提案前実施が受託決定後の事をご指示下さい。	提案の前に各市の下記連絡先に問い合わせの上、現地確認をお願いします。 草津市:077-561-2344 近江八幡市:0748-36-5500 甲賀市:0748-69-2138
4	仕様書	3ページ	■各市の対応業務・期間・その他条件等一覧	1)2)業務に係る委託者準備品	草津市と甲賀市には【電話機1台】の記載とありますが、近江八幡市には記載がありません。近江八幡市においては受託者準備となるか不要かご指示下さい。	電話機は各市で1台準備する予定です。 現在、職員と共有になる窓口受付用に1台準備できるか調整中です。
5	仕様書	3ページ	■各市の対応業務・期間・その他条件等一覧	届出率・入電率	甲賀市について、届出率・入電率ともに水口町人口の10%での試算でよろしいかご指示ください。	貴社のご理解のとおりです。
6	仕様書	3ページ	■各市の対応業務・期間・その他条件等一覧		甲賀市の入力作業ですが、水口町分以外は窓口受付と同様に職員様による対応又は受託側の対応のいずれになりますでしょうか。	委託業者で受付したものは委託業者で入力、各地域市民センター(土山町・甲賀町・甲南町・信楽町)で受付したものは市側で入力となります。
7	仕様書	3ページ	■各市の対応業務・期間・その他条件等一覧		通勤に関してですが各市、駐車場の使用が可能で自動車通勤が可能かご指示ください。	草津市:庁舎敷地内に自動車駐車不可。自動車通勤の場合は、周辺の民間駐車場を利用ください。 近江八幡市:職員が使用している駐車場を使用していただけます。使用については、使用車登録が必要となり、1台につき月額510円を事業者あて請求させていただきます。 甲賀市:無料駐車場有り(庁舎から約1kmの距離)。
8	仕様書	5 ページ	3)コールセンター業務 (4市集約の共同コールセンター設置により実施)		コールセンター業務にて利用する電話番号も共同の番号(1番号)としても問題ないでしょうか。各市毎に番号を用意する(計4番号)必要がありますでしょうか？	各市毎に番号(計4番号)をご用意ください。
9	仕様書	6ページ	1)～3)業務に関する共通事項	・メールや文書等による問い合わせについても対応すること。	コールセンター業務におきまして、メールや文書等による対応は発生いたしますでしょうか？ 発生するとした場合、下記ご回答をお願い申し上げます。 【メール】 メールアドレスにつきましては、おうみ自治体クラウド協議会様にてご準備いただく形となりますでしょうか？ 【文書等】 具体的にどういったものが想定されますでしょうか？ 例)FAX	草津市・近江八幡市・甲賀市: コールセンター担当者での回答対応が合理的である場合などに、メールや文書等による対応は発生する場合があると考えております。 市のメールアドレス宛に届いた問い合わせ情報を、市から窓口・入力担当者に転送・引継ぎ→受託者は、「受託者側にて準備したメールアドレス」にて、市からの受託業者であることを名乗った上で問い合わせへ回答というフローを想定しています。(「文書等」は、FAXや手紙での問い合わせを想定しており、フローは上記と同様です。) 市は、庁舎内の窓口・入力担当者へ転送・引継ぎますが、例えば、コールセンター業務のなかで電話ややり取りしていたお客様からの依頼等により、メール等でのやり取りの必要が生じた場合は受託者で対応頂きたく、受託者の中で最適な業務フローでの対応の提案をお願いします。 守山市:守山市においては、コールセンター業務のなかで電話ややり取りしていたお客様からの依頼等により、メール等でのやり取りの必要が生じた場合は受託者で対応頂きたく、受託者の中で最適な業務フローでの対応の提案をお願いします。
10	仕様書	6ページ	1)～3)業務に関する共通事項	・月に1度定例会を開催することとし、日程は各市と協議して決定する。	定例会は各市別に(計4回)実施することになりますでしょうか。	定例会は各市別に月1回実施します。(4市分で月計4回。)
11	仕様書	8ページ	4 環境構築(作業)要件	4～4 事前準備 作業時間 (庁内の場合)	平日の時間外に作業を行う場合、委託料の増額等の協議を行うことは可能かご指示ください。	原則、開庁時間中で業務完了できる人員体制のご提案をお願いします。ただし、当初契約金額の範囲内で、協議者と相談により、平日の時間外に作業を行う場合もあることを想定願います。(委託料の増額の協議は想定しておりません。)
12	プロポーザル実施要項	1		1.2 本業務は、協議会の構成市8市中4市の共同調達とする	担当窓口の湖南市は今回のプロポーザル対象外かどうか	本業務につきましては、「プロポーザル実施要領の第一章 1.2」及び「仕様書 1.本業務の背景と目的」に記載のとおり、草津市・近江八幡市・甲賀市・守山市の4市が対象となります。また、湖南市は「おうみ自治体クラウド協議会」の事務局であり、本業務の対象外となります。
13	仕様書	5	2-2 3)	コールセンター業務	共同コールセンター設置場所は滋賀県外可能かどうか	滋賀県外設置も可能です。ただし、日本国内としてください。
14	仕様書	4～5	2-2 1)～3)	人員を配備すること	各自治体の各月人員数想定有無あればご教示願います	仕様書の各市条件に即し想定の上、ご提案をお願いします。
15	仕様書	5	3)コールセンター業務(4市集約の共同コールセンター設置により実施)	設置場所は受託者により用意・提供すること。	コールセンター設置場所は県外でも大丈夫か？	滋賀県外設置も可能です。ただし、日本国内としてください。
16	仕様書	6	3)コールセンター業務(4市集約の共同コールセンター設置により実施)	入電数に対して、必要な席数及び電話回線、オペレーターを確保すること。	コールセンターの想定入電件数はあるか？	仕様書の各市条件に即し想定の上、ご提案をお願いします。
17	実施要領	4	2.4参加資格要件	条項(9)	市民課業務(戸籍・住基・証明書発行・マイナンバーカード業務)に関する十分な実績を有すること。とありますが、窓口対応、入力支援、コールセンター全ての委託業務においての実績でしょうか。	窓口対応、入力支援、コールセンター全てを一体業務委託するものであり、本業務の参加資格として、市民課業務(戸籍・住基・証明書発行・マイナンバーカード業務)に関する十分な実績を有することをお示しください。

18	実施要領	4	2.4参加資格要件	条項(9)	市民課業務(戸籍・住基・証明書発行・マイナンバーカード業務)に関する十分な実績を有すること。とありますが、実績を有するのが請負業者ではなく、再委託を予定する委託業者が実績を有する場合でも参加は可能でしょうか。	協業による提案は可能です。ただし請負業者および再委託先ともに要項 2.4 参加資格要件(ただし再委託先は(4)を除く)のすべての条件を満たしていること。また業務上、スムーズな連携が可能な体制を整備すること。業務実績には企業別に実績を記載願います。担当業務がわかる体制を提案書にて示してください。
19	仕様書	7	2-4 本業務に関する共通事項	(2)再委託の禁止	上記が可能な場合、請負業者は再委託会社を適切に管理し、運営するという体制においては、再委託の承認は得られるでしょうか。	同上。
20	仕様書	P3	2-2 業務内容	業務委託スペース	執務スペースのレイアウトをお教えてください。	提案の前に各市の下記連絡先に問い合わせの上、現地確認をお願いします。 草津市:077-561-2344 近江八幡市:0748-36-5500 甲賀市:0748-69-2138
21	仕様書	P3	2-2 業務内容	備品等	各自治体様の窓口カウンター机・椅子・事務机・事務椅子の数をお教えてください。	窓口カウンター机・椅子・事務机・事務椅子の各貸与数は、委託者側の準備品として、各必要台数を受託者と協議の上、決定します。
22	仕様書	P3	2-2 業務内容	1)窓口対応業務	自治体の戸籍業務に精通した人員もしくは人材育成された人員を配備との記載がありますが、基準をお教えてください。	P4のご質問とお見受けしますが、本業務を遂行するために必要な自治体の戸籍業務に精通した人員もしくは人材育成された人員配備をお願いします。
23	仕様書	P4	2-2 業務内容	1)窓口対応業務	自治体の戸籍業務に精通した人員もしくは人材育成された人員を配備との記載がありますが、基準をお教えてください。	本業務を遂行するために必要な自治体の戸籍業務に精通した人員もしくは人材育成された人員を配備をお願いします。
24	仕様書	P4	2-2 業務内容	2)入力支援業務	市役所外で入力作業をし、作成したデータを納品したものを各自治体様のシステムに取り込むなどのフローでも対応は可能でしょうか。	戸籍端末は庁舎内設置の専用端末利用であり、データの読み込み機能はないため不可です。
25	仕様書	P5	2-2 業務内容	3)コールセンター業務	コールセンターの電話台数及び回線数をお教えてください。	仕様書の各市条件に即し想定の上、ご提案をお願いします。
26	プロポーザル実施要領	P6	3.4 提出書類の取扱い	企画提案書等の著作権	『なお 本提出物に関しては 別契約の「おうみ自治体クラウド・システム共同化支援業務」受託企業にはその必要性により共有できるものとする。』とありますが、現在の「おうみ自治体クラウド・システム共同化支援業務」受託企業はどちらになりますでしょうか。また、該当の受託企業が変更された場合は、上記の内容が新しい受託企業にも引き継がれるという認識でよろしいでしょうか。	受託企業は伊藤忠テクノソリューション株式会社となります。契約期間は令和8年3月31日までとなっております。その後の期間において、受託企業が変更となった場合は新しい受託企業に引き継がれる予定となります。
27	仕様書	P6	1)～3)業務に関する共通事項	メールや文書等による問い合わせ	メールアドレスは、受託事業者が設定するという認識でよろしいでしょうか。またその際は、全ての自治体様毎に設定が必要との認識でよろしいでしょうか。	貴社のご理解のとおりです。
28	仕様書	3	2-2 業務内容	各市の対応業務・期間・その他条件等一覧	草津市様、近江八幡市様、甲賀市様における、来庁者向けの窓口対応業務のブース数をお教えいただけますでしょうか。	草津市:3ブースを想定しております。 近江八幡市:3ブースを想定しています。 甲賀市:2～3ブースを想定しております。
29	仕様書	3	2-2 業務内容	各市の対応業務・期間・その他条件等一覧	近江八幡市にてご準備いただける共有住基端末1台、共有プリンタ1台、戸籍業務用共有スキャナ1台は、職員様と受託事業者との共有という理解でよろしいでしょうか。	振替仮名の対応窓口を市民課の隣に設置する準備を進めています。住基端末及びプリンタの総数が少ないため職員と共有となり、市民課事務室内で使用していただく想定をしています。
30	仕様書	4	2-2 2)入力支援業務	戸籍記載内容審査業務	戸籍記載内容審査業務とは具体的にはどのような業務を想定しておられますでしょうか	戸籍システムから出力される「入力確認書」・「決裁用帳票」(非本籍の場合は「戸籍受附帳」)と届書の内容を照合する等、戸籍記載内容が正しいかどうかを審査する業務を想定しています。(仕様書4頁を参照ください。)
31	仕様書	6	2-2 1)～3)業務に関する共通事項	・月に1度定例会を開催することし、日程は各市と協議して決定する。	定例会は、4市合同の定例会でしょうか。各市それぞれで定例会を開催するのでしょうか	各市それぞれで定例会を開催します。
32	仕様書	6	2-2 1)～3)業務に関する共通事項	・委託業務にかかるマニュアルを受託者にて作成し、事前に業務従事者に周知すること	各市様での窓口業務、入力業務について、利用業務システムの操作方法の受託業者への引継ぎ、委託業務にかかるマニュアル作成の為のヒアリングや、マニュアルの内容の承認については、各市様断の本プロジェクト代表のご担当者様と協議させていただいたのでしょうか。もしくは各市様のご担当者様と個別に協議するものと考えればよろしいでしょうか。	各市の担当者と個別に協議願います。
33	仕様書	4	2-2 1)	窓口対応業務	スタッフ及び業務責任者は個人情報保護士、マイナンバー検定2級以上等の資格が必要か？	取得資格要件は設けておりません。
34	仕様書	4	2-2 2)	入力支援業務	スタッフ及び業務責任者は個人情報保護士、マイナンバー検定2級以上等の資格が必要か？	取得資格要件は設けておりません。
35	仕様書	5	2-2 3)	コールセンター業務	スタッフ及び業務責任者は個人情報保護士、マイナンバー検定2級以上等の資格が必要か？	取得資格要件は設けておりません。
36	仕様書	5	2-2 3)	コールセンター業務	4市集約の共同コールセンター設置場所は滋賀県内に限られますか？	県外設置も可能です。ただし、日本国内としてください。
37	仕様書	7	2-4 3)	本業務に関する共通事項	保険種別、保険対象金額の下限、上限の指定はあるか？	指定はありません。仕様书に即し必要とされるものをご提案ください。
38	仕様書	3	2-2	各市の対応業務・期間・その他条件等一覧	守山市以外の3市の受電想定数は？	仕様书に即した受電数を想定しご提案ください。
39	仕様書	5	2-2 3)	コールセンター業務	コールセンター受電番号はナビダイヤル・フリーダイヤル等の指定はあるのか？	発信者が通話料金を負担する形式を想定しております。フリーダイヤルは想定しておりません。
40	実施要項	6	3. 2	提出期限及び提出方法(キ)見積書	見積書は任意様式で良いか？また、4市毎・業務別に作成か？まためて1枚作成か？	プロポーザル実施要領第3章 3.2(キ)に記載のとおり見積書及び経費積算書の様式につきましては任意様式となります。また見積書については1枚でかまいませんが、合わせて各市の業務別の各費用等が記載されている経費計算書を提出してください。
41	実施要項	6	3. 2	提出期限及び提出方法(キ)見積書	ピーク時には時間外での作業が想定されますが、時間外費用等も見積項目に設定しても良いですか？	原則、ピーク時においても開庁時間中で業務完了できる人員体制のご提案をお願いします。当初契約金額の範囲内で、協議会と相談により、平日の時間外に作業を行う場合もあることを想定願います。(委託料の増額の協議は想定しておりません。)

42	仕様書	3ページ	備品等 1)2)	パーテーション(事前に現地確認の上提案すること)	現地確認が可能であれば可能な日時をお示し頂けますでしょうか？また通常業務やセキュリティ上難しい場合は、必要と想定されているパーテーションのサイズをお示し頂けますでしょうか？	現地確認は、開庁日時の中で事前連絡の上訪問ください。また、起立時の目録を隠す高さのあるパーテーションが必要です。パーテーションの長さや設置必要箇所については、提案の前に現地確認の上ご提案をお願いします。 各市の下記連絡先に問い合わせの上、現地確認をお願いします。 草津市:077-561-2344 近江八幡市:0748-36-5500 甲賀市:0748-69-2138
43	実施要領	5ページ	第3章 3.2(1)②(ア)	A3用紙を使用してもよい	A3の場合は2ページとカウントされますでしょうか？概ねとなっていますので1ページとカウントしてよろしいでしょうか？	A4を基本とするため、A3の場合は2ページとカウントしますが、概ね20ページ以内でのご提出としていただければ結構です。
44	契約書				契約書の雛形を先にいただくことは可能でしょうか	契約の締結については、湖南市契約規則第26条に基づき行います。契約については、最優秀提案事業者との合意の元に行いますので、当該事業者のみお渡しする予定としております。