回答書

調達件名：令和8年度　市街化調整区域における違法建築物の現況調査業務

項番	質問内容	回答
1	6(1)ウ・6(3)エ / 仕様書 p.2～3 発送予定時期、問い合わせ窓口の想定開設開始日・終了日及び未回答者への架電期間をお示しください。	発送時期は、契約後、受託者と協議のうえで決定します。 問い合わせ窓口は発送の翌日から、回答締め切りまでとします。 未回答者への架電期間は、回答締め切り後、契約期間内において業務が達成できる期間を設定し実施していただきます。
2	6(2)・6(3)エ・6(4)・9 / 仕様書 p.2～4 全対象者について回答取得又は仕様書に基づく調査終了処理を完了すれば、調査及び問い合わせ窓口を終了できるとの理解でよろしいでしょうか。また、回答率に関する達成条件はありますか。	調査及び問い合わせ窓口の終了についてはお見込みのとおりです。 回答率に関する達成条件はございません。
3	6(3)カ・7 / 仕様書 p.3～4 統括責任者と現場管理者の兼務は可能でしょうか。また、現場管理者及び実務従事者には常時専任配置が必要でしょうか。サービス水準を維持することを条件に、他業務との兼務は可能でしょうか。	統括責任者と現場管理者の兼務は可能です。 仕様にある業務水準が維持されていれば、専任である必要はございません。
4	6(3)カ / 仕様書 p.3 維持すべきサービスレベルについて、応答率、待ち時間、折り返し期限等の指定指標・目標値はありますか。また、増員が必要と判断する条件をお示しください。	明確な指標、目標値、増員判断条件はありませんが、対応に著しい遅延が生じない体制としてください。
5	4(2)(3)・6(4)ア / 仕様書 p.2～3 問い合わせ約300件は再入電を含む延べ件数でしょうか。また、未回答者対応約500件は対象者の実数であり、複数回架電を含む延べ発信件数ではないとの理解でよろしいでしょうか。	問い合わせ件数、未回答者対応件数は実数見込みです。再入電、複数架電の延べ件数ではございません。
6	4(1)・注記 / 仕様書 p.2 予定対象者数約1,200件について、積算上想定すべき最大件数をお示しください。また、発送対象者数が増加した場合の費用の取扱いをご教示ください。	最大件数が1,200件となります。
7	6(1)イ／仕様書 p.2　返信郵送料及び料金受取人払等の手数料の負担者をお示しください。また、返信用封筒の料金表示・承認番号等は市が準備するとの理解でよろしいでしょうか。	返信郵送料及び料金受取人払いに関しては、札幌市負担となります。返信用封筒の表記については、契約後に受託者と調整の上、札幌市で準備を行います。
8	6(1)ア・イ／仕様書 p.2　1件当たりの通知文書・調査票の枚数、印刷色数、用紙の紙質・厚さの指定及び送付用・返信用封筒の規格をお示しください。	通知文書、調査票とも各A4用紙1枚、計2枚の想定です。窓付き封筒を用意するため、印字した送付先の同封も要します。 紙質、厚さの指定はございません。一般的なコピー用紙（再生紙）を想定しております。 送付用封筒は長3、クラフト、窓付き、返信用封筒は長3、クラフトで準備予定です。
9	6(1)ア・6(3)イ・6(5)／仕様書 p.2～4　個人情報を含まない調査票のひな型及び送付先データの項目一覧をご提示ください。提示が難しい場合は、調査項目数、自由記述欄の有無及び記入量の目安をご教示ください。	【添付1　調査票（回答書）　ひな型】 【添付2　送付先データひな型】

10	6(1)・6(3)ア・業務フロー／仕様書 p.2～3・6　送付先データ、通知文書・調査票のひな型及びFAQの提供予定時期をお示しください。また、編集した文書に対する市の確認・承認期間の目安をご教示ください。	契約後、概ね1週間以内での提供を予定しています。 文書の編集内容によりますが、確認・承認は1日～1週間程度の想定です。
11	6(1)～6(3)／仕様書 p.2～3　対象者から紛失による再発行依頼があった場合、再発送は本業務に含まれますか。含まれる場合は、送付方法、追加郵送料及び封筒の負担者をご教示ください。	再発行は想定しておりません。 問い合わせがあった際は、口頭での説明・聴取による調査を想定しております。
12	6(3)キ・6(4)ウ／仕様書 p.3　専用番号、フリーダイヤル、通話録音、時間外案内又は着信履歴管理等の必須要件はありますか。	問い合わせ対応時間にご対応いただく以外には、必須条件はございません。
13	6(3)オ・6(4)ア／仕様書 p.3　未回答者への架電は、問い合わせ窓口と同じ営業日・時間帯に限定するとの理解でよろしいでしょうか。対象者から時間外の連絡を希望された場合の取扱いもお示しください。	原則、問い合わせ窓口の時間帯を想定しておりますが、対象者から時間外希望があった際は、受託者と札幌市で対応を協議いたします。
14	6(4)ア／仕様書 p.3　3回までの架電について、話中、留守番電話への接続、家族等が応答したものの本人不在の場合は、それぞれ1回に計上しますか。また、架電間隔に指定はありますか。	それぞれ1回とします。 再架電は、日を改めて行ってください。
15	6(4)イ／仕様書 p.3　電話で書面回答を促した後も未提出の対象者、又は回答自体を拒否した対象者について、追加督促の要否・回数及び調査終了条件をお示しください。	対象者へ電話がつながった際は、原則としてその場で口頭聴取を行います。 追加督促は不要とし、以下のいずれかに該当した時点で状況を記録のうえ、調査終了とします。 ・口頭回答を拒否し書面回答を希望されたが、提出がなかった場合 ・回答自体を拒否された場合
16	6(3)イ・6(4)イ／仕様書 p.3　電話回答時の本人確認項目をお示しください。また、家族、法人担当者、管理会社等による代理回答を認める範囲及び確認方法をご教示ください。	契約後に、別途対応要領によりお示しいたします。
17	6(3)・6(5)／仕様書 p.3～4　所有者変更、死亡、法人の廃業等の申告があった場合、受託者が確認・記録する範囲と市への引継ぎ基準をお示しください。新たな関係者の調査・連絡も本業務に含まれますか。	現在の所有者が異なる場合、調査票の範囲で対象者に対し所有者情報の調査を行ってください。 新たに判明した関係者（所有者）への調査は不要です。
18	6(3)ア・業務フロー／仕様書 p.3・6　市への照会方法、回答までの目安及び対象者への折り返し連絡の担当をお示しください。また、市が二次対応した結果の共有方法をご教示ください。	市への照会、回答、結果共有は、電話又はメールを想定しております。市の二次対応は開発指導課が行います。回答時間は内容によりますが、可能な限り速やかに回答を行います。
19	6(4)エ／仕様書 p.3　電話連絡の要領は受託者が作成し、市の承認を得るものとの理解でよろしいでしょうか。市から提供される標準要領又はスクリプトがある場合は、その範囲をご教示ください。	6(4)エの表記に誤りがございました。 誤：受託者、正：委託者 電話連絡の要領は市で提供いたします。
20	6(1)エ・6(3)イ・6(5)／仕様書 p.2～4　未記入、判読不能又は回答内容の不整合がある場合、対象者への確認・補完は本業務に含まれますか。含まれる場合は、不備の基準、連絡回数の上限及び確認できない場合の処理方法をお示しください。	不整合がある場合は、対象者に確認してください。この場合の電話連絡も、6(4)に準じて行ってください。 確認ができない場合は、回答内容のとおりにデータを入力してください。

21	6(1)エ・6(3)イ・6(5)／仕様書 p.2～4　電話回答と調査票の内容が異なる場合の採用基準をお示しください。また、回答変更を受け付ける期限及び変更履歴の記録方法をご教示ください。	最新の内容を採用してください。変更前の内容は不要です。判断が難しい場合は、両方の内容を記録してください。 未回答対応で電話を開設している期間は、変更を容認する想定です。
22	6(5)・9／仕様書 p.4　二重入力、全件照合、抽出点検等の指定された確認方法又は許容誤り率はありますか。また、集約データの指定様式・項目定義及び検収基準をお示しください。	確認方法や許容誤りの指定はありませんが、入力誤りが起きないよう受託者により精査を行ってください。 集約データについて、指定様式はございません。調査票及び6(5)に示す項目が対象です。
23	9(3)／仕様書 p.4　紙で納品する調査票の並び順、管理番号表示、綴じ方及び箱等の指定をお示しください。また、紙納品に加え、スキャンデータの作成も必要でしょうか。	整理番号順とします。綴じ方等の指定はございません。 スキャンデータは不要です。
24	8(3)・9・11／仕様書 p.4～5　業務完了報告書及び個人情報取扱状況報告書の指定様式・提出期限をお示しください。また、日次・週次報告や定例会議が必要な場合は、頻度及び内容をご教示ください。	業務完了報告書の指定様式はございません。完了届と合わせて提出となります。 【添付3　役務第9号様式　完了届】 個人情報取扱状況報告書は、月初から10日以内、成果物は調査業務終了から10日以内を目安に提出してください。 【添付4　様式5　個人情報取扱状況報告書】 定例報告、会議は原則行いませんが、必要に応じて別途協議いたします。
25	別紙1の5(1)(2)／p.4・9　Googleドキュメント又はスプレッドシートは納品時のみ使用する想定でしょうか、作業中の入力・保管にも使用する想定でしょうか。環境・アカウントの準備主体と費用負担、外部接続・施設外サーバ利用の許可申請方法及び安全管理条件をお示しください。	納品時の想定です。作業中の指定はございません。 Googleドキュメント、スプレッドシートでの納品が困難な場合は、別途協議いたします。 別紙1の5に示す許可については、契約後に受託者からの要請を受け対応いたします。
26	別記第12条／p.4・14～15　送付先データの受領及び成果物納品の具体的な手段をお示しください。暗号化方式、利用可能な媒体・経路及び紙資料の搬送方法に指定があればご教示ください。	暗号化したデータでの提供、納品を想定しております。方法については、契約後に受託者と調整し決定いたします。
27	別紙1の5(12)・別記第7条／p.9・12～13　印刷・封入封緘等を外部事業者へ委託する場合、承認可能な範囲と審査条件をお示しください。また、通常の郵便サービスによる発送について、別途再委託申請は必要でしょうか。	本業務に関しては、再委託は想定しておりません。 郵便局による簡易書留の発送行為は委託内容に含みませんので、再委託に該当しません。
28	別紙1の5・別記第8条／p.9・13　作業用データの複製や障害復旧用バックアップについて、業務計画で対象・方法を示し、一括して許諾を得ることは可能でしょうか。承認対象の範囲と申請方法をご教示ください。	業務に必要な最小限度の複製は認めます。許諾方法は、契約後に受託者と調整いたします。
29	別紙1の5(6)(10)・別記第13条／p.9・15　契約終了後も保存する利用状況・アクセスログ等と、終了時に返還・消去するデータの範囲をお示しください。ログに個人情報が含まれる場合の保管条件及び保存期間満了後の廃棄手続もご教示ください。	業務で作成したデータについては、終了時に消去してください。アクセスログ等の利用状況の記録は1年間保管してください。ログには札幌市から提供した個人情報は含まないものとしてください。
30	別紙1の6・別記第16条／p.9・16　事故又はそのおそれを把握した際の平日・夜間休日の連絡先、初報の様式及び追加報告の手順をお示しください。	平日日中は、開発指導課にご連絡ください。 夜間、休日は原則連絡を想定しておりませんが、情報漏洩等の緊急時の連絡については、契約後にご案内いたします。