**戸籍情報システム及びコンビニ交付システム**

**に関する調査**

**令和７年６月**

**八千代市情報政策課**

本市では，戸籍情報システム及びコンビニ交付システムの次期対応について，令和８年１２月稼働に向けた両システムの一括調達を今年度予定しており，事業者様からの情報収集を目的に調査を実施しています。

つきましては，令和８年１２月稼働に向けた両システムの一括調達が可能である事業者様におかれましては，以下の質問事項に対する回答を入力し，八千代市情報政策課宛（joseisaku2@city.yachiyo.chiba.jp）へメールにて，令和７年６月３０日（月）までにご提出いただきますようお願いいたします。また，ご質問などありましたら，上記のアドレスへメールしていただきますようお願いいたします。

なお，ご回答を本市で確認したのち，追加の質問や別途資料の提出をお願いする場合がございます。

**質問事項**

**●　回答にあたっての留意事項**

・　□がある選択肢については，該当する箇所を☑してください。

・　自治体数については，令和７年３月末での現存する自治体数をお答えください。

**●　回答者情報**

|  |  |
| --- | --- |
| 貴社名・部署名 |  |
| 住所 |  |
| 連絡先（電話） |  |
| 連絡先（メール） |  |
| 責任者名 |  |
| 担当者名 |  |

**１　体制及びシステムの実績等について**

⑴　戸籍情報システムの体制についてご回答ください。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 項　　目 | 確　認　事　項 |
| １ | 提案・契約会社名 | 会社名： |
| 所在地： |
| 代表者： |
| ２ | システム開発会社名 | 会社名： |
| 所在地： |
| 代表者： |
| ３ | コールセンター運営会社名 | 会社名： |
| 所在地： |
| 代表者： |

⑵　コンビニ交付システムの体制についてご回答ください。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 項　　目 | 確　認　事　項 |
| 1 | 提案・契約会社名 | 会社名： |
| 所在地： |
| 代表者： |
| 2 | システム開発会社名 | 会社名： |
| 所在地： |
| 代表者： |
| 3 | コールセンター運営会社名 | 会社名： |
| 所在地： |
| 代表者： |

⑶　戸籍情報システムの①稼働実績（システム提供からアフターフォローまで実施）をご回答ください。また，そのうち②５万戸籍以上の自治体数，③Ａｃｒｏｃｉｔｙ住民記録との連携実績（令和４年４月～令和７年３月），④他社システムからのデータ移行実績（令和４年４月～令和７年３月の合併，共同利用を除いた単独でのデータ移行）をご回答ください。

①　全国（　　　　）自治体／県内（　　　　）自治体

②　全国（　　　　）自治体／県内（　　　　）自治体

③　全国（　　　　）自治体／県内（　　　　）自治体

④　全国（　　　　）自治体／県内（　　　　）自治体

⑷　コンビニ交付システム（住民票・印鑑・税証明・戸籍・附票）の①稼働実績（システム提供からアフターフォローまで実施）をご回答ください。また，そのうち②人口２０万人以上の自治体数，③Ａｃｒｏｃｉｔｙ住民記録との連携実績（令和４年４月～令和７年３月），④他社ベンダーから変更した構築実績（令和４年４月～令和７年３月）をご回答ください。

①　全国（　　　　）自治体／県内（　　　　）自治体

②　全国（　　　　）自治体／県内（　　　　）自治体

③　全国（　　　　）自治体／県内（　　　　）自治体

④　全国（　　　　）自治体／県内（　　　　）自治体

**２　戸籍情報システムのコールセンター・サポート対応について**

⑴　コールセンターの設置有無についてご回答ください。

□有 □無

⑵　コールセンターの標準対応時間についてご回答ください。

平日：（　　）時（　　）分～（　　）時（　　）分

土日：（　　）時（　　）分～（　　）時（　　）分

祝日：（　　）時（　　）分～（　　）時（　　）分

その他補足

例）１２月２９日～１月３日は休み

⑶　戸籍情報システムに特化した専用の常時繋がるコールセンターを有している場合は所在地（住所）をご回答ください。

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

⑷　⑶のコールセンターにおける①サポート自治体数をご回答ください。また，②令和６年度のユーザからの問合せ件数，③これまで蓄積した事例数をご回答ください。

①　（　　　　）自治体

②　（　　　　　　　）件

③　（　　　　　　　）件

⑸　コールセンターが提供するサポートにおいて，本市職員が利用可能なサポートツールがあればご回答ください。

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

⑹　障害発生時のトラブル対応に関するコールセンターの対応時間をご回答ください。

（ＳＥや営業への個別電話確認は除く）

平日：（　　）時（　　）分～（　　）時（　　）分

土日：（　　）時（　　）分～（　　）時（　　）分

祝日：（　　）時（　　）分～（　　）時（　　）分

その他補足

例）１２月２９日～１月３日は休み

⑺　機能改修を実施する場合の時間帯をご回答ください。

（　　）時（　　）分～（　　）時（　　）分

⑻　法改正に伴う運用変更などに向けたサポート内容についてご回答ください。

**３　コンビニ交付システムのコールセンター・サポート対応について**

⑴　コールセンターの設置有無についてご回答ください。

□有 □無

⑵　コールセンターの標準対応時間についてご回答ください。

平日：（　　）時（　　）分～（　　）時（　　）分

土日：（　　）時（　　）分～（　　）時（　　）分

祝日：（　　）時（　　）分～（　　）時（　　）分

その他補足

例）１２月２９日～１月３日は休み

⑶　コンビニ交付システムに特化した専用の常時繋がるコールセンターを有している場合は所在地（住所）をご回答ください。

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

⑷　⑶のコールセンターにおける①サポート自治体数をご回答ください。また，②令和６年度のユーザからの問合せ件数，③これまで蓄積した事例数をご回答ください。

①　（　　　　）自治体

②　（　　　　　　　）件

③　（　　　　　　　）件

⑸　障害発生時のトラブル対応に関するコールセンターの対応時間をご回答ください。

（ＳＥや営業への個別電話確認は除く）

平日：（　　）時（　　）分～（　　）時（　　）分

土日：（　　）時（　　）分～（　　）時（　　）分

祝日：（　　）時（　　）分～（　　）時（　　）分

その他補足

例）１２月２９日～１月３日は休み

**４　戸籍情報システムについて**

⑴　外字管理の有無についてご回答ください。

□有 □無

⑵　標準搭載可能文字数（外字は除く）についてご回答ください。

（　　　　　　　　　　　）文字

⑶　文字管理体制についてご回答ください。

□全自治体同一の文字コード体系

□外字以外は全自治体同一の文字コード体系（外字のみ異なる）

□自治体により異なるコード体系

□その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

⑷　セキュリティに関して，以下に実施している取り組みがあればご回答ください。

□端末側にはハードディスクを持たない構成としている

□プリントスクリーンの処理ができない仕組みとしている

□全操作がログに残る仕組みとしている

□職員の作業権限を詳細に制限できる（証明発行ごとの権限付与が可能）