

質 疑 ・ 回 答 書

令和6年1月5日

発注番号	05GAI-63	件 名	個人番号カード交付等関連業務委託
No.	質 疑 事 項		回 答
1	<p>仕様書 10 経費の負担 (4) 作業室には複数台の監視カメラを設置し、室内を24時間365日撮影する。また、撮影・録画するシステムは冗長化対策を施すとの記載がございますが、業者側が準備する作業室の想定はコールセンターでコールセンターに対して前述の設備を備えるということでしょうか。その他業者側で作業室を準備する工程がございますでしょうか。 ご教示をお願いいたします。</p>		<p>仕様書10.(4)で記載のとおり、作業室に、入室及びセキュリティ区画における事務処理状況を映像で記録できるように設備を備えてください。受注者が作業室を準備する必要はございません。コールセンターについては、原則、発注者から個人情報を提供しない運用を行いますので、監視については受注者の責任において実施してください。</p>
2	<p>申請業務にて対応する場合、申請専用端末（マイナアシスト2など）を使用することは可能でしょうか。</p>		<p>QRコード付き申請書（申請ID）がある場合については、質疑事項のとおり使用を可としますが、QRコード付き申請書で申請が困難な場合などについては、白紙の申請書により受付を行う必要があり、その際は、受注者で用意するカメラ、写真撮影機などを利用することとします。</p>
3	<p>作業場所にてマイナンバーカードなどを保管すると想定しておりますが、カードを保管するキャビネットなどは貴市にて用意される認識で問題ないでしょうか。</p>		<p>仕様書10. 経費の負担（1）ア①に記載する鍵付きロッカー2台にて保管することを想定しています。</p>
4	<p>令和5年度の月別実績数を頂戴できますでしょうか。</p>		<p>回答別紙のとおりです。</p>
5	<p>令和5年度の月別・曜日別・時間帯別入電件数実績を頂戴できますでしょうか。</p>		<p>回答別紙のとおりです。 ただし、時間帯別入電件数については把握しておりません。</p>
6	<p>現状、外国語の対応は、窓口・コールともにどのようにご対応されていますでしょうか。</p>		<p>外国語での対応について特に規定は設けておりませんが、可能な範囲で、丁寧な対応をしてください。</p>
7	<p>副業務責任者を設置する場合、副業務責任者も業務時間中の常駐は必須となりますでしょうか。</p>		<p>業務責任者または副業務責任者どちらかの常駐が必須です。業務責任者不在の場合は、副業務責任者が常駐してください。</p>
8	<p>貴市より貸与していただける「鍵付きロッカー2台」とは、具体的にどのような使用を想定されたものでしょうか。</p>		<p>マイナンバーカード及び委託業務を処理するために本市から提供を受けた資料、個人情報の記載があるものの保管を想定しています。</p>

9	<p>交付前・交付受付・申請受付業務の R5 年度の体制をご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>交付前業務に関しては仕様書 6. (2) の想定件数などにより、積算をしてください。 交付受付・申請受付業務については仕様書記載の窓口数を開設してください。</p>
10	<p>現行予約システムのベンダー、機種名をご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>株式会社NTTデータ関西、個人番号カード交付予約・管理システムです。</p>
11	<p>貴市職員様が、LG-WAN 回線を利用したアクセス、予約システムの閲覧・操作は想定されていますでしょうか。</p>	<p>発注者の職員が閲覧できるようアカウント等の設定は必要ですが、接続回線については LG-WAN 回線に限る想定はしていません。</p>
12	<p>予約管理を行うシステムと、交付通知書の送付からカード交付完了までの対象者別の進捗管理を実施するシステムは分離している必要がありますでしょうか。 また、交付通知書の送付からカード交付完了までの対象者別の進捗管理を実施するシステムは同別紙 2 記載の、マイナンバーカード進捗管理システムと同じものの認識で相違ないでしょうか。</p>	<p>システムは必ずしも分離していることとはしていません。仕様については、仕様書別紙 1 に基づき導入してください。 なお、交付通知書の送付からカード交付完了までの対象者別の進捗管理を実施するシステムは同別紙 2 記載の、マイナンバーカード進捗管理システムと同じものです。</p>
13	<p>交付時来庁方式での申請による交付通知書の送付に必要な封筒、交付に関する説明文書については本市が準備する、と 6. (2) 受注者で調達するものにある・交付通知書を送付するための封筒、・交付通知書とともに封入する予約案内、こちらは別の封筒や紙面を指しますでしょうか。同一の場合、貴市手配か受託者手配かどちらになりますでしょうか。</p>	<p>仕様書別紙 2 2. (2) ②(i) 及び (ii) の文中「本市が準備する」は「受注者が準備する」に訂正します。 交付に関する説明文書と交付通知書とともに封入する予約案内文書は同一のもので、受注者が送付に必要な封筒や文書の調達及び印刷をしてください。原案は発注者が準備します。</p>
14	<p>申請時来庁方式での申請によるマイナンバーカードの送付に必要な封筒、交付案内文書等については本市が準備する、と、6. (2) 受注者で調達するものにある、・申請時来庁方式により送付する個人番号カードにかかる案内、鏡文、こちらは別の封筒や紙面を指しますでしょうか。同一の場合、貴市手配か受託者手配かどちらになりますでしょうか。</p>	<p>No. 13 の回答と同様です。</p>
15	<p>今年度の臨時開庁、平日の時間延長につきまして、曜日、延長時間についてご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>今年度 9 月までは土曜日または日曜日のいずれかで臨時開庁を行っていました。平日の時間延長は第 1 木曜日と第 3 金曜日を基本とし、17 時 40 分から 20 時までを設定し、9 月においてはその他 3 回の時間延長を行いました。 なお、平日の時間延長については、事業委託を行っているのは予約管理のみであり、窓口業務については、発注者が直営にて運営を行っていました。</p>
16	<p>コールセンター業務における SLA/KPI は設定ございますか。</p>	<p>SLA として、受電数に対して、応答率 90% を目指すようにしてください。 KPI としての設定はございません。</p>
17	<p>通知カード・個人番号通知書の返戻の想定件数をご教示ください。</p>	<p>年間 200 件程度を想定しています。</p>

18	電話番号の指定はございますか。現在利用中の番号を引き継ぐ必要があるか、06 から始まる電話番号が必須か、050 や 0570 から始まる電話番号でも問題ないか、ご教示ください。	電話番号の引継ぎは想定していません。 また、050 や 0570 で開始する番号でも可とします。
19	写真確認（必要に応じて写真撮影）、写真撮影とあるが撮影機器は受託者手配か、貴市提供のものを使用するか、ご教示ください。	仕様書 10. (1) 以外の備品は原則、貸与いたしませんので、受注者が手配してください。
20	・出張交付時に使用できる wifi 環境 出張交付の想定回数、会場数等があればご教示ください。また、出張交付対応により本見積内では対応できない場合は、契約金額の協議が可能という認識でよろしいでしょうか。	出張申請・出張交付は併せて週 1 回、会場は枚方市内を想定しています。 上記回数については、本契約内で見積してください。
21	交付前業務を行うスペースのレイアウト図の提供、もしくは座席数をご教示ください。	4 m × 4 m の執務エリアに 3 本の長机及び 6 脚の椅子を用意しています。配置については、受注者にて再配置可能です。
22	受託者にて CS 端末を操作する作業を想定されていますでしょうか。	統合端末 (CS 端末) を受注者で操作することは想定していません。
23	交付通知書等の不達者に対す受取推奨通知について。書面、あるいはコールセンター等からアウトバウンドなど、現在はどうのように実施されておりますでしょうか。	書面にて通知しています。
24	参加資格状況申告書は入札書と一緒に電子システムからご提出ということでしょうか	お見込みのとおりです。
25	進捗管理システムが予約システムと別システムとなる場合、進捗管理システムのサーバについては、外部からのアクセス制限などセキュリティ要件を満たす前提において、クラウド環境での構築は問題ないでしょうか。	可とします。
26	(1) 個人情報の取扱いについて適切な保護措置を講じており、プライバシーマークかつ ISO 27001 (ISMS 認証) を取得し、現在も保持していること。と記載ありますが、事業者として保持していれば、発注者が指定する市役所内 (対象外の拠点) で本業務を実施しても問題ないでしょうか。	問題ありません。
27	設置場所にかかる費用は受注者が負担する。と記載ありますが、本契約の契約金に含む形になりますでしょうか。	含みます。
28	発注者が利用している回線のキャリアについてご教示願います。	原則、発注者が利用するネットワークに受注者が用意する機器などは接続できません。また、セキュリティ保護のため、必要な場合は受注者にのみ開示します。
29	機器を設置するための電源、配線は受注者負担になりますでしょうか。	作業室及び交付・申請窓口における電源設備については既設のものを利用可能とし発注者が電気料金等を負担します。ただし、機材の設置において、別途延長ケーブル等が必要な場合及び機器設置に

		かかる費用は、受注者にて負担してください。
30	作業室内の電源状況や配線状況についてもご教示願います。また、受託が決まった際には作業室内の事前確認を実施することは可能でしょうか	作業室は4m×4m程度であり、壁面3方に2口コンセントが配置されています。 また、事前確認は可能です。
31	コールセンター発信の通話料金は事業者負担とする。と記載ありますが、費用は契約金を含む形になりますでしょうか。	お見込みのとおりです。
32	貴市から貸与いただける備品等は10.経費負担に記載されてる以外のものはすべて受託者用意ということでしょうか。	お見込みのとおりです。
33	仕様書 5. 委託業務の内容 (2) 交付前業務 ア) (場所) 市役所本館内 と記載があるが、(3)(4)の各受付業務の執務スペース内に事務作業スペースを取ること はできないのでしょうか。 市役所本館内の執務スペースの広さはどれぐらいでしょうか。	仕様書5.(2)ア(場所)市役所本館内(状況により変更有)としている作業室(16平米)については、現在、市役所第3分館内の交付・申請会場(50平米)と併設した場所を使用しており、本業務委託の期間中も同じ場所を使用する見込みです。 個人情報に来客した市民の目に触れないよう対策を行った上で、交付・申請会場内で一時的に作業を行うことは可能ですが、保管等については必ず作業室内にて行うようにしてください。
34	仕様書 8. 業務の執行体制 (2) 業務責任者の配置 ⑤業務責任者として、人口30万人以上の自治体で本事業と同様のマイナンバー事務に係る業務を遂行し、かつ業務を完了(完了見込みを含む。)した実績を有する者を配置すること。とありますが、令和6年4月時点で1年度以上の実績があれば問題ありませんでしょうか。	お見込みのとおりです。
35	仕様書 10. 経費の負担 (1) 本市が貸与する備品以外は受注者が用意することとありますが、作業に必要な住基端末・CS端末はそれぞれ何台貸与がありますでしょうか。	作業に必要な住基端末は2台貸与します。 統合端末については、仕様書2のとおり、受注者は操作不可のため貸与はありません。 なお、住基端末からの出力するプリンター1台については、発注者が用意します。
36	仕様書 13. 受注者の責務 (6) 業務引継ぎ 現業者から次業者に対しては、現状の各種書類・カードの管理、窓口対応、受託業者側での各業務の注意点の引継ぎを行うもので、OJTの実施はないという認識で問題ないでしょうか。	お見込みのとおり、OJT形式では実施しません。 現事業者の業務中において、見学や、質疑等については対応します。
37	別紙② 1. コールセンター業務 (3) コールセンター設置場所等 ②立ち入り調査について、調査対象期間は事前に通達がありますでしょうか。	原則、通達なしでの立ち入り調査になります。 ただし、複数事業者のコールセンター業務を同一場所で受託するなどしている場合は、当日に午前通達を行った場合、当日の午後からの立ち入りが可能であることとします。

38	別紙② 3. 交付前業務 (2) 交付通知書・マイナンバーカード等の送付 ② (i)、(ii) にて封筒・説明文書は本市が準備すると記載があるが、 6. 物品の調達 (2) 受注者で調達する物の中に封筒・案内文書と記載があります。 調達は受注者が行うということで間違いありませんでしょうか。	No. 13 の回答のとおりです。
39	仕様書 5. 委託業務の内容 (1) コールセンター業務 コールセンターの設置場所について、別紙記載の日本国内であればエリアの指定はないという認識で問題ないでしょうか。	お見込みのとおりです。
40	仕様書 9. 研修 研修会場としてお借りできる場所はありますでしょうか。	研修会場は提供可能です。
41	出張受付とありますが、どのくらいの頻度での開催を想定していますでしょうか。	No. 20 の回答のとおりです。
42	仕様書 10. 経費の負担 (4) 複数台の監視カメラの設置とありますが、現在設置している台数をご教示ください。	2台です。
43	出張交付とありますが、どのくらいの頻度での開催を想定していますでしょうか。	No. 20 の回答のとおりです。
44	仕様書 5. (1) コールセンター業務において、用意する回線数は3回線で間違いございませんでしょうか。また、設置する場所は別途用意するコールセンター内とし、発注者が管理する電話転送回線1回線の使用用途は何を想定されているものでしょうか。	仕様書 5. (1) ウで「電話による予約代行・問い合わせ対応。3回線想定」としている回線は、設置するコールセンターにおいて3回線の受電対応を行うものとし、受注者で用意してください。「発注者が管理する電話転送回線」は、発注者の代表電話に入電した問い合わせについて1回線の入電に対して対応できることを想定したもので、対応できる人員配置が必要です。

枚方市 総務部 契約課

TEL : 072-841-1345、 FAX : 072-841-2015

E-mail 送付先 : keiyaku-kouji@city.hirakata.osaka.jp (工事)
keiyaku-itaku@city.hirakata.osaka.jp (委託)
keiyaku-buppin@city.hirakata.osaka.jp (物品)

集計期間：令和5年4月1日から令和5年11月30日

申請及び交付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	合計
申請	391	312	332	223	369	353	275	245	2,500
交付	8,843	8,850	4,036	2,212	2,022	3,485	618	641	30,707

令和5年度コールセンター入電件数

〈月別〉

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	合計
入電数	3,670	4,185	1,877	1,090	1,041	2,076	424	449	14,812

〈曜日別〉

	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	合計
入電総数	4,361	3,071	2,695	2,472	2,213	14,812
開庁日数	33	35	34	33	30	165