

NO	該当箇所	質問内容	回答
1	公告文P2 「2入札参加資格」(9)	ISMS適合性評価制度における認証又は同等の第三者の認証承認とありますが、ISMSの他に何がありますか。	国が整備したクラウド寄りの審査となりますが https://www.ismap.go.jp/csm 国際的には、 https://www.fedramp.gov/ があります。内部統制であれば、 https://www.aicpa-cima.com/resources/landing/system-and-organization-controls-soc-suite-of-services などがあります。これらは業界業種に特化された内容ですが、情報セキュリティの基本的3要素（機密性・完全性・可用性）が評価要素として含まれており、その要素が第三者として審査され認証されていることが条件と考えます。
2	公告文P3 「8 ヒアリング実施要領」	ヒアリング項目の提出期限はいつでしょうか。	ヒアリング項目の提出は不要です。ヒアリング実施時に説明資料として提供いただくことは構いません。ただしヒアリングの意図は入札前に本市の要件に適合するかどうかを事前審査を行うことであり、プロポーザルのように資料に対して点数を与える手続きではないことは承知ください。
3	仕様書P2 「5 業務内容」(3)	別紙5「貸与資料」はいついただけますか。「貸与資料」は電子データ（Word、Excel）でいただけますか。	貸与資料の現物は契約締結後直ちに貸与します。電子データはPDF形式で提供可能です。ただし、貸与資料は本委託業務の目的以外に利用しないでください。
4	仕様書P3 「7 執務環境の準備」	入退室管理は会社入退室のセコムカードでよろしいでしょうか。	部内者・部外者を識別し入退室できること、無人時でも部外者を執務環境に立ち入らせない抑止措置・防止措置がとられていれば、問題ありません。
5	仕様書P3 「7 執務環境の準備」(3)	電話番号の設定・番号利用等については協議の上、行うとなっておりますが、「0570 ナビダイヤル」を想定されていますか。	ナビダイヤルを利用しても構いません。

NO	該当箇所	質問内容	回答
6	仕様書P2 調査スケジュール	「調査票未提出世帯への督促及び調査票の回収期間」とありますが、電話による督促は必要でしょうか。	調査票未提出世帯への督促は調査員が実施します。コールセンターからは督促しません。なお、市民から督促状について問い合わせがあれば、コールセンターでの案内対応をお願いします。
7	/	郵送・WEBともに回答世帯のリストは共有いただけますでしょうか。共有がない場合は、お問い合わせが入った際にどのように対応するのでしょうか。	問い合わせ内容によりますが、市民から提出状況に対する問い合わせは少ないものと想定します。また、10月17日以降は督促のため調査員より回答状況の問い合わせがありますが、回答状況はリアルタイムに変わるため、本市で受け付けるのが要求に合うと認識します。いずれにしても、回答世帯のリストは共有するのではなく、別紙3「エスカレーション依頼票」を作成し、事務局に転送する方式を想定しています。（事務局から口頭若しくは郵送等で最新の状況を連絡します）
8	別紙2 個別記録表	事務局に転送とありますが、事務局は市のご担当になるのでしょうか。また事務局の営業時間は何時まででしょうか。	事務局は市の職員が担当します。事務局の営業時間は午前8時30分から午後8時00分まで（平日）及び午前8時30分から午後5時00分まで（土日祝）です。

NO	該当箇所	質問内容	回答
9		調査員への対応フローについて詳細を教えてください。	<p>調査員からの電話を受けた場合は主に次のようなフローが想定されます。その他の対応に関しては、随時市と協議してください。</p> <p>「用品不足」→別紙4「国勢調査（徳島市）不足用品連絡サイト（コールセンター用）」を参考にサイトへ入力を行う。</p> <p>「事件・事故報告」→別紙2「エスカレーション依頼票」を作成し、事務局へ報告する。</p> <p>「調査方法」→貸与資料に基づいて回答する。</p> <p>「回答状況確認」→別紙3「エスカレーション依頼票」を作成し、事務局に転送してください。</p> <p>「調査員の辞退」→別紙3「エスカレーション依頼票」を作成し、事務局に転送してください。</p> <p>「説明会日程変更」→別紙3「エスカレーション依頼票」を作成し、事務局に転送してください。</p> <p>「その他」→貸与資料に基づいて回答できるものは回答し、回答できない場合は別紙3「エスカレーション依頼票」を作成し、事務局に転送してください。</p>
10		日次・週次どのようなタイミングで業務の進捗をご報告することになりますでしょうか。	仕様書「5 業務内容」に記載のとおり、別紙1「電話記録表」及び別紙2「個別記録表」を日次で報告してください。また、調査員から調査用品の不足報告を受けた場合は別紙4「国勢調査（徳島市）不足用品連絡サイト（コールセンター用）」を参考に日時に報告してください。
11		日本語対応が難しい市民に対して多言語対応の必要はありますか。	国が設置する「国勢調査コンタクトセンター」を案内してください。「国勢調査コンタクトセンター」では通訳オペレータが対応します。