

No.	資料名称	ページ	項目	記述内容	質問内容	回答案
1	仕様書	1	5	本業務は川崎フロンティアビル9階に振り仮名センターを整備し…	川崎フロンティアビルの利用時間は決まっていますでしょうか。 何時でも出入及び退出が可能な環境でしょうか。また、ビルのセキュリティカードは付与していただけるのでしょうか。	資料5-1に記載しています。
2	仕様書	2	5	仮の振り仮名の通知書については、令和7年5月26日以降に送付すること。 仮の振り仮名の通知書（以下「通知書」という。）については令和7年5月26日以降に一括して発送すること。	スケジュール表には7月1日以降の発送となっていますが、スケジュールに基づき、発送は7月1日以降と考えてもよろしいでしょうか。 後述のP9-(2)-エ-(カ)「本市と協議の上毎週2～3回発送するなど分割する場合は令和7年8月下旬までにすべての通知書を郵便局に持ち込めれば可」とございます。これは、提案時点で分割発送提案も可という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
4	仕様書	2	5(1)	通知に対する届出（郵送分、マイナポータル分、臨時窓口分、区役所分）を各拠点から受け入れし、入力及び届書の保管・管理を行う。	マイナポータル分の保管・管理というのは、紙に出力して保管と管理を行うイメージでしょうか。	現状、マイナポータルからの届書受付に係る機能説明が法務省よりありませんので、紙に出力して保管・管理するイメージで捉えてください。
5	仕様書	2	5(1)	振り仮名センター（受託者の印刷工場を含む）	自社で工場を持っていない場合は、再委託先の工場でよいでしょうか？	構いません。
6	仕様書	2	6	本契約は、振り仮名センター業務全般の整備及び運営に必要な（１）から（７）の業務を委託するものとする。	主に構築が必要となる運営業務については時期と場所を含め以下の通りでよろしいでしょうか。 ①振り仮名センター 2025/5/26 @川崎フロンティアビル ②コールセンター 2025/5/26 @受託者 ③臨時窓口 2025/5/26 @各区役所(7拠点) 振り仮名センターの開設はいつまでに行う必要がありますでしょうか。法の施工日である2025年5月26日迄に構築を終えておく必要がありますでしょうか。	①～③いずれも2025/5/26より業務開始できるよう構築してください。
8	仕様書	3	7(1)(ア)	【資料１】必要物品整理表	ローパーテーションの高さのイメージをご教示ください。 例) 1600mm、2000mm等	提案者の企画、提案により検討します。
9	仕様書	3	7(1)(ア)	振り仮名センターを整備する川崎フロンティアビルは、本委託契約日以降使用可能となり、什器搬入等は下記(エ)を参照し支障なく進めること。 振り仮名センター内では、届書保管区画、委託業者作業区画、市職員作業区画、打合せ区画、その他休憩スペース等に区画整備し区画ごとに必要なセキュリティ対策を行うこと。	振り仮名センター内の各区画のセキュリティーレベルについて、貴市の想定はございますか。提案者の企画、提案になりますでしょうか。	提案者の企画、提案により検討します。
10	仕様書	3	7(1)(ア)	振り仮名センターを整備する川崎フロンティアビルは、本委託契約日以降使用可能となり、什器搬入等は下記(エ)を参照し支障なく進めること。 振り仮名センター内では、届書保管区画、委託業者作業区画、市職員作業区画、打合せ区画、その他休憩スペース等に区画整備し区画ごとに必要なセキュリティ対策を行うこと。	セキュリティ工事等により、床、壁、天井等に穴をあける場合がありますが、現状回復工事を行うことで受託者側で施行可能でしょうか。	閲覧資料（貸方基準書）をご確認ください。

No.	資料名称	ページ	項目	記述内容	質問内容	回答案
12	仕様書	4	7(1)イ	本市から貸与するPC（戸籍情報システム端末）の利用環境は次のとおりとする。なお、OA 機器使用に必要な通信回線等の設備等は本市が履行場所に整備するものとする。	戸籍情報システム等、市にてご用意いただく通信回線のほか、LAN配線工事等も貴市にて行われる想定でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
13	仕様書	3	7(1)イ	【資料2】振り仮名センターレイアウト図	レイアウト上の間仕切りは、既に実施済のものでしょうか、それとも受託者の作業範囲でしょうか。	受託者の作業範囲となります。
14	仕様書	5	7(1)イ(イ)a	電話機は受託者において用意し、回線は本市が用意する。当該電話機は振り仮名センターで使用するものとする。	電話機の必要仕様を教えてください。参考に電話機型番等でも結構です。電話機は委託事業者分（10台）でよろしいでしょうか？固定電話機を設置する認識であっておりますでしょうか。	内線電話については、IPではなく、通常のメタル線を利用した固定式のものを想定しております。また、台数についても10台を見込んでいただければ問題ありません。
16	仕様書	5	7(1)イ(イ)a	電話機は受託者において用意し、回線は本市が用意する。	電話機は受託者にて用意、回線は貴市が用意とのことですが、敷設する回線や電話交換機等により用意する電話機が変わる可能性があります。利用実績のある推奨電話機はございますか。着信する回線数、必要台数等もご教示いただけますでしょうか。回線は貴市が用意となっておりますが、回線の種類は指定できますか？（ネット回線等）	回線については、本市庁舎管理部門と調整中となりますので、詳細仕様は契約締結後提示する予定です。また、内線電話については、IPではなく、通常のメタル線を利用した固定式のものを想定しております。また、台数についても10台を見込んでいただければ問題ありません。
19	仕様書	5	イ OA 機器	(イ) 電話機 a 電話機は受託者において用意し、回線は本市が用意する。当該電話機は振り仮名センターで使用するものとする。コールセンターの電話機等については別途「7（3）コールセンターの整備及び運営業務」により受託者にて用意すること。	振り仮名センター内で準備する電話機を用いた電話対応については、どのような対応を想定されておりますでしょうか。	届出不備があった場合、市民への連絡のため等に使用する想定です。
20	仕様書	6	7(2)	繁忙期や緊急対応時で、時間内の処理が不可能な時は、市と作業時間の延長・共益費等を協議すること。	ビル自体の利用可能時間はありますか？また、共益費は時間あたりどの程度の費用を見込めばよろしいでしょうか？	資料5-1に記載のとおりです。
21	仕様書	6	7(2)	繁忙期や緊急対応時で、時間内の処理が不可能な時は、市と作業時間の延長・共益費等を協議すること。	時間外対応が可能な時間帯を教えてくださいませんか。	資料5-1に記載のとおりです。
22	仕様書	6	7(2)ア	「通知書作成システム」「通知書管理システム」の構築	印刷センターと通知書管理システムは、専用線で繋がっていても差し支えないでしょうか。LGWAN-ASP 経由で振り仮名センターにご連携し、オペレーターから通知書管理システムにアップロードしていただく想定です。また、通知書管理システムに受け渡すファイルはどのようなものを想定されておりますでしょうか。引き抜き対応後の個人情報を抜いた発送リスト等でしょうか。	提案者の企画、提案により検討します。 効率的でコストが安価となるような最適なお提案がありましたらお願いします。
23	仕様書	6	7(2)ア	「通知書作成システム」「通知書管理システム」の構築	振り仮名センター⇄印刷センター間においてのデータ授受についてもLGWANでのデータ授受が基本となりますでしょうか。	振り仮名センター⇄印刷センター間は受託事業者の拠点間通信となりますので、LGWANを利用することはできません。
24	仕様書	6	7(2)ア	「通知書作成システム」「通知書管理システム」の構築	通知書管理システムにおいて、振り仮名センターからのインターネット接続とありますが、KintoneにアクセスするIPの制限は可能でしょうか？	サイボーズ社にお問い合わせください。
25	仕様書	6	7(2)ア(ア)	受託者は、本市が提供する仮の振り仮名データを基に、通知書を作成するための「通知書作成システム」を構築すること。	クラウドサービスであるkintoneの導入は問題ないでしょうか？	本市のセキュリティ要件を満たすことができれば問題ありません。

No.	資料名称	ページ	項目	記述内容	質問内容	回答案
27	仕様書	6	7(2)ア(イ)	仮の振り仮名データは、文字セット：JIS X 0213:2012・文字フォント：koseki 及びMOJ 戸籍明朝で提供する。	操作端末に対象の文字コードが導入されていることを前提で問題ありませんでしょうか。	通知書管理システムにて通知対象者の情報を適切に把握するためには必要です。
29	仕様書	6	7(2)ア(イ)	仮の振り仮名データは、文字セット：JIS X 0213:2012・文字フォント：koseki 及びMOJ 戸籍明朝で提供する。	貴市より提供される「仮振り仮名データ」はパブリッククラウドへ保管され、印刷センターより当該サーバーへ通知書作成システムにてLGWAN - ASPを使用して都度アクセスすることになりますか？同様に臨時窓口、コールセンター、振り仮名センターからも同様と考えてよろしいでしょうか？	提案者の企画、提案により検討します。 仕様書例では戸籍システムからLGWAN-ASPを経由して通知書作成システムへデータを送信します。
30	仕様書	6	7(2)ア(イ)	仮の振り仮名データは、文字セット：JIS X 0213:2012・文字フォント：koseki 及びMOJ 戸籍明朝で提供する。	仮の振り仮名データ(通知書データ)の文字コード・ファイルレイアウトをご教示いただけますでしょうか。	法務省資料を閲覧資料として供します。ご参照ください。
31	仕様書	6	7(2)ア(イ)	仮の振り仮名データは、文字セット：JIS X 0213:2012・文字フォント：koseki 及びMOJ 戸籍明朝で提供する。	御提供いただくデータに対して、拗音等への修正作業は発生しない認識でよろしいでしょうか。 例) ショウコ ⇒ ショウコ へ修正する など	本市にて拗音等の修正を行った後、通知書データを提供する認識です。
32	仕様書	6	7(2)ア(イ)	仮の振り仮名データは、文字セット：JIS X 0213:2012・文字フォント：koseki 及びMOJ 戸籍明朝で提供する。	外字ファイルに関する情報が御座いませんが、外字ファイルの拡張子やファイル名等ご教示願います。 よく受理するファイルはEUDC.TTEファイルで受理することが多いです。	本市から提供する通知書データは、法務省への連携時と同じ変換を行って出力するため、外字ファイルの提供は行いません。
33	仕様書	6	7(2)ア(イ)	仮の振り仮名データは、文字セット：JIS X 0213:2012・文字フォント：koseki 及びMOJ 戸籍明朝で提供する。	外字や文字コード含む「文字の正確な仕様、コード」を教えてください。	法務省資料を閲覧資料として供します。ご参照ください。
34	仕様書	6	7(2)ア(ウ)	受託者は「通知書管理システム」を構築し、通知書の引き抜き・差し替え作業、返戻状況の確認や再発送の処理依頼、届出状況等の管理ができるようにすること。	返戻対象者の確認用情報として、宛名部に返戻処理用のバーコード（あるいは二次元コード）を印刷させていただくことは可能でしょうか。	提案者の企画、提案により検討します。
35	仕様書	6	7(2)ア(ウ)	受託者は「通知書管理システム」を構築し、通知書の引き抜き・差し替え作業、返戻状況の確認や再発送の処理依頼、届出状況等の管理ができるようにすること。	「通知書管理システム」を構築し、通知書の引き抜き・差し替え作業、返戻状況の確認や再発送の処理依頼、届出状況等の管理等を行なう際に前項の質問の方法でアクセスした場合は振り仮名センターサーバーの通知書データに直接必要事項を印刷センターから入力を行なうという理解でよろしいでしょうか？	提案者の企画、提案により検討します。
36	仕様書	6	7(2)ア(エ)	「通知書管理システム」は振り仮名センター・コールセンター・臨時窓口間で共有できるシステムを構築すること。	「「通知書管理システム」は振り仮名センター・コールセンター・臨時窓口間で共有できるシステムを構築する」とありますが、振り仮名センター・コールセンター・臨時窓口からアクセスし、必要事項の入力、修正等が可能にするという理解でよろしいでしょうか？	お見込みのとおりです。
37	仕様書	6	7(2)ア(オ)	データの授受はLGWAN-ASPサービスを利用するもの	データの授受はいつ頃を予定されておりますか？	本番データは2025年5月下旬以降を想定しています。
38	仕様書	6	7(2)ア(オ)	データの授受はLGWAN-ASPサービスを利用するもの	貴市にて抽出された仮振り仮名データをLGWAN-ASP サービスを使用して印刷センターが受け取り「川崎市外部サービスの利用に係るガイドライン」を満たした方法で保管し、印刷及び通知書の引き抜き・差し替え作業、返戻状況の確認や再発送の処理依頼、届出状況等の管理を行なうとの理解でよろしいでしょうか？	お見込みのとおりです。
39	仕様書	6, 7, 8	7(2)ア(カ)	通知書作成システム・通知書管理システムの構築及び運用保守にあたり、次の要件を満たすこと。	全体的に「通知書管理システム」の要件かと見受けられますが、「通知書作成システム」に該当する要件はどちらの項目でしょうか。 d、g、h、i、j、k、l全て該当でしょうか。	お見込みのとおりです。

No.	資料名称	ページ	項目	記述内容	質問内容	回答案
40	仕様書	6	7(2)ア(カ)a	通知書管理システムは、パブリッククラウド等を利用するなどにより、サーバ機器購入・庁内設置はしないものとする。	該当システムに関わらず、物理的なサーバは設置出来ないという事でしょうか（例えば開発用のサーバなど）	基本的にサーバ機器の搬入・庁内設置は予定していません。アプリケーション開発目的で使用するサーバ機器についても搬入・庁内設置は想定していません。 物理サーバ設置が必要な場合には利用目的や運用管理方法等を記載して提案により導入可否を決定します。
41	仕様書	6	7(2)ア(カ)j(i)	一定期間操作ログを蓄積するとともに、その操作ログを用いて操作履歴を確認できること。	操作ログはどのレコードに対して行ったかを特定する必要がありますか？	物理レコードの特定までを要件とはしていません。本市情報セキュリティ基準に則した対応が図れるようにしてください。
42	仕様書	7	7(2)ア(カ)b	インターネットからのアクセスが必要となる通知書管理システムにおいては、次のようなアクセス制御を実装すること。	仕様書に記載されているアクセス制御の機能は全て実装必須の機能になりますでしょうか	仕様書は例なので、全て実装必須ではありません。提案者の企画、提案により検討します。
43	仕様書	7	7(2)ア(カ)b	インターネットからのアクセスが必要となる通知書管理システムにおいては、次のようなアクセス制御を実装すること。	通知書管理システムにおいてインターネットアクセスが必要な場合は振り仮名センターからアクセスするためのインターネット回線は受託者の負担で設置することになりますか？また振り仮名センターでのWi-Fi回線の使用は可能になりますでしょうか？	①お見込みのとおりです。 ②提案者の企画、提案により検討します。
47	仕様書	7	7(2)ア(カ)c	通知書管理システムは、PC端末に最適化された画面を提供するとともに、一般的なブラウザにより利用できること。	ブラウザはedgeを想定されていますでしょうか。また指定等があればご教授ください。	提案者の企画、提案により検討します。
48	仕様書	7	7(2)ア(カ)h	システム障害発生時には、業務データの損失を防止し、かつ業務データの整合性を保持できる構成とすること。また、定期的にデータバックアップを行い、DB サーバの障害等には、障害直前のデータを利用することが可能な信頼性を有すること。システムの障害を理由とする業務の遅延は認められないため、構成変更時にはシステムバックアップを行うこと。目標復旧時間等の詳細な信頼性設計は、本市との協議のうえで確定すること。	kintoneを導入する場合、データのバックアップ及び障害復旧は運営であるcybozuが実施します。その場合目標復旧時間の取り決めは不可となりますが許容いただけますでしょうか？	SLA（稼働率、目標復旧時間、目標復旧ポイント、バックアップの頻度・範囲・世代・保管方法等）やインシデント報告義務及び情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処（追完、損害賠償等）等、本市利用ガイドラインに則した内容を説明するようにしてください。そのうえで、本市にて受容できかを判断します。
49	仕様書	7	7(2)ア(カ)j(d)	全ての作業者について個人単位でのユーザID 管理を行うこと。ユーザID に対して職務権限のレベルを設定するとともに、そのレベルに応じた業務が行えるようシステム機能単位での操作権限の設定が行えるようにすること。	「通知書管理システム」における職務権限のレベル設定について、具体的にどのような作業内容を想定されていますでしょうか。	担当者によるアクセスログの改ざん等を抑止するために管理者のみにシステムメンテナンスメニューを利用可能とすること等が挙げられます。
50	仕様書	7	7(2)ア(カ)j(f)	データベース中のデータや本システムにおいて作成されたファイル等については、職務権限によりアクセス制御を行うとともに、特定の資料にはパスワード保護を行うこと。	特定の資料へのパスワード保護は必須でしょうか。システムにログインして頂くことを想定しておりますが、パスワード保護の代替とさせて頂くことは可能でしょうか。	システムログインユーザグループごとの権限付与と管理は必要です。また、本市セキュリティ基準に則した機密性区分に応じた資料管理の徹底は必要です。
52	仕様書	8	イ(オ)	通知が届かないとの連絡があった者には再度送付すること。（想定再送付件数5万3千通）なお、転居先不明等により返戻されたものの再送付は原則行わない。	通知が届かないと連絡があった場合は再送することとなっているが、紛失などの場合も同様の対応する認識で良いか。また転居等で届かず、新住所の提示があった場合は新住所への再送対応はおこなう認識か。	①お見込みのとおりです。 ②施行日時点の附票上の住所以外に送付できません。
53	仕様書	8	7(2)ア(カ)k	本市の承認を得たうえで本市のシステム環境下においてマスキングを実行すること	「通知書作成システム」のプログラムにてマスキングをかける運用でもよろしいでしょうか	総合テスト（ST）においては、本市が提供する本番データに本市庁舎内でマスキングを施してから通知書管理システムへ伝送を行って頂きます。
54	仕様書	8	7(2)ア(カ)k	受託者が用意する疑似データ・本市が提供するサンプルデータを用いた単体テスト（UT）を行うこと。	提供して頂くサンプルデータはCSV形式のデータの認識で良かったでしょうか。マスキングとありますが、実データを提供されるとのことでしょうか。	お見込みのとおりです。

No.	資料名称	ページ	項目	記述内容	質問内容	回答案
56	仕様書	8	7(2)ア(カ)1	本システム運用終了後は保有する一切の情報を確実に消去するとともに、完了報告書を提出すること。	サービス契約終了翌日から30日後に削除、バックアップデータはデータ消去から2週間程度で完全に消化するサービスの利用を想定しています。SaaSサービスのため、完了報告書の提出は必須でしょうか。前述のサービス規約での代替は可能でしょうか。	SaaSサービスを利用する場合においても受託事業者によるデータ消去確認結果を完了報告書に記載してください。
58	仕様書	8	7(2)ア(カ)1	本システム運用終了後は保有する一切の情報を確実に消去するとともに、完了報告書を提出すること。	完了報告書とは、データ消去証明書の認識でお間違いないでしょうか。	端末等のストレージ（SSD/HDD等）にローカル保存可能な場合にはデータ消去証明書の提出が必要です。
59	仕様書	8	イ	通知書の作成	ファイルレイアウトが決まっているのであればご提示いただくことは可能でしょうか。	法務省資料を閲覧資料として供します。ご参照ください。
60	仕様書	8	7(2)イ(イ)	通知書は、同一戸籍・同一住所の世帯ごとに名寄せし、世帯ごとに4名を超えた場合は2通目に記載し、住民登録地である送付先市区町村ごとに印刷すること。（想定名寄せ数約 53万世帯）	①発行データは受託者側では名寄せせず、世帯毎に名寄せされた状態でご連携いただく想定ですが、認識に相違無いでしょうか。通知書（圧着ハガキ）でご連携されるファイルレイアウトと同一のレイアウトでご連携いただく想定ですが、認識に相違無いでしょうか。 ②1通あたり4名を超える世帯の通知の扱いは1/2通目・2/2通目等の印字は行わない想定です。確認お願い致します。	①データの連携方法及びレイアウトはご認識のとおり。ただし、ベンダから確定したレイアウトが提示されていないため、変更となる可能性があります。 ②受託事業者からのご提案事項となります。
61	仕様書	8	7(2)イ(イ)	通知書は、同一戸籍・同一住所の世帯ごとに名寄せし、世帯ごとに4名を超えた場合は2通目に記載し、住民登録地である送付先市区町村ごとに印刷すること。（想定名寄せ数約 53万世帯）	現段階での最大世帯人数・世帯人数毎の内訳・割合をご教示いただけますでしょうか。	通知書発送総数は約53万件を想定しています。
62	仕様書	8	7(2)イ(イ)	通知書は、同一戸籍・同一住所の世帯ごとに名寄せし、世帯ごとに4名を超えた場合は2通目に記載し、住民登録地である送付先市区町村ごとに印刷すること。（想定名寄せ数約 53万世帯）	こちらに記載されております”想定名寄せ数約53 万世帯”が発送通数と考えてよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
63	仕様書	8	7(2)イ(イ)	通知書は、同一戸籍・同一住所の世帯ごとに名寄せし、世帯ごとに4名を超えた場合は2通目に記載し、住民登録地である送付先市区町村ごとに印刷すること。（想定名寄せ数約 53万世帯）	通知書の用紙種類、表裏印刷の有無の加工の有無等の仕様が決まっていれば教えていただくことは可能でしょうか	本市との協議により決定します。
64	仕様書	8	7(2)イ(イ)	通知書は、同一戸籍・同一住所の世帯ごとに名寄せし、世帯ごとに4名を超えた場合は2通目に記載し、住民登録地である送付先市区町村ごとに印刷すること。（想定名寄せ数約 53万世帯）	通知書は表裏で基本情報以外で（郵便番号、住所、氏、名、振り仮名等）可変印字はございますでしょうか。	本市との協議により決定します。
65	仕様書	8	7(2)イ(イ)	通知書は、同一戸籍・同一住所の世帯ごとに名寄せし、世帯ごとに4名を超えた場合は2通目に記載し、住民登録地である送付先市区町村ごとに印刷すること。（想定名寄せ数約 53万世帯）	①通知書は1枚1名ですか。それとも1枚4名まで記載可能という意味ですか。 ②「名寄せ約53万」とご記載いただいておりますので、封書の作成・発送通数は約53万件と想定しております。認識に相違はございませんでしょうか。 ③通知書は何枚の出力を想定されておりますでしょうか。 ④封入物は通知書の同封枚数に関わらず、固定枚数で封入するという認識でよろしいでしょうか。	①1枚4名まで記載という意味です。 ②お見込みのとおりです。 ③同一戸籍・同一住所の本籍人の数により変化します。 ④封入物のうち届書様式は本籍人数により変化します。
66	仕様書	8	7(2)イ(ウ)	通知書発送までの間に、死亡等による届書の引き抜きが必要となった際に対応できること。また、DV 等支援措置対象者の引き抜き差し替え等（対象約1,600人）を行うことも考慮し、市から要望があった際に速やかに引き抜きできるよう考慮すること。	引き抜き作業はデータ引き抜き前提でよろしいでしょうか。それとも現物引抜も想定しておりますでしょうか。	両方のケースを想定しています。

No.	資料名称	ページ	項目	記述内容	質問内容	回答案
67	仕様書	8	7(2)イ(ウ)	通知書発送までの間に、死亡等による届書の引き抜きが必要となった際に対応できること。また、DV 等支援措置対象者の引き抜き差し替え等（対象約1,600人）を行うことも考慮し、市から要望があった際に速やかに引き抜きできるよう考慮すること。	引抜について、「届書の引抜」とございますが、通知書のほかに届書にも戸籍情報を利用した可変印字が必要になりますでしょうか。	死亡等の届書があった場合、該当の通知書を引き抜くという意味です。
68	仕様書	8	7(2)イ(ウ)	通知書発送までの間に、死亡等による届書の引き抜きが必要となった際に対応できること。また、DV 等支援措置対象者の引き抜き差し替え等（対象約1,600人）を行うことも考慮し、市から要望があった際に速やかに引き抜きできるよう考慮すること。	①「通知書発送までの間に、死亡等による届書の引き抜きが必要となった際に対応できること」は発送何日前までの情報に対応することになりますか？ ②この情報は貴市よりいただけるのでしょうか？ ③同様に「DV 等支援措置対象者の引き抜き差し替え等（対象約1,600 人）を行うことも考慮し、市から要望があった際に速やかに引き抜きできるよう考慮すること」についても発送何日前までの対応となりますでしょうか？ ④当該情報は貴市よりいただけるのでしょうか？	①本市との協議により決定します。 ②本市より提供します。 ③本市との協議により決定します。 ④本市より提供します。
69	仕様書	8	7(2)イ(ウ)	通知書発送までの間に、死亡等による届書の引き抜きが必要となった際に対応できること。また、DV 等支援措置対象者の引き抜き差し替え等（対象約1,600人）を行うことも考慮し、市から要望があった際に速やかに引き抜きできるよう考慮すること。	郵便局持ち込みの直前にまとめて引抜依頼を頂くとなると、1,600件の封書を目検・手作業にて判別・確認・引き抜き作業を行うこととなり、現実的に難しい対応となるため、事前に引き抜き対象であることが分かっている送付対象者はデータ加工時点での引き抜き対応や別山にて出力・封入封緘を行い、差出分とは別梱包にて作成し、ご返却。追加分の引抜は発送の1週間前までと決めれて受理し引き抜き対応後、ご返却といった方法にて対応させていただくことは可能でしょうか？	引き抜き要件別の発生数量等を計画して本市との協議により具体的な日程を決定するようにしてください。
70	仕様書	8	7(2)イ(エ)	改正戸籍法施行日以降に決裁があった戸籍情報を抽出し、新たに通知対象者となったデータを提供するので、差分の通知書作成も合わせて考慮すること。差分データの抽出周期については、本市と協議のうえ決定する。	初回発送分データの受領後、初回分とは別に差分データをご連携いただく想定です。差分データのご連携は何回を想定されておりますでしょうか。また、差分データのデータ件数をご教示下さい。	戸籍システムでの差分抽出は日次処理で実行しますが、データ連携の周期は本市と受託事業者との協議で決定するものとします。件数は推計できないため、想定件数はありません。
71	仕様書	8	7(2)イ(エ)	改正戸籍法施行日以降に決裁があった戸籍情報を抽出し、新たに通知対象者となったデータを提供するので、差分の通知書作成も合わせて考慮すること。差分データの抽出周期については、本市と協議のうえ決定する。	こちらのデータについては、追加データとして御提供される認識でございますが、その場合の納期は受領タイミングと同様に協議の上で決定となりますでしょうか。	お見込みのとおりです。
72	仕様書	8	7(2)イ(エ)	改正戸籍法施行日以降に決裁があった戸籍情報を抽出し、新たに通知対象者となったデータを提供するので、差分の通知書作成も合わせて考慮すること。差分データの抽出周期については、本市と協議のうえ決定する。	差分の予定件数、更に差分に使用する印刷物のご教示をお願い致します。 また差分の通知書の枚数・発送通数についてもご教示願います。	件数は推計できないため、想定件数はありません。差分に使用する印刷物は当初通知書と同様となります。
73	仕様書	8	7(2)イ(オ)	通知が届かないとの連絡があった者には再度送付すること。（想定再送付件数5万3千通）なお、転居先不明等により返戻されたものの再送付は原則行わない。	想定再送付件数（53,000通）とありますが、再送付に使用する印刷物とそれぞれの仕様をご教示願います。 通知書の枚数と発送通数も併せてご教示をお願い致します。	再送付分も当初通知書と同様となります。
74	仕様書	8	7(2)イ(オ)	通知が届かないとの連絡があった者には再度送付すること。（想定再送付件数5万3千通）なお、転居先不明等により返戻されたものの再送付は原則行わない。	①不着となった通知書の住所確認はどのように行う想定か教えて頂けますでしょうか。（コールセンター側からの荷電が必要になりますでしょうか。） ②不着となった再送方法の対応については受託者が想定する対応方法での提案で宜しいでしょうか。 ③不着の返戻先は川崎市役所（フロンティアビル）で宜しいでしょうか。 ④不着の返戻処理対応は川崎市役所（フロンティアビル）での実施で宜しいでしょうか。	①転居先不明等により返戻されたものの再送付は原則行わないため、不着となった通知書の再送付は行いません。 ②①同様不要です。 ③フロンティアビルではなく、川崎市役所を予定しています。 ④受託事業者が振り仮名センターにて通知書管理システムを用いて対応します。

No.	資料名称	ページ	項目	記述内容	質問内容	回答案
75	仕様書	8	7(2)イ(カ)	通知書はA 4 白黒とし、通知をする仮の振り仮名についてはポイントを大きく印字するなど、直音と拗音の区別をしやすい工夫をすること。	カラー等での印字はNGという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
76	仕様書	8	7(2)イ(カ)	通知書はA 4 白黒とし、通知をする仮の振り仮名についてはポイントを大きく印字するなど、直音と拗音の区別をしやすい工夫をすること。	通知書はA4用紙へ印刷とのことですが、通知書の左上に住所、氏名を印字して窓あき封筒での郵送は可能でしょうか？	提案者の企画、提案により検討します。
77	仕様書	8	7(2)イ(カ)	通知書はA 4 白黒とし、通知をする仮の振り仮名についてはポイントを大きく印字するなど、直音と拗音の区別をしやすい工夫をすること。	通知書の仕様(寸法・紙質・可変印字箇所など)・枚数・発送件数をご教示をお願い致します。	本市との協議により決定します。
78	仕様書	8	7(2)イ(キ)	通知書に同封するものは、カラー案内チラシ(※)と届書様式・返信用封筒とし、送付用封筒に入れ、日本郵便が定める区分郵便物の割引制度を活用し、割引率が最大になるような発送準備をすること。	返信用封筒及び送付用封筒に指定はございますでしょうか。(記入しなければならない文言などもございましたらご教示ください)	本市との協議により決定します。
79	仕様書	8	7(2)イ(キ)	通知書に同封するものは、カラー案内チラシ(※)と届書様式・返信用封筒とし、送付用封筒に入れ、日本郵便が定める区分郵便物の割引制度を活用し、割引率が最大になるような発送準備をすること。	カラー案内チラシ、届書様式、返信用封筒、送付用封筒のそれぞれの仕様(寸法・紙質・可変印字箇所など)・枚数・発送件数のご教示をお願い致します。	本市との協議により決定します。
80	仕様書	8	7(2)イ(キ)	通知書に同封するものは、カラー案内チラシ(※)と届書様式・返信用封筒とし、送付用封筒に入れ、日本郵便が定める区分郵便物の割引制度を活用し、割引率が最大になるような発送準備をすること。	カラー案内チラシのデザイン・印刷も受託者が行なうことになりますか？その際に貴市よりチラシに記載する情報をいただくことは可能ですか？制作枚数は何枚を想定されていらっしゃいますか？	チラシの作成は受託者作業となります。記載する情報は本市より提供します。枚数は本市との協議により決定します。
81	仕様書	8	7(2)イ(キ)		カラーチラシの製品サイズ、用紙種類、表裏の印刷の色数、加工の有無等の仕様が決まっていれば教えてください	本市との協議により決定します。
82	仕様書	8	7(2)イ(キ)		送付用封筒の製品サイズ、用紙種類、表裏内側の印刷の色数、加工の有無等の仕様が決まっていれば教えてください	本市との協議により決定します。
83	仕様書	8	7(2)イ(キ)		返信用封筒の製品サイズ、用紙種類、表裏内側の印刷の色数、加工の有無等の仕様が決まっていれば教えてください	本市との協議により決定します。
84	仕様書	8	7(2)イ(キ)		届書様式の製品サイズ、用紙種類、表裏の印刷の色数、加工の有無等の仕様が決まっていれば教えていただくことは可能でしょうか	本市との協議により決定します。
85	仕様書	8	7(2)イ(キ)	通知書に同封するものは、カラー案内チラシ(※)と届書様式・返信用封筒とし、送付用封筒に入れ、日本郵便が定める区分郵便物の割引制度を活用し、割引率が最大になるような発送準備をすること。	送付用封筒は[定形郵便]のサイズ想定となりますでしょうか。	お見込みのとおりです。

No.	資料名称	ページ	項目	記述内容	質問内容	回答案
86	仕様書	8	7(2)イ(キ)	通知書に同封するものは、カラー案内チラシ（※）と届書様式・返信用封筒とし、送付用封筒に入れ、日本郵便が定める区分郵便物の割引制度を活用し、割引率が最大になるような発送準備をすること。	カラー案内チラシ・届書様式・返信用封筒の3種印刷物についてですが、最低限必要な仕様はございますでしょうか。 例) カラー案内チラシ … 両面が必須、A4サイズ 届書 … A4サイズ、綴じが必要 送付用封筒 … 4色刷、グラシン窓 返信用封筒 … 透け防止 など	本市との協議により決定します。
87	仕様書	8	7(2)イ(ク)	通知書には、ユニボイスを利用した音声コードを印字すること。（【資料6】「音声コードについて」参照）	通知書をA4用紙としておりますので、ユニボイスを利用した音声コードを印字する場所を示す半円型の切り込みは無くてもよろしいでしょうか？	通知書自体に半円形の切込みが必要です。
88	仕様書	8	7(2)イ(コ)	通知書や案内チラシには、マイナポータルの届出に誘導するに2次元コードを印字するなど、届書での届出を抑制する方策を検討すること。	①印字を行う2次元コードはご支給でしょうか？受託者側での作成となりますか？ ②その際のコードの仕様などはご指定はございますか？ またチラシをご支給いただき、受託者側での印字作業のみになるのでしょうか？	①受託事業者での作成となります。 ②提案者の企画、提案により検討します。
89	仕様書	8	7(2)イ(サ)	宛名の印字において外字の発生等の理由により補記が必要な場合は、本市の指示に従い、訂正し発送すること。	この場合のフォントはFUJ明朝等になりますでしょうか。それとも別フォントになりますでしょうか。ご教授ください。	法務省フォントとなります。
90	仕様書	8	7(2)イ(サ)	外字の発生等の理由により補記が必要な場合、本市の指示に従い、訂正し発送すること。	具体的などのような処理を行うイメージになりますか	手書きによる補記を想定しています。
91	仕様書	8	7(2)イ(サ)	宛名の印字において外字の発生等の理由により補記が必要な場合は、本市の指示に従い、訂正し発送すること。	今回の業務受託にあたり、 ・外字情報ファイル ・俗字情報ファイル ・フォントファイル 等は提供されない想定という認識でよろしいでしょうか。また、提供を希望した場合、ご対応は可能でしょうか。	本市から提供する通知書データは、法務省への連携時と同じ変換を行って出力するため、外字ファイルの提供は行いません。
92	仕様書	8	7(2)イ(サ)	宛名の印字において外字の発生等の理由により補記が必要な場合は、本市の指示に従い、訂正し発送すること。	①補記の必要のないケースもありますでしょうか？②補記の基準と想定数があればおしえてください。	国の戸籍情報連携システムに提供している字体を使用するため補記は極めて限定的であると考えています。
94	仕様書	8	7(2)イ(サ)	宛名の印字において外字の発生等の理由により補記が必要な場合は、本市の指示に従い、訂正し発送すること。	外字データを受理しても、その後追加される外字が存在するという事でしょうか。 目視にて検査を実施して対応するのは現実的に難しいため、該当文字を特定し、引き抜きにて対応することは可能でしょうか。	通知書作成のタイミングによっては追加される可能性があります。 提案者の企画、提案により検討します。
96	仕様書	8	7(2)ウ	旧氏の通知書の作成	1通の封筒内で、カラーチラシ、返信封筒、届書様式は、通知書N枚に対して1部づつという認識で間違いはないでしょうか。	旧氏の振り仮名通知については、通知書N枚に対して、チラシのみ封入する想定となりました。
97	仕様書	9	7(2)ウ	旧氏の通知書の作成	旧氏の振り仮名記載請求書の製品サイズ、用紙種類、表裏の印刷の色数、加工の有無等の仕様が決まっていれば教えていただくことは可能でしょうか。	旧氏の振り仮名記載請求書は同封しないことになりました。
98	仕様書	9	7(2)ウ	旧氏の通知書の作成	旧氏の通知書は表裏で基本情報以外で（郵便番号、住所、旧氏、振り仮名等）可変印字はございますでしょうか。	本市との協議により決定します。
99	仕様書	9	7(2)ウ	旧氏の通知書の作成	ファイルレイアウトが決まっているのであればご提示いただくことは可能でしょうか。	PDFファイルでの提供を予定しています。

No.	資料名称	ページ	項目	記述内容	質問内容	回答案
100	仕様書	9	7(2)ウ	旧氏の通知書の作成	①「旧氏の振り仮名記載請求書」の仕様をご教示願います。 作成件数・封入部材をご教示いただけますでしょうか。 ②引き抜き件数は何件程度ですか。 ③追加の外字などありえますか、あり得る場合はどの程度想定されていますでしょうか。	①旧氏の振り仮名記載請求書は同封しないことになりました。作成件数は約3千件。封入部材はカラー案内チラシのみを予定しています。 ②数件程度を予定しています。 ③基本的には外字は発生しません。発生した場合でも数件です。
101	仕様書	9	7(2)ウ(ア)	通知書の印刷については、受託者の印刷工場など振り仮名センター外での印刷も可能とするが、データ及び成果物の紛失・盗難を予防する措置を講ずること。	①住基システムから当該対象の方の通知をPDF出力の上、手封入する運用を想定しておりますが、認識に相違無いでしょうか。 ②上記PDF出力が不可の場合、受領するデータフォーマットの仕様及び帳票レイアウトを教えてください。 ③同封物の指定がありますでしょうか。 ④発送時期の指定はありますでしょうか。 ⑤一括発送の想定で宜しいでしょうか。	①現在開発中ですが、PDFファイルでの提供を予定していますが、バーマークやバーコード等の制御情報を付加した設計とはなっていません。ただし、一連の番号は付加する予定です。封入封緘の方法は受託事業者の判断となります。 ②PDFファイルでの提供を予定しています。 ③チラシ等を同封します。これ以外の封入物は本市と協議の上決定します。 ④仕様書P.2振り仮名センタースケジュールにお示しのとおりR7.7より発送を想定しています。 ⑤お見込みのとおりです。
102	仕様書	9	7(2)ウ(イ)	旧氏の仮の振り仮名の通知については、通知書と併せて「旧氏の振り仮名記載請求書」等を封筒に封入し、旧氏記載者の住所に郵送する。	①通常の通知書の封入物（通知書/案内チラシ/届書/返信用封筒）に加えて、「旧氏の振り仮名記載請求書」を封入する認識で良いでしょうか。 ②「旧氏記載者は約3千人とあり、、」とありますが、想定通数はどれくらいになりますでしょうか。	①旧氏は通常の通知書とは別々に発送します。また、旧氏の振り仮名通知については、通知書のほかに、チラシのみ封入する想定となりました。 ②約3千件を想定しています。
103	仕様書	9	7(2)ウ(ウ)	通知書発送までの間に、死亡等による届書の引き抜きが必要となった際に対応できること。	引き抜き作業はデータ引き抜き前提でよろしいでしょうか。それとも現物引抜も想定しておりますでしょうか。	現物引抜を想定しています。
104	仕様書	9	7(2)ウ(エ)	外字の発生等の理由により補記が必要な場合、本市の指示に従い、訂正し発送すること。	具体的などのような処理を行うイメージになりますか	手書きによる補記を想定しています。
105	仕様書	9	7(2)エ	通知書の発送業務	月初提出書類などはございますか。	通知書発送時に都度郵便差出票の提出とあわせて発送件数等の報告を頂きます。
106	仕様書	9	7(2)エ	通知書の発送業務	旧氏の通知書も条件にて発送する認識で間違いないでしょうか。	分割発送ではなく、一括発送を予定しています。
107	仕様書	9	7(2)エ	通知書の発送業務	抽出される通知書データに含まれる全項目を教えてくださいますでしょうか？	法務省資料を閲覧資料として供します。ご参照ください。
108	仕様書	9	7(2)エ	通知書の発送業務	①通知書の仕様をご教示願います。 また通知書の作成部数、発送通数も合わせてご教示願います。 ②区内郵便物差出局、区外郵便局差し出し局をご教示願います。 ③事務局運営上複数回に分けてメールアウトした方がコールセンター様が分散されます。最終的に8月下旬にメールアウト出来れば良いでしょうか。	①本市との協議により決定します。 ②効率的でコストが安価となるような最適なお提案がありましたらお願いします。 ③受託事業者からのご提案事項となります。
109	仕様書	9	7(2)エ(オ)	通知書は、本市が指定する郵便局へ発送すること。	貴市と協議の上、指定郵便局からの変更は可能でしょうか。	川崎市が指定した郵便局が原則となります。
110	仕様書	9	7(2)エ(オ)	通知書は、本市が指定する郵便局へ発送すること。	貨物受託後の指定郵便局への納品締め切り時間はございますか。	受託事業者確定後に指定郵便局にご確認ください。
111	仕様書	9	7(2)エ(オ)	通知書は、本市が指定する郵便局へ発送すること。	後納書類の返却期日について目安はございますか。（即日、〇〇営業日以内など）	基本的には発送日当日となります。
112	仕様書	9	7(2)エ(オ)	通知書は、本市が指定する郵便局へ発送すること。	指定する郵便局は1局で宜しいでしょうか。	効率的でコストが安価となるような最適なお提案がありましたらお願いします。

No.	資料名称	ページ	項目	記述内容	質問内容	回答案
116	仕様書	9	7(2)エ(ケ)	本籍人から通知が届かないなどの連絡がある都度、「通知書管理システム」に再送付依頼である旨を入力し、受託者通知書を再度印刷し、週1回まとめて発送すること。	再発送はいつまで（期間）実施する想定でしょうか。 ※問い合わせ反響があるのは発送後1～2か月程度と認識しておりますが、契約期間内（令和8年2月頃まで）は再発送が必要でしょうか。	お見込みのとおりです。
117	仕様書	9	7(2)エ(ケ)	本籍人から通知が届かないなどの連絡がある都度、「通知書管理システム」に再送付依頼である旨を入力し、受託者通知書を再度印刷し、週1回まとめて発送すること。	1回目の送付と再発送は印字内容など区別する必要はございますでしょうか（文言や色など）	区別する必要はありません。
118	仕様書	9	7(2)エ(ケ)	本籍人から通知が届かないなどの連絡がある都度、「通知書管理システム」に再送付依頼である旨を入力し、受託者通知書を再度印刷し、週1回まとめて発送すること。	通知書データには再送依頼の入力項目はすでに作成されているのでしょうか？	再送依頼に関する入力項目はありません。
119	仕様書	9	7(2)エ(キ)	発送にあたっては、「通知書管理システム」に発送年月日を入力し、市民からの発送状況の問合せに答えられるように記録を整備しておくこと	「通知書管理システム」に発送年月日を入力とのことですが、通知書データに任意で項目を作成することは可能でしょうか？例えばデータのレコードごとにユニークナンバーを入力して通知書に印刷することは可能でしょうか？	提案者の企画、提案により検討します。
120	仕様書	9	7(2)エ(キ)	発送にあたっては、「通知書管理システム」に発送年月日を入力し、市民からの発送状況の問合せに答えられるように記録を整備しておくこと	前項に関連して抽出された通知書データの個々のレコードにユニークな番号が付与されておりますでしょうか？	通知書データの個々のレコードにユニークな番号を付与する予定です。
121	仕様書	9	7(2)オ(イ)	市役所に郵送された届書は、原則毎日1回振り仮名センターへ搬送すること	貴市役所から振り仮名センター（フロンティアビル）まで徒歩約5分の距離となりますので、複数人で鍵のかかるバッグでの持ち運び等の搬送でもよろしいでしょうか？	基本認識に相違はありませんが、具体内容については本市との協議により決定します。
122	仕様書	9	7(2)オ(イ)	市役所に郵送された届書は、原則毎日1回振り仮名センターへ搬送すること	郵送という認識でよろしいでしょうか。直接取りに行く必要がございますでしょうか。	市役所にて直接受領し、振り仮名センターへ搬送します。
123	仕様書	9	7(2)オ(ウ)(エ)	(ウ) 臨時窓口で届書を預かった場合は、一日分をまとめて当日中に区民課職員に引き継ぐこと。 (エ) 臨時窓口から区民課職員に引継ぐ際は、重要文書引継書等により引き継ぎ漏れを防止すること。	臨時窓口で届書を預かり区民課職員様へ重要文書引継書等により引き継いだ後、届出書はどのように振り仮名センターに搬送するのでしょうか？	各区より通送便にて市役所本庁舎に搬送後、受託事業者が振り仮名センターへ搬送します。
124	仕様書	10	7(2)カ	届書の仕分け作業	届書は修正がない場合でも市民から返送することを前提としていらっしゃるのでしょうか？	国の方針として、届出をしなくても通知された振り仮名が戸籍にそのまま記載される旨周知するとされているため、修正が必要な場合のみ届出がある前提です。
125	仕様書	10	7(2)カ	届書の仕分け作業	届書はすべて振り仮名センターへ集めて仕分け、集計し振り仮名センターですべてを入力するという事で相違ないでしょうか？	お見込みのとおりです。
126	仕様書	10	7(2)カ	届書の仕分け作業	RPAの使用について制限等はございますでしょうか？	戸籍システムへの導入は不可となります。
127	仕様書	10	7(2)キ	届出書の入力及びデータ連携による取り込み作業	他市町村で受理したものを戸籍情報連携システムにより戸籍情報システムへ反映、マイナポータルからの取り込み作業に関しては市職員様の作業になりますでしょうか。	どちらも受託事業者の作業となります。

No.	資料名称	ページ	項目	記述内容	質問内容	回答案
128	仕様書	10	7(2)キ	入力件数は今回の振り仮名登録事業全体として「【資料3】届出想定入力数」による想定で、届書によるもの約12万3千件、他市町村で受理したものを戸籍情報連携システムにより本市戸籍情報システムに反映させるもの約3万件、マイナポータルからの取り込み約15万件、市町村長記録（令和8年5月25日までに届出の無いもの）の入力約121万件となり、それぞれ本市の戸籍情報システムで直接入力すること。	届出の受付件数について、想定されるそれぞれの月ごとの受付件数の推移についてご教示ください。	月ごとの受付件数の推移は想定できません。
129	仕様書	10	7(2)キ(ア)(イ)	(ア) 本籍人の届書入力 振り仮名届出は、「氏の振り仮名届」と「名の振り仮名届」、「氏の振り仮名変更届」と「名の振り仮名変更届」があるため、それぞれ届書入力、審査、職員による決裁後の届書スキャナー取込みの各処理を行う。 (イ) 非本籍人の届書入力 仕分けられた届書のうち非本籍人については戸籍情報システム内の戸籍情報連携機能により、異動予約、届書入力、審査、職員による決裁後の届書スキャナー取込みの各処理を行う。	「届書入力」においてRPAでの提案も可能でしょうか。	戸籍システムへの導入は不可となります。
130	仕様書	11	7(3)	コールセンターの整備及び運営業務	届書の不備連絡についてコールセンターからの発信を想定されますでしょうか。もしくは振り仮名センターからの連絡となりますでしょうか。	振り仮名センターでの作業となります。
131	仕様書	11	7(3)	コールセンターの整備及び運営業務	コールセンターの対応チャネルについては電話のみを想定されますでしょうか。もしくはメールの対応もございますでしょうか。	電話とFAXを想定しています。
132	仕様書	11	7(3)	コールセンターの整備及び運営業務	入電時の音声については録音し、事業終了まで保管する必要がありますでしょうか。	提案者の企画、提案により検討します。
133	仕様書	11	7(3)	入電数に対して、日次応答率80%の要員を確保すること。入電数は受託者が今まで処理した案件の実績等から想定し、実際の入電数と著しく差異があった場合は即時に体制を見直すこと。	コールセンターの人員配置については日次応答率80%の確保を前提に繁閑に合わせ、受託者側の裁量で席数変更を実施してよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
134	仕様書	11	7(3)	使用する電話機・FAX・電話回線は受託者が設置し、固定電話用のフリーダイヤルと携帯電話用の通常番号を用意するとともに、通話料軽減のためのIP 電話番号を併設する。なお、コールセンターからの発信及びフリーダイヤルに係る通話料は本委託の範囲とすること。	本業務で公開する番号は以下の4つという認識でよろしいでしょうか。 ・固定電話用のフリーダイヤル 0120～ ・携帯電話用の通常番号 044～ ・IP 電話番号 050～等 ・FAX 044～	お見込みのとおりです。
135	仕様書	11	7(3)	コールセンターへの問合せ件数は、今回の振り仮名登録事業全体として想定で約5万3千件とし、設備や、応答時間・応答率等については、受託者からの提案によることとするが、最低限、次の要件を満たすこと。	受電件数について、想定される月ごとの推移をご教示ください。	月ごとの受付件数の推移は想定できません。
136	仕様書	11	7(3)ア	コールセンターの設置場所は、振り仮名センター外の日本国内に受託者が設置すること。	設置するセンターにおいて、本事業専用のブースでの用意となりますでしょうか。それともシェアード（複数業務と混在）するブースでの運営でも問題ないでしょうか。	受託事業者からのご提案事項となります。

No.	資料名称	ページ	項目	記述内容	質問内容	回答案
137	仕様書	11	7(3)ア	設置場所は災害発生時において、コールセンターが稼働できない状況となった場合は、他拠点に存在する別のコールセンターへ入電を振り分けて対応できる場所とすること。	復旧までのリードタイムはどの程度の想定でしょうか（即時切替、数時間程度、翌日など）。目安をご教示頂ければと存じます。	即時切替を原則とします。
138	仕様書	11	7(3)ア	コールセンターの設置場所は、振り仮名センター外の日本国内に受託者が設置すること。なお、設置場所は災害発生時において、コールセンターが稼働できない状況となった場合は、他拠点に存在する別のコールセンターへ入電を振り分けて対応できる場所とすること。	あらかじめ2拠点で稼働が必要でしょうか。もしくは、万が一災害等でコールセンターが稼働不能となった場合、別拠点を立ち上げて対応でもよろしいでしょうか。その場合、別拠点は即時立ち上げが必要でしょうか。	予め2拠点での稼働は不要ですが、災害等発生時の対応として即時に他のコールセンターへ入電振り分け可能な体制が必要です。
139	仕様書	11	7(3)イ	使用する電話機・FAX・電話回線は受託者が設置し、…	コールセンターにもFAXの準備が必要という認識でよろしいでしょうか。	聴覚障害者対応を想定し、必要との認識です。
140	仕様書	11	7(3)イ	固定電話用のフリーダイヤルと携帯電話用の通常番号を用意するとともに、…	通常番号とは0ABJ番号という認識でよいでしょうか？ 上記YESの場合、指定の市外局番（044-等）はございますでしょうか？	指定の市外局番は（044-）です。
141	仕様書	11	7(3)イ	固定電話用のフリーダイヤルと携帯電話用の通常番号を用意するとともに、…	番号仕様の意図ですが下記の解釈でよいでしょうか？ ・固定電話からの問合せの通話料→受託者負担 ・携帯電話からの問合せの通話料→問合せ者負担 相違ある場合はその内容をご教示ください。	お見込みのとおりです。
142	仕様書	11	7(3)イ	使用する電話機・FAX・電話回線は受託者が設置し、固定電話用のフリーダイヤルと携帯電話用の通常番号を用意するとともに、通話料軽減のためのIP 電話番号を併設する。なお、コールセンターからの発信及びフリーダイヤルに係る通話料は本委託の範囲とすること。	FAXの記載がございますが、インターネットFAXの利用でも問題ございませんでしょうか。 携帯電話用の通常番号（0ABJ番号）につきましては、川崎市の市外局番となりますでしょうか。	お見込みのとおりです。
144	仕様書	11	7(3)イ	固定電話用のフリーダイヤルと携帯電話番号用の通常番号を用意するとともに、通話料軽減のためのIP電話番号を併設すること。	固定電話のフリーダイヤル、携帯電話番号用の通常番号、IP電話番号の3種類がありますが、携帯電話用をIP電話に変更し、固定電話とIP電話の2種類でもよろしいでしょうか	効率的でコストが安価となるような最適なお提案がありましたらお願いします。
143	仕様書	11	7(3)ウ	受付時間外もしくは全回線利用中にかかってきた電話に対して不通となることのないよう、また、問合せをしてきた市民等に再度架電を促せるよう、あらかじめ録音された音声（受付時間の案内等）を流すこと。	録音された音声対応（IVR対応）の他にボイスボット導入などは問題ありませんでしょうか。	提案者の企画、提案により検討します。
145	仕様書	11	7(3)オ	想定される質疑応答集（FAQ）を受託者で作成し、本市が内容を確認できるようにしておくこと。	受託者で作成する「質疑応答集（FAQ）」について、市側の確認頻度、即時性を求められるかご教示ください。	確認頻度は定めていませんが、日々確認することを想定しています。
146	仕様書	11	7(3)オ	想定される質疑応答集（FAQ）を受託者で作成し、本市が内容を確認できるようにしておくこと。	受託者で作成する「質疑応答集（FAQ）」について、市側の確認時の即時性を求められる場合、クラウドシステムの導入が選択肢として考えられますが、その場合どのネットワークからの接続を想定するかご教示ください。	提案者の企画、提案により検討します。
147	仕様書	11	7(3)キ	届書の入力及びデータ連携による取り込み作業	一般的な戸籍・住民票事務に関する情報・レクチャーは貴市よりご提供いただけるのでしょうか？	お見込みのとおりです。

No.	資料名称	ページ	項目	記述内容	質問内容	回答案
148	仕様書	11	7(3)サ	コールセンターの稼働実績については、月次で本市へ報告するとともに、問合せへの回答については、問合せ内容とともに電子データで日々提出すること。	問い合わせへの内容と回答に関し、電子データによる日々の提出はコールセンターより貴市へ直接提出することになるのでしょうか？	お見込みのとおりです。
149	仕様書	12	7(4)	設備としては、各区役所（計7か所）に、それぞれ受付2名分の窓口用として机2台、椅子4脚、プライバシー保護用衝立、受付案内に係る「通知書管理システム」用端末とモバイルルーター等の設置を想定する。	インターネット環境はモバイルルーターで電源のみ有線で確保し「通知書管理システム」用端末PCとは無線（Wi-Fi）での接続との理解でよろしいでしょうか？	提案者の企画、提案により検討します。
150	仕様書	12	7(4)	設備としては、各区役所（計7か所）に、それぞれ受付2名分の窓口用として机2台、椅子4脚、プライバシー保護用衝立、受付案内に係る「通知書管理システム」用端末とモバイルルーター等の設置を想定する。	臨時窓口スタッフ用の休憩室、食堂等、ロッカー、コート掛け、傘立てなどの施設の利用は可能でしょうか？	本市との協議により決定します。
151	仕様書	12	7(4)	設備としては、各区役所（計7か所）に、それぞれ受付2名分の窓口用として机2台、椅子4脚、プライバシー保護用衝立、受付案内に係る「通知書管理システム」用端末とモバイルルーター等の設置を想定する。	臨時窓口スタッフは同区在住者で問題はありませんでしょうか？	原則区外在住者の方が望ましいですが、同区在住者でも可とします。
152	仕様書	12	7(4)	設備としては、各区役所（計7か所）に、それぞれ受付2名分の窓口用として机2台、椅子4脚、プライバシー保護用衝立、受付案内に係る「通知書管理システム」用端末とモバイルルーター等の設置を想定する。	臨時窓口スタッフに制服は必要でしょうか？	特段、制服の指定はありません。
153	仕様書	12	7(4)	臨時窓口の運營業務	各窓口においても受託者用意の端末の設置が必須でしょうか？その場合、業務終了後、端末は各区役所に格納させていただく場所はありますか？	通知書管理システムの利用を想定していますので必須となります。 端末機の保管場所は、本市との協議となります。
154	仕様書	12	7(4)	臨時窓口の運營業務	設置指定場所のレイアウト図を開示していただくことは可能でしょうか。	現在検討中のため、レイアウトは本市と協議となります。
155	仕様書	12	7(4)オ	日々の受付人数（相談件数、通知書再送依頼受付件数、届出受付件数、マイナポータルのご案内件数、その他）等を記録し、月次で本市へ報告するとともに、問合せへの回答については、問合せ内容とともに電子データで日々提出すること。その際、データには個人情報を含めないこと。	臨時窓口での問合せへの回答について、問合せ内容の電子データでの報告は、日々臨時窓口から直接提出することになるのでしょうか？	現地管理者にて7区分一括してご報告いただくことを想定しています。
156	仕様書	12	7(4)オ	日々の受付人数（相談件数、通知書再送依頼受付件数、届出受付件数、マイナポータルのご案内件数、その他）等を記録し、月次で本市へ報告するとともに、問合せへの回答については、問合せ内容とともに電子データで日々提出すること。その際、データには個人情報を含めないこと。	日々の受付人数は何名くらいを想定しておりますでしょうか。	日々の受付人数の想定はありません。
157	仕様書	12	7(6)	広報の支援業務	広報の支援業務に関しては資料や画像、映像の作成支援を行ない、実際に配付や放映などは貴市が行うものとの理解でよろしいでしょうか？	お見込みのとおりです。

No.	資料名称	ページ	項目	記述内容	質問内容	回答案
158	仕様書	13	7(7)イ(イ)	届書の入力については、届出日から7日以内とすること。	不備解消待ちのまま、届出者様との連絡が繋がらず、届出日から日にちが経過している案件については、本指標の対象外とさせていただいて問題ない認識でお間違いないでしょうか。	対象外の認識で相違ありませんが、可能な限り7日以内に入力できるよう不備解消に努めてください。
159	仕様書	13	7(7)イ	指標としては次の項目を含むこと。	サービスレベルにあるセキュリティインシデントはどのような条件で認定されますでしょうか。届出の入力については、届出日ベース（営業日ベースではない）理解でよろしいでしょうか。	情報漏えい、マルウェア感染、不正アクセス、DoS/DDoS攻撃、内部不正などを条件として想定しています。届出日ベースで算定します。
160	仕様書	13	8(1)	統括管理者（主任担当者）	統括管理者は常駐しなくてもよいという認識で良いでしょうか。また、業務に支障がでなければ、本業務とは関係のない、他業務との兼務でも良いのでしょうか。	お見込みのとおりです。
161	仕様書	13	8(2)	現地管理者	現地管理者は振り仮名センターに常駐する認識で良いでしょうか。また、現地管理者につきましては複数名での交代制でも問題ございませんでしょうか。業務に支障がでなければ、本業務とは関係のない、他業務との兼務でも良いのでしょうか。	お見込みのとおりです。
162	仕様書	14	8(3)オ	戸籍振り仮名制度法制化の制度概要、戸籍届出（出生、死亡、婚姻、離婚等）の方法や戸籍証明の請求方法及び請求場所、住民票届出（転出入等）の方法や住民票の請求方法及び請求場所などに関する知識を有すること。	こちらは届出における記載方法および必要書類、その後の手続きなどが説明できるレベルという認識でよろしいでしょうか。	業務を遂行するにあたり、戸籍の振り仮名が法制化された主旨や目的を理解していることが望ましいです。届出に関する知識はご認識のとおりです。
163	仕様書	15	13(1)	システム導入に当たっては、要件定義、開発、テスト等の各種フェーズにおいて必要となる各種ドキュメントを適宜提出すること。	システムドキュメント成果物について、既定のテンプレートなどございますでしょうか。	受託事業者のご提案事項となります。
164	仕様書	17	13(2)	検査の方法	システム成果ドキュメントにおいて・要件定義書、外部設計書、方式設計書、構成設計書、運用設計書という記載がございますが、この全てが納品対象物と考えてよろしいでしょうか。また、機能要求仕様、非機能要求仕様の開示も必要という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
165	仕様書	—	—	—	通知書管理システムについて、市側の閲覧、内容確認は必要でしょうか。必要な場合、どのネットワークからの接続を想定するかご教示ください。	市側での閲覧、内容確認は、受託事業者設置の端末機にて行う想定です。
166	資料2				各ドアにセキュリティキーとの記載がございますが、川崎市様側でご準備いただける想定でよろしいでしょうか？	受託事業者にて準備する想定です。
167	資料3				振り仮名センターでの処理件数は、「届出期間中の委託入力分 301,833件」という認識でよろしいでしょうか？	お見込みのとおりです。
168	資料4	1		戸籍システム入力（届書入力）	他市町村で届出られたもの、マイナポータルによる届出のものも入力確認票を出力する流れでしょうか。	他市町村への届出はありません。マイナポータルによる届出も入力確認票を出力します。
169	資料4				業務フロー内の各工程の処理時間の目安をご教示ください。	処理時間の想定はありません。様式5にてご提案ください。

No.	資料名称	ページ	項目	記述内容	質問内容	回答案
170	その他	—	その他	—	各種成果物作成、マニュアル修正等のため振り仮名センターへの受託企業のパソコンの持ち込みは可能でしょうか？使用するネットワークは受託先にて独自契約するインターネット回線（Wi-Fi）を使用することを前提としています。	パソコンの持ち込みは可能です。セキュリティインシデントが起きないように対応願います。
171	その他	—	その他	—	川崎市役所における戸籍情報システムはどちらのメーカーのシステムを導入されていますか？	富士通社MICJET戸籍システムです。
172	その他	—	その他	—	契約後、各月のご請求方法についてご教授ください。（ご請求書項目、エビデンス、ご請求書提出日等）	毎月業務完了届を提出し本市において検査完了後、本市請求書様式により請求していただき指定口座に振り込みます。
173	その他	—	その他	—	業務に一部において再々委託することは可能でしょうか？	再々委託は認めません。
174	業者選定実施要領	3	9(2)イ	「7参加者の資格（1）エ」の各号を証する資料（再委託先を含む）	参加意向申出書の提出の際に提出いたしました、再委託先含む資料等でございますが、提案書提出日までに、よりサービス実現の為、検討をしていく中で、新たな再委託先等が発生した場合、追加のご提案は可能でしょうか。（後日、再委託先の資料を追加で提出させていただく）	可能です。
175	業者選定実施要領	4	11	参加資格確認通知書にて参加資格が認められた者は、次の資料を閲覧することができます。	閲覧時間数及び資料のページ数をご教示いただけますでしょうか。 また1事業者毎に閲覧時間を設けていただけるのか、それとも、複数事業者が同時に確認となりますでしょうか。	事業者ごとの閲覧とし複数事業者が同時に閲覧することはできません。1事業者3名まで閲覧可能で閲覧時間は30分以内を想定しています。 閲覧資料については「川崎市外部サービスの利用に係るガイドライン」（総ページ数：9ページ）、「川崎フロンティアビル貸方基準書」（総ページ数：51ページ）、「【別添1】通知書の仕様について（抜粋）」（総ページ数：4ページ）となります。
176	業者選定実施要領	4	12	提出書類	提出書類で代表者の押印が必要な書類がありましたら、ご教示頂けますでしょうか。	押印が必要となる書類はありません。
177	業者選定実施要領	4	12		文字の大きさ等の指定はございますか。	企画提案書の構成は提案者の裁量とします。
178	業者選定実施要領	4	12	企画提案書は定められた様式を除き40ページ以内とする。	40ページに表紙・目次は含まない、という認識で宜しいでしょうか。	表紙及び目次を含み40ページとします。企画提案書の構成は提案者の裁量とします。
179	業者選定実施要領	4	12イ	企画提案書は定められた様式以外は、A4横で作成すること。	長辺とじ両面印刷で問題ないか。フォントサイズ等の指定はあるか。	両面印刷でも問題ありません。フォントサイズの指定はありません。
180	業者選定実施要領	4	12イ	企画提案書は定められた様式以外は、A4横で作成すること。	A4縦での作成は可能でしょうか。またA3での資料を挟むことは可能でしょうか。	A4縦での作成でも問題ありません。A4で収まりきらない場合は、A3Z折でも問題ありません。
182	業者選定実施要領	4	12ウ	企画提案書は定められた様式を除き40ページ以内とする。	様式にて提出する内容については、企画提案書内に含める必要はございますか。	企画提案書に含める必要はありませんが、該当箇所のリファレンスを付加してください。
183	業者選定実施要領	5	14		企画書を提出した企業はすべてプレゼンテーションを行えますか？（一次審査などはありませんか？）	提案書を提出された事業者数により、一次審査を行う場合があります。
184	業者選定実施要領	5	14(2)イ	プレゼンテーションは、選定された場合に中心的に業務に従事する方が行ってください。	プレゼンは本業務の営業対応を中心的に行う営業担当が行う事も可という認識でよろしいでしょうか。	質問にご回答できれば営業担当の方でもよいですが、運営等委託内容の全体を把握されている方がよろしいかと思います。
185	様式8				システム構成図は、物理的な観点から具体的な機器やソフトウェア、接続関係などを記載し、システムの現状を把握できるような図でよろしいでしょうか。もしくは、論理的な観点からシステム全体の構成要素、関係性、機能、データの流れを記載し、システム全体が把握できるような図が必要でしょうか。	論理構成図としてシステムの現状を把握できる図でお願いします。とりわけ、情報セキュリティ対策の観点から問題がないことが明確となるよう記載してください。

川崎市振り仮名センター運営業務委託 質問書回答一覧

No.	資料名称	ページ	項目	記述内容	質問内容	回答案
186	様式8				様式8は枚数制限等ございますでしょうか。	枚数制限はありません。