

戸籍の氏名への振り仮名記載等業務委託 公募型プロポーザルに係る質疑への回答

令和7年4月15日

番号	仕様書・募集要項等	頁・項等	質問内容	回答
1	募集要項	P2 1-(6)	件数が想定より増加した場合、その処理等に要する追加経費は認められますか？	当初の契約金額の範囲で対応されたい。
2	募集要項	P4 4	契約締結から振り仮名制度の開始日まであまり日数がありませんが、本部や窓口等は制度開始日までに設置する必要がありますか？ また、端末等の用意はいつまでに完了すればよろしいでしょうか。	契約締結日との関係上、必ずしも制度開始日までの設置は求めないが、できる限り早い段階で開設されたい。 端末等についてもそれに併せてできるだけ早期の用意が望ましく、特にシステム端末については、初期設定やシステムインストールの関係上、5月中に確保されたい。
3	募集要項	P4 4	契約締結から振り仮名制度の開始日までが短期間となりますが、予定日となっているヒアリングを前倒して実施するなどして、契約締結を早める可能性はありますか？	提案提出事業者の了承が得られれば前倒しする場合もある。
4	募集要項	P7 10(2)ア提案内容(2)	「再委託を予定している場合は委託先・委託する業務内容など」とあるが、提案書類の様式には「様式6-1～8(各添付資料を含む、以下提案書と記載)には、提案者が特定できるような表示及び記載はないものとし、」と記載がある。これは記載のとおり提案者が特定できなければ問題ないため再委託先がある場合の委託先の名称は記載しなければならない認識で問題ないでしょうか。	原則として再委託先の名称も記載するものとするが、提案者の特定に繋がる恐れがある場合は、再委託先の名称は略称(A社等)を記載すること。
5	要求水準書	P1 4(2)	担当職員様は香寺事務所に常駐されますでしょうか また、エスカレ先はどちらになりますでしょうか	原則として香寺事務所の本部には職員が常駐する予定であるが、届け出状況により変更する場合がある。また、エスカレ先は常駐職員もしくは本庁届出・戸籍担当で対応する予定である。
6	要求水準書	P1 4-(2)	履行場所内には①姫路市役所住民窓口センター及び北別館記載、体制スペース内には北別館の本庁臨時窓口と記載がありますが、本庁の住民窓口センター内にも窓口を設ける想定でしょうか 設ける場合の想定席数や貸与物、レイアウト等をお示ください	臨時窓口については、北別館スペースのみを想定している。
7	要求水準書	P1 4-(2)-②	香寺の履行場所に空調設備はございますでしょうか	3階会議室は空調設備を備えているが、5階倉庫は備えていない。
8	要求水準書	P2 4-(5)-ア	本庁臨時窓口：姫路市役所北別館1階ロビー約75㎡(別紙2参照)と書かれておりますが、具体的にどこを指しているのでしょうか。また、設置されている備品等の使用は可能でしょうか。	別紙2の図面中、左下のラウンジ(①②-ABC)で囲んだスペースを想定している。備品等については別途管理部署との協議による。
9	要求水準書	P4 5-(1)	通知書作成・発送業務について、通知書の発送を分割で行った場合、送料の割引率が最大にならなくても問題ございませんか。	原則として割引率が最大となる範囲・回数等での分割発送を想定しているため、できる限り最大の割引率となるよう対応されたい。
10	要求水準書	P4 5-(1)-②	ご提供いただく本籍人データのデータレイアウトをお示ください	法務省・戸籍システムベンダーより正式な様式等が示されていないため、現時点では例示できない。
11	要求水準書	P4 5-(1)-②	管理番号の連番・枝番に関する採番ルールをお示ください	法務省・戸籍システムベンダーより正式な様式等が示されていないため、現時点では例示できない。
12	要求水準書	P4 5-(1)-②	連番・枝番以外で個人を特定できる番号等がありますでしょうか	法務省・戸籍システムベンダーより正式な様式等が示されていないため、現時点では例示できない。
13	要求水準書	P5 5-(1)-⑨	通知書ハガキの持ち込み郵便局について、本局に一括持ち込みもしくは複数箇所になりますでしょうか 複数箇所になる場合は発送回数ごとに持ち込み郵便局をお示ください	同一局への持ち込みを想定しており、複数箇所は想定していないが、提案により変更することは妨げない。
14	要求水準書	P5 5-(1)-⑨	6回分割発送の場合、郵便番号別発送になりますでしょうか。 仕分け方法の指定があればご教示ください	郵便番号別発送を想定している。 仕分け方法の指定はないが、原則として割引率が最大となる範囲・回数等での分割発送を想定しているため、できる限り最大割引率となるよう対応されたい。
15	要求水準書	P5 5-(1)-⑫	返戻管理システムについて、返戻以外の進捗の管理を別のシステム等を用いて管理する必要はありますか	受領後の処理状況については、戸籍情報システムにて受理日・処理状況・決裁日等が記録される。

戸籍の氏名への振り仮名記載等業務委託 公募型プロポーザルに係る質疑への回答

令和7年4月15日

番号	仕様書 ・募集要項等	頁・項等	質問内容	回答
16	要求水準書	P5 5-(1)-⑬	返戻された通知書圧着はがきには郵便局より「返戻」印が押印されており再送は不可能と考えますが、返戻依頼ごとに再印刷は必須でしょうか 別の再送方法をご提案することは可能でしょうか	返戻された通知書を封書に入れて送り返す方法を想定しているが、別の再送方法の提案も可能である。
17	要求水準書	P5 5-(1)-⑭	再発行の送付は圧着ハガキ(z折)になりますでしょうか。	返戻された通知書を封書に入れて送り返す方法を想定しているが、別の再送方法の提案も可能である。
18	要求水準書	P5 5-(2)	コールセンターで応答する範囲についてお示ください DVやなりすましなどの問題もあり、届書の受理や審査中など進捗状況について回答する想定はございますでしょうか	問い合わせ者から氏名・生年月日・本籍地・届出日等の情報を聞き取り、一致している場合は進捗状況等を回答する。なお、戸籍の内容等の情報は本人から提示されたもの以外は伝えない形を想定している。
19	要求水準書	P5 5-(2)-③	コールセンター及び窓口での本人確認方法をお示ください	電話：問い合わせ者から氏名・生年月日・本籍地・届出日等の情報を聞き取る。なお、戸籍の内容等の情報は本人から提示されたもの以外は伝えない形を想定している。 窓口：届出時に本人確認が必要な戸籍届とはされていないが、記載漏れ等で本人の記入が必要な場合、マイナンバーカード・免許証等の本人確認書類により本人確認を行い、必要な情報を提供する処理を想定している。
20	要求水準書	P5 5-(2)-⑥	「仮の振り仮名通知」の再発行の方法ですが、返戻された通知書を封書に入れて送り返す方法又は通知書自体を再作成して送る方法のいずれを想定されているかご教示お願いします。	返戻された通知書を封書に入れて送り返す方法を想定しているが、別の再送方法の提案も可能である。
21	要求水準書	P6 5-(2)-⑪	旧氏の振り仮名通知に関する業務範囲を具体的にお示ください	別途作成予定の旧氏の振り仮名通知者リストを元に、戸籍振り仮名業務と同様の問い合わせ対応を行うこと。
22	要求水準書	P6 5-(3)-⑥	郵送等での届出受付に関してですが、期間については令和7年5月末以降から令和7年12月末、場所に関しては本庁臨時窓口で想定されている認識でよろしいでしょうか。	本部開設後は通年で本部で処理する想定としている。
23	要求水準書	P7 5-(3)-⑧	進捗状況について戸籍情報システム及び住民基本台帳システム等、貴市からの貸与物の中で管理できる方法がありますでしょうか	戸籍情報システムにて受理日・処理状況・決裁日等が記録される。
24	要求水準書	P7 5-(3)-⑧	届書の記載や添付書面等について不備がないか確認後、市職員様の決裁が確定した届書について入力処理及びスキャン作業へ流れる認識でよろしいでしょうか また、決裁のために納品した届書は何営業日以内に受託業者へ戻されるかお示ください さらに、窓口受付分及び郵送受付分はそれぞれ分かれた状態で各所に戻されるご予定でしょうか	1項目目：お見込みのとおり。 2項目目：納品後、翌々営業日までの決裁を想定しているが、証明発行の希望がある場合は即日処理、届出件数が膨大になる場合はそれ以上かかる場合も想定している。 3項目目：別建てを想定している。
25	要求水準書	P7 5-(3)-⑩	相談内容の記録については、全件の記録が必要でしょうか ※原則件数のみ、エスカレ等のイレギュラー案件については書面等で記録すること等	件数でかまわないが、類型別(制度／不着・再送依頼／振り仮名の使用可否…)のような形で傾向がわかるように記録されたい。また、イレギュラー案件については書面での記録を求める。
26	要求水準書	P7 5-(4)	郵送された届書については香寺本部に届きますでしょうか 本庁に届いた後に香寺本部に搬送されるご予定でしょうか 受理方法についてお示ください	郵送の宛先は香寺事務所を想定している。 本庁に届いた場合は、庁内搬送便により到着の翌営業日に本部へ到達する形となる。
27	要求水準書	P7 5-(4)-②	戸籍情報システムに記載するために必要な入力作業項目をお示ください 届書受理方法等で内容が異なる場合はそれぞれお示ください	入力項目については、法務省の戸籍振り仮名制度案内ページ記載の氏・名の振り仮名届書等を参考されたい。 なお、戸籍情報システムにて氏名・生年月日を検索し、該当する者を選択することでシステムが持つ氏名・生年月日・本籍地・附票住所等のデータを引用入力する形である。

戸籍の氏名への振り仮名記載等業務委託 公募型プロポーザルに係る質疑への回答

令和7年4月15日

番号	仕様書・募集要項等	頁・項等	質問内容	回答
28	要求水準書	P8 5-(4)-④	マイナポータルから受理した届書の書類レイアウトをお示しください	法務省・戸籍システムベンダーより正式な様式等が示されていないため、現時点では例示できない。
29	要求水準書	P8 5-(4)-⑧	受領日ごとの受領番号とは受託者が管理のために必要と見込まれる番号という認識でよろしいでしょうか 指定の桁数やルールがあればお示しください	受領番号はシステム入力の際に附番される予定のため、受領日単位でその番号順に整理・保管する意味である。
30	要求水準書	P8 5-(4)-⑨	9条2項の想定数(紙・データ)をそれぞれお示しください	振り仮名制度での件数は想定困難なため、推計していない。 なお、令和6年の戸籍届計2万3,763件に対し、9条2項通知として1,197件をシステムによる送信処理及び郵送の両方で通知している。
31	要求水準書	P9 5-(4)-⑩	DV等支援措置の対象者について受託者が把握する方法はどのようなものを想定されているかお示しください	支援措置対象者については、戸籍情報システムでフラグ管理をしており、別送等が必要な場合は全体の印刷データとは分けてデータ提供する予定である。
32	要求水準書	P9 6-(6)	現場責任者について、香寺事務所の本部にコールセンター部署と入力部署のそれぞれに置く必要がありますか？	それぞれに置くことが望ましいが、業務が適切に遂行できるのであれば兼務も差し支えない。
33	要求水準書	P9 6-(7)	業務従事者を直接雇用により配置とありますが、弊社100%子会社からの従事者配置は可能でしょうか。	受託事業者と従事者が直接雇用契約を結ぶなどの直接雇用の要件を満たすのであれば可能とする。
34	要求水準書	P9 6-(9)	一連の状況を管理・把握することを想定した管理方法を留意とありますが、これもスタンドアロン型での運用を想定されてますでしょうか。	スタンドアロン型を想定している。
35	要求水準書	P9 6-(9)-②	業務完了後に個人情報情報を廃棄する際、HDD等記録媒体の処理方法はどの程度まで実施する必要がありますか？	物理破壊もしくは磁気破壊を想定しており、その際はデータ消去に係る証明の提出を想定している。なお、データ消去を含む必要な対応に要する経費については委託料に含むものとする。
36	要求水準書	P10 6-(10)-ア	貴市負担分の電話(回線、料金:最大5回線程度)とありますが、クラウドフォンになりますでしょうか。NTT回線になりますでしょうか。また、回線は本部内コールセンターのみでしょうか。	NTT回線で、本部内コールセンターを想定している。
37	要求水準書	P13 9-(8)	再委託の範囲について、再々委託は可能でしょうか	再々委託は認めない。
38	要求水準書	別紙2	別紙2について業務履行場所を詳しくお示しください	巡回する事務所及び数については、別紙2記載の件数等を元に各事業者で提案されたい。 また、従事場所は各事務所の規模により、ロビースペースや窓口スペースを使用し、机・椅子等が必要な場合は各施設より貸与等する形を想定している。
39	要求水準書	その他	市民センターや支所等に市民が届書を持参し市職員様が受領することも想定されますが、受託業者への受け渡し方法についてお示しください	本庁や出先機関を結ぶ本市の搬送便にて書類のやり取りを行う予定で、おおむね発送した翌営業日には受領が可能である。
40	要求水準書	その他	香寺本部の履行場所について施錠等は受託業者が行う想定でしょうか	会議室等の開閉は受託事業者が行う想定であるが、香寺事務所自体は原則として職員が開閉を行う。