

質 疑 ・ 回 答 書

令和3年11月2日

| 発注番号 | 03GAI-42 | 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 | 別紙1 マイナンバーカード交付予約及び進捗管理システム 1 (1) (ア) ③ 受取予約をされる際の予約番号は、製造管理番号、パスワードは生年月日4桁でもよろしいでしょうか。 | 契約後、協議させていただきます。 | |
| 2 | 別紙1 マイナンバーカード交付予約及び進捗管理システム 1 (2) (ア) ② 以下の記載について、市民からの予約は可能ですが、電話予約の場合はパスワードと返信用メールアドレスの登録はできない仕様となりますが、よろしいでしょうか。 「登録する項目として、予約番号、パスワード、申請日時、予約日時、予約場所、返信用メールアドレス、カードの交付状況の情報等を格納できること。」 | お見込みのとおり。 | |
| 3 | 別紙1 マイナンバーカード交付予約及び進捗管理システム 1 (2) (イ) ① 閲覧・更新ではなく、ID ごとに機能単位で利用の有無を設定する方法でもよろしいでしょうか。 | お見込みのとおり。 | |
| 4 | 別紙1 マイナンバーカード交付予約及び進捗管理システム 既存システムから未交付データ、令和4年4月1日以降の予約データの移行が必要と考えますがデータ移行にかかる作業及び費用も本調達に含まれているという認識で宜しいでしょうか。 | お見込みのとおり。 | |
| 5 | 別紙1 マイナンバーカード交付予約及び進捗管理システム データ移行や運用リハーサルを実施する本番環境と同等のテスト環境の構築準備費用も本調達に含まれているという認識で宜しいでしょうか。 | お見込みのとおり。 | |

| | | |
|----|---|--------------------------------------|
| 6 | <p>履行期間において、出張申請受付については月に一度、祝日を除く全日での実施となりますが、日時・場所の選定は実施のどれぐらい前に確定しますでしょうか。</p> | <p>最低、1ヶ月前には確定します。</p> |
| 7 | <p>別紙2の(2)イ(v) 簡易書留等の郵券費用は受注者負担でしょうか。</p> | <p>市負担となります。</p> |
| 8 | <p>別紙2の(4)ア(ii) 写真撮影における機材等は受託者用意でしょうか。</p> | <p>お見込みのとおり。</p> |
| 9 | <p>10(4) 監視カメラは複数台用意とありますが、入退出1台、作業室1台の認識でよろしいでしょうか。</p> | <p>作業室の内部に設置し、死角の無いように設置をお願いします。</p> |
| 10 | <p>5(1)ウ コールセンターの設置場所は貴市外(大阪市等)も可能でしょうか。</p> | <p>お見込みのとおり。</p> |
| 11 | <p>5(1)ウ 通話料は利用者負担とありますが、ナビダイヤル(0570)の使用は可能でしょうか。もしくは貴市市外局番(072)の使用が必須でしょうか。</p> | <p>ナビダイヤルは使用可能です。</p> |
| 12 | <p>8(2)① 業務責任者は常駐する事とありますが、作業室等の貴社庁舎内でしょうか。それともコールセンター含めた場所でしょうか。</p> | <p>庁舎内です。</p> |
| 13 | <p>○実施要領 発注条件 【元請実績】 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委託を受注しとありますが、コールセンターを含まない事務実績では実績とみなされないでしょうか。</p> | <p>お見込みのとおり。</p> |
| 14 | <p>○仕様書 5-(1)-ア(場所) 入退室管理ができる場所であれば、複数社業務を行う執務スペース(オープンスペース)での実施でも問題ないでしょうか。</p> | <p>お見込みのとおり。</p> |

| | | |
|----|--|---|
| 15 | <p>○仕様書 5. - (1) -ウ (概要) 4 回線想定とありますが、常時 4 回線の受電体制が必要でしょうか。従事者の休憩等で回線数が減少する時間が発生しても問題ないでしょうか。</p> | <p>基本は 4 回線とし、従事者の休憩等で回線数が減少する時間が発生しても問題はないです。</p> |
| 16 | <p>○仕様書 5. - (2) -ウ (概要) 発注者が指定する作業場所とありますが、最大何名の作業者が入室可能なスペースになりますでしょうか？また、従事者の休憩スペースはございますでしょうか。</p> | <p>入室可能な人数は特に設けておりません。事務室の大きさは別紙のとおりです。事務室内の一部を休憩スペースとしてください。</p> |
| 17 | <p>○仕様書 5. - (3) -ウ (概要) 4 窓想定とありますが、常時 4 窓の対応となりますでしょうか？従事者の休憩等で窓口数が減少する時間が発生しても問題ないでしょうか。</p> | <p>常時、4 窓体制でお願いします。</p> |
| 18 | <p>○仕様書 5. - (4) -ウ (概要) 3 窓想定とありますが、常時 3 窓の対応となりますでしょうか？従事者の休憩等で窓口数が減少する時間が発生しても問題ないでしょうか。</p> | <p>常時、3 窓体制でお願いします。</p> |
| 19 | <p>○仕様書 8. - (2) 業務責任者は業務時間中常駐することとありますが、常駐先は貴市内との認識（コールセンター内ではない）で間違いありませんでしょうか。</p> | <p>お見込みのとおり。</p> |
| 20 | <p>○仕様書 9. 受注者は、本業務開始までに、業務に必要な知識及び能力を習得させるための必要な研修を、受注者の責任において行うこととありますが、現行ベンダーから業務内容の引継ぎや OJT を実施頂くことは可能でしょうか。</p> | <p>不可。</p> |
| 21 | <p>○仕様書 10. - (1) - ア 業務従事者の私物を管理するロッカーは受託者負担との認識で間違いありませんでしょうか。また受託者にて準備の場合、設置可能なスペースはどれくらいの広さとなりますでしょうか。</p> | <p>お見込みのとおり。 事務室の大きさは別紙のとおり。</p> |

| | | |
|----|--|---|
| 22 | <p>○仕様書 10. - (1) - ア - ① 貸与頂けるロッカーは、マイナンバーの保管用との認識で間違いないでしょうか。 また、作業台（机）・椅子は受託者負担との認識で間違いないでしょうか。 受託者にて作業台（机）・椅子を準備の場合、設置可能な台数・脚数をご提示頂きますようお願い致します。</p> | <p>お見込みのとおり。事務室の作業台（机）・椅子につきましても貸与いたします。 貸与品は以下のとおり ・折畳み長机 6台 ・事務椅子 8脚 ・パイプ椅子 6脚 上記以上の机・椅子が必要な場合は契約後、協議させていただきます。</p> |
| 23 | <p>○仕様書 別紙1 1. - (2) - ア - ③ 予約のための通知書と一緒に、予約番号・パスワードを送付いただくという想定で良いでしょうか。</p> | <p>交付通知書のみ発送となります。予約システムにて予約番号・パスワードの発行をお願いいたします。</p> |
| 24 | <p>○仕様書 別紙1 2. - (2) サーバ等主要機器 24 時間 365 日保守要員が常駐するデータセンターで保守対応をおこなっていることとありますが、非常駐での 24 時間 365 日監視・保守対応では不可となりますでしょうか。</p> | <p>障害時、迅速（12時間以内）に対応いただけるのであれば可能です。</p> |

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)