

# 質問回答書

令和7年5月2日

案件名：高岡市戸籍フリガナ特設会場業務

質問提出期限までに、お寄せいただいた質問に対する回答は以下のとおりです。

なお、質問提出期限を過ぎているため、新たな質問又は回答に対する再質問は受付いたしません。

| No | 項目                                             | 質問                                                                             | 回答                                                                                                                              |
|----|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 仕様書<br>13委託範囲・業務仕様<br>共通                       | 責任者は期間中、常時駐在する必要があるか。                                                          | 責任者(業務管理者)は、各業務に支障がない範囲で兼任することは可能であるが、委託業務時間中は常時、責任者またはそれに準じる職責の方の駐在が必要である。                                                     |
| 2  | 仕様書<br>13委託範囲・業務仕様<br>(1)コールセンター業務             | コールセンター業務において、電話でも窓口予約を受け付けるのか。                                                | 届書受付は原則Web予約で行うが、Web予約が困難な方など電話で予約される場合は、コールセンターにおいても受付を行う。                                                                     |
| 3  | 仕様書<br>13委託範囲・業務仕様<br>(6)窓口の予約・管理業務(予約システムの導入) | 予約システムの導入の記載の中で、効率よく運用できる環境を整えることとあるが、窓口の予約システムを利用するであろう対象者数は何人か。              | 届書受付は原則Web予約で行うことを前提としており、窓口の予約システムを利用する予測対象者数は、「参考資料3」の届出数を参考にしていきたい。                                                          |
| 4  | 仕様書<br>13委託範囲・業務仕様<br>(6)窓口の予約・管理業務(予約システムの導入) | 予約システムの導入において、窓口の予約システムでの1日毎の窓口予約想定枠数(時間単位/最大受付数)はどれくらいを想定しているのか。              | 「参考資料3」の(1日あたり)の欄の数字が月ごとの平均値と想定しており、それを参考に、届書1件の受付に要する時間を予測し、予約枠の公開日に予約枠数を決定し、効率よく運用できる方法(いかに予約枠を多く設け、回転率を上げることができるか)を提案していきたい。 |
| 5  | 仕様書<br>13委託範囲・業務仕様<br>(6)窓口の予約・管理業務(予約システムの導入) | 予約システムの導入において、窓口の予約システムに求める業務範囲は、予約が行え、当日誰がどの時間に窓口を訪れる予定かを、事前に把握出来れば問題ないでしょうか。 | 窓口の予約システムの機能は、予約をすることができて、当日誰がどの時間に窓口を訪れるか、事前に予定を把握することである。                                                                     |

| No | 項目                   | 質問                                                                                           | 回答                                                      |
|----|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 6  | 仕様書<br>参考資料 2<br>配置図 | 「参考資料 2」に記載されている配置人数について、図面から想定される人数以上が必須の最低配置人数でしょうか。<br>または、あくまで配置例であり、配置人数は自由提案によるのでしょうか。 | あくまで配置例であり、最低必須人数ではありません。状況に応じて配置人数について自由提案していただきたい。    |
| 7  | 仕様書<br>参考資料 2<br>配置図 | 「参考資料 2」に記載されている配置人数について、マイナポータル受付箇所には配置不要でしょうか。                                             | マイナポータル受付窓口は必要である。そのうえで、窓口数及び配置体制など運用については自由提案していただきたい。 |