射水市マイナンバーカードコールセンター等業務委託公募型プロポーザル　質問書への回答

No	該当箇所	質問内容	回答
1	仕様書 4(1)ケ 予約システムの開発事業者の要件	受託者が参加資格（８）の認証（ISO/IEC27001 又はプライバシーマーク）を取得しており、本業務専用の予約システムを、受託者の情報セキュリティ管理体制の下で、貴市の承認を得た協力会社（再委託先）に構築させ、受託者が当該システムの提供・運用保守及び情報管理の責任を負う場合、当該システムは本項の「自社開発」に準ずるものとして取り扱われ、当該協力会社に（ア）及び（イ）の登録は求められないとの理解でよろしいでしょうか。	ご質問の場合においては、再委託先に ISO/IEC27001 又はプライバシーマークの登録が必要です。
2	仕様書 10 再委託の禁止	受託者が参加資格（８）の認証を取得しており、業務の一部を再委託する場合において、再委託先の従事者を受託者の個人情報保護・情報セキュリティ管理体制（従事者の誓約、教育、端末及び入退室の管理等）の下に置き、受託者が情報管理の責任を負う体制とするときは、再委託先自体に ISO/IEC27001 又はプライバシーマークの登録は求められず、本項に定める情報の取扱い及びセキュリティ対策の内容により承認の可否を判断されるとの理解でよろしいでしょうか。	再委託する業務内容にもよります。
3	実施要領 １‐(３)業務期間	1 回目の契約更新可否の判断は、いつ頃を想定されてますでしょうか。	令和 9 年 3 月頃を想定しています。
4	仕様書 ４－(1)	予約システムの仕様は、利用者が来庁予約として要件別に空き枠を抑えて自身の情報（名前、生年月日等）を入力するものと想定しておりますが、貴市データベースと照合して予約可否判断させるような要件もありますでしょうか。	何らかのデータベースと照合することは要件としていません。

No	該当箇所	質問内容	回答
5	仕様書 ４－(1)・キ	委託期間終了後もシステム継続利用する場合の月額利用料は、受託者が業務見積書に提示する金額でしょうか。	受託者との協議によります。
6	仕様書 ４－(1)・キ	委託期間終了後もシステム継続利用する場合、どれくらいの期間を想定されてますでしょうか。	運用等に支障がなければ継続利用する想定です。
7	仕様書 ４－(2)・ウ	コールセンターへの入電件数はどれくらいで想定されてますでしょうか。 また、1日の最大入電数も想定されておりましたら、ご教示お願いします。	令和8年9月（カード更新数：約300件、電子証明書更新数：約1,000件）に市民課で受けたマイナンバーカード関連の入電件数は、1日当たり約20～30件で、今年度は更新件数の増加に伴い入電件数も増加することを想定しています。
8	仕様書 ４－(2)・ア	接続できなかった入電者に対し可能な限り再架電を行うということは、着信履歴を確認してその電話番号に発信するという認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
9	仕様書 ４－(2)・ア	コールセンターの電話番号はナビダイヤルでも可能でしょうか。	可能です。
10	仕様書 13－(4)	夜間窓口予約についても本システム及びコールセンターで受付対象となるでしょうか。	受付対象です。
11	実施要領	契約保証金の免除条件等はありますでしょうか。	射水市契約規則(平成17年11月1日規則第29号）第27条に規定があります。

No	該当箇所	質問内容	回答
12	約款：第3条	契約締結後14日以内に業務工程表の提出を求められていますが、仕様書には業務工程表やそれに準ずるものの提出に関する記載はありません。契約締結後に提出が求められるものはありますでしょうか。	仕様書の「6　報告及び納品」に記載の「業務マニュアル」及び「業務計画書」を業務開始までに提出していただきます。お示しの「約款」は本市の標準契約約款のことと推察しますが、契約内容は優先交渉事業者との協議によります。
13	実施要領P2 4(1) ⑨ 実施要領P4　6(1)	令和9年度から令和11年度までの概算見積書（任意様式）の提出が求められておりますが、こちらの金額についても、今回の価格点に影響するものか、併せてご教示いただけますでしょうか。	令和9年度から令和11年度までの概算見積書の金額については、今回の価格点に含めます。ただし、次年度以降の契約金額については、受託者との協議により概算見積書の金額からの変更があり得ます。
14	仕様書 4(2)ウ(イ)	応答率90%以上の席数・回線数を見積もるため、想定入電数（月別）の見込み、または現在市民課で受けているマイナンバーカード関連の電話件数（月平均・繁忙月）をご教示ください。あわせて、応答率の算定方法（受付時間外の入電や短時間の放棄呼を分母に含むか）をご教示ください。	詳細には把握していませんが、令和8年9月(カード更新数：約300件、電子証明書更新数：約1,000件）に市民課で受けたマイナンバーカード関連の入電件数は、1日当たり約20～30件です。 応答率は「応答件数÷入電件数×100」で算定し、受付時間外の入電や短時間の放棄呼は分母に含みません。

No	該当箇所	質問内容	回答
15	仕様書 4(1)	予約システムで受け付ける対象手続（カード交付、電子証明書更新のほか、夜間窓口・休日窓口・地区センター・暗証番号再設定等を含むか）と、1 日あたり（または 1 枠あたり）の予約枠数の想定をご教示ください。	予約システムで受け付ける対象手続はカード交付、電子証明書更新、その他統合端末を使用するマイナンバーカードに関する手続で、対象窓口は夜間窓口のみを想定しています。現在、夜間窓口開設時は 17:45～19:15 に 1 枠 15 分で 1 窓口 7 枠×2 窓口で運用していますが、予約の需要によっては最大 4 窓口まで予約枠を設けることを想定しています。
16	仕様書 4(1)エ・キ	予約システムの管理画面を利用する本市の端末環境（インターネット接続系か、LGWAN 接続系からの利用が必要か）と、利用する職員数（アカウント数）の想定をご教示ください。	接続環境はいずれでも差し支えありません。利用する職員は 3 名程度を想定しています。
17	仕様書 4(1)	予約完了・変更・前日案内等の市民への通知はメールを想定してよろしいでしょうか。SMS による通知を求める場合、その送信費用は委託料に含むとの理解でよろしいでしょうか。	メール又は SMS のいずれでも可で、送信費用は委託料に含めて差し支えありません。
18	仕様書 4(2)ア(イ)	「通話料は通話利用者負担」とありますが、コールセンターの電話番号の種別に指定はありますか（市内局番、050 番号、0570 番号等)。	特に指定はありません。
19	仕様書 3・4(2)	コールセンター番号と予約 URL の市民への周知（有効期限通知書への同封物、広報紙、ホームページ等）は貴市で行うとの理解でよろしいでしょうか。周知物の原稿・デザイン作成が委託範囲に含まれる場合はご教示ください。	有効期限通知書の市町村窓口欄の変更、広報紙、ホームページ等での周知は本市で行うことを想定しています。周知物の原稿、デザイン作成は委託範囲に含めておりませんが、提案を妨げるものではありません。

No	該当箇所	質問内容	回答
20	仕様書 4(2)エ (ア)(イ)	本市への確の受付時間をご教示ください。特に開庁時間外（17 時 15 分～18 時 00 分）の入電で本市確認が必要な場合の取扱いをご教示ください。	本市職員への連絡は開庁日の 8:30～17:15 を想定しております。開庁時間外に本市職員への連絡が必要な場合は、翌開庁日に連絡していただくことを想定しています。
21	実施要領 4(2)	「表紙以外には企画提案者名を記載しない」とありますが、企画提案書の「10 業務実績」において、発注者名（自治体名・企業名）や業務名を記載することは差し支えないでしょうか。	差し支えありません。
22	仕様書 4(1)ケ	kintone 等の汎用クラウド基盤上に受託者が予約機能を構築する場合、仕様書 4(1)ケの「自社開発以外のシステム」に該当するでしょうか。該当する場合、ISO/IEC 27001 及びプライバシーマークの要件は、基盤の提供事業者と、連携するプラグイン等の提供事業者のそれぞれに求められるとの理解でよろしいでしょうか。	自社開発として差し支えありません。