

# 質 問 回 答 書

令和 8 年 1 月 26 日

件 名 マイナンバーカード総合窓口サービス業務

発 注 課 上尾市市民生活部マイナンバー・パスポートセンター

担 当 者 矢島

場 所 上尾市役所本庁舎 1 階ロビー

電 話 番 号 048-782-9922

E メールアドレス s206000@city.ageo.lg.jp

番号	仕様書 ページ	図 面 番 号	質 問 事 項	回 答
1	1	5. 委託業務 内容 (1) オンライン窓口の 設置運営	受注者が用意するオンライン窓口システムについて、システム、もしくはハードウェアの必要要件はございますか。	業務が遂行できるものであれば要件は設定していません。
2	1	5. 委託業務 内容 (1) オンライン窓口の 設置運営	オンライン窓口用のブースの設置想定場所のレイアウト図を電源の位置・数含めご提示いただけますか。	設置想定場所のレイアウトについては別紙 1 をご参照ください。電源はブース設置場所の天井から吊り下げで 4 つ配置されています。合計電流量は 20A です。
3	1	5. 委託業務 内容 (1) オンライン窓口の 設置運営	オンライン窓口用のブースの設置想定場所に、固定通信回線を敷設することは可能でしょうか。また事前に、現地調査をさせていただくことは可能でしょうか。	固定通信回線の敷設はできません。Wi-Fi 回線での運用をお願いいたします。 現地調査については落札決定後から可能とします。
4	1	5. 委託業務 内容 (1) オンライン窓口の 設置運営	オンライン窓口用のブースの設置及び撤去について、日中時間帯の作業は可能でしょうか。もしくは日中時間帯以外（9 時前、17 時以降等）の対応が必要でしょうか。	設置については設置場所付近の通行人及び窓口来庁者への安全に配慮をしていただければ日中時間帯の作業は可能です。 撤去については履行期間最終日の業務時間終了後に行っていただきます。

5	1	5. 委託業務 内容 (1) オンライン窓口の 設置運営	構築に必要なデスク、椅子、パーティション等は、発注者のご手配でよろしいでしょうか。	受注者の手配となります。
6	3	5. 委託業務 内容 (2) 支援窓口の設置運 営	「マイナアシスト等」の機器は、発注者手配でしょうか。	マイナアシスト等については、発注者所管の機器(マイナアシスト2)を貸出します。 その他、設置運営を履行するために必要な機器は受注者の手配となります。
7	4	5. 委託業務 内容 (3) コールセンターの 設置運営	「マイナンバーカード交付などの予約受付及び当市の予約システム」「マイナンバーカード交付申請書発送依頼があった際、当市のシステム」について、ベンダー名、システム名、またコールセンターで利用するにあたり、通信回線、ハードウェア等の必要要件をお教えいただけますか。	「マイナンバーカード交付などの予約受付及び当市の予約システム」 ベンダー名：行政システム株式会社 システム名：Probono マイナンバーカード交付管理・予約システム 「マイナンバーカード交付申請書発送依頼があった際、当市のシステム」 指定なし。当市へのエスカレーション体制が取れるエクセルファイル等の連絡手段を落札決定後に協議します。
8	4	5. 委託業務 内容 (3) コールセンタ ーの設置運 営	現在使用している回線の通信キャリア、サービスをお教えいただけますか。	コールセンターの通信キャリア、サービスは委託業者独自で契約しているものであり、回答できかねます。
9	4	5. 委託業務 内容 (3) コールセンタ ーの設置運 営	コールセンターの日別、時間帯別入電実績、通話時間、後処理時間等をご提示いただけますか。	令和7年12月の日別、時間帯別入電実績について別紙2をご参照ください。 通話時間、後処理時間等については、通話ごとに大きく異なるため、提示できかねます。
10	5	5. 委託業務 内容 (5) 実施体制①	業務責任者につきまして、常駐での配置が必要か、または業務に支障のない範囲での非常駐対応も可能かをご教示ください。	業務責任者は1名以上を常駐で配置してください。
11	5	5. 委託業務 内容 (5) 実施②	オンライン窓口およびコールセンターにおけるオペレーターの兼務につきまして、同一時間帯において実務上どの程度の兼務を想定されているか、過去の運用実績等がございましたらご教示ください。	現事業者の運用において、市役所開庁時間内がオンライン窓口とコールセンターの兼務となっています。

12	4	5. 委託業務 内容 (3) コールセンターの設置運営	必要席数は 6 席とのことですが、午前中に入電が集中した際は現状どのように対応されているかご教示いただけますでしょうか。一時的な増席対応はされているのでしょうか。	受電率の確保のため、入電が集中する月曜日の午前中に人員を集中させるなどの対応を行っています。
13	4	5. 委託業務 内容 (3) コールセンターの設置運営	フリーダイヤルの通話料は受託者負担でしょうか。	お見込みのとおりです。
14	3	5. 委託業務 内容 (2) 支援窓口の設置運営	申請者様にお渡しする貴市指定の書類がある場合、発注者の手配となるかご教示ください。	はい。発注者が手配します。
15	5	5. 委託業務 内容 (5) 実施体制①	業務責任者の常駐が必要な場合、その配置先は市役所内、コールセンター設置拠点内のどちらかへ受注者判断にて配置を行い、後者の場合には電話等で発注者との連絡が円滑に行える体制が確保されていればよい、という認識でよろしいでしょうか。	業務責任者は市役所内、コールセンター設置拠点内を合わせて、1 名以上配置してください。
16	3	5. 委託業務 内容 (2) 支援窓口の設置運営	支援スタッフ用の控室・ロッカーなどは発注者手配となりますか。	控室は申請ブースを設置した際に発生するデッドスペースを使用してください。ロッカーや事務処理に使用する物品は受注者の手配となります。
17	3	5. 委託業務 内容 (2) 支援窓口の設置運営	支援スタッフは常時 2 人以上の配置とありますが、昼休憩回しや小休憩等で一時的に 2 名を下回る時間帯があることは許容される認識でよろしいでしょうか。	昼休憩や小休憩時にも 2 人以上の配置となるようにしてください。
18	4	5. 委託業務 内容 (3) コールセンターの設置運営	コールセンターの業務時間について、土日祝日も対応とありますが、これは年末年始も含み年中無休で 8:30～20:00 の業務運営となる認識でしょうか。	お見込みのとおりです。
19	2	5. 委託業務 内容 (1) オンライン窓口の設置運営	土日祝日の開庁日は、原則として第 2 第 4 土曜日と貴市 HP より確認しましたが、第 2 第 4 土曜日以外に開庁する日付を教えてください。	令和 8 年度において、第 2 第 4 土曜日以外の土日祝日の開庁日は現在予定されておりません。

20	2	5. 委託業務 内容 (1) オンライン窓口の設置運営	昨年度最繁忙月の日別・時間帯別来庁人数をご教示ください。	日別の来庁人数につきましては別紙3をご参照ください。 時間帯別の来庁人数については統計を取っていないため、わかりかねます。
21	2	5. 委託業務 内容 (1) オンライン窓口の設置運営	昨年度月別来庁人数をご教示ください。	別紙3をご参照ください。 なお、令和7年度の月別来庁人数もお示しします。
22	1	5. 委託業務 内容 (1) オンライン窓口の設置運営	タブレットの使用用途をご教示ください。	個人番号カード申請サイトへのアクセスに使用する等、受注者がオンライン窓口の設置運営を履行するために使用します。 パソコンのみで履行が可能な場合は必須ではありません。
23	3	5. 委託業務 内容 (2) 支援窓口の設置運営	市役所内に従事者が使用可能な休憩室はございますか。	当市雇用の会計年度任用職員が使用している休憩スペースを共同で利用することが可能です。
24	1～4	5. 委託業務 内容	外国語対応は市役所対応（オンライン・対面）、コールセンターともに不要でしょうか。	はい。日本語のみとなります。
25	1～2	5. 委託業務 内容 (1) オンライン窓口の設置運営	申請に必要な写真に関する機材や設備は貴市にてご用意いただけますでしょうか。受託者側で用意の場合、写真データ撮影方法・保管方法などご指定はございますか。	機材や設備は受注者の手配となります。 機材の不具合、来庁者の意図せぬ急激な増加などが発生した際の対応としてマイナ・アシスト2と撮影場所の提供をいたします。
26	1～2	5. 委託業務 内容 (1) オンライン窓口の設置運営	オンラインオペレータによる市民様画面の代理操作は必須ではないという認識でよろしいでしょうか。	必須ではありませんが、市民がスムーズに手続きを完了できるよう、最大限の配慮を行ってください。
27	5	5. 委託業務 内容 (5) 実施体制②	「オンライン窓口とコールセンターは1人以上の人員を配置」と記載ございますが、合わせて1名以上でしょうか。それともそれぞれ1名以上でしょうか。	それぞれ1名以上の配置を行ってください。

28	5	5. 委託業務内容 (5) 実施体制③	運用マニュアル等各種マニュアルは、現在使用しているものを受託後ご連携いただくことは可能でしょうか。	はい。現在の事業者配布しているマニュアルと同様のものを提供いたします。
29	3	5. 委託業務内容 (2) 支援窓口の設置運営	支援窓口の研修に関して、3 月中に現地で実施させていただくことは可能でしょうか。	支援窓口の研修を実施していただくことは可能です。ただし3月までの受託会社による業務に支障が生じないようにしてください。
30	3	5. 委託業務内容 (3) コールセンターの設置運営	コールセンター設置場所に関して、日本国内であれば問題ないでしょうか。また、セキュリティを担保したうえで他業務と同一執務室内でのシェアード環境でも問題ないでしょうか。	はい。日本国内であれば設置場所は問わずシェアード環境でも問題ございません。
31	5	5. 委託業務内容 (5) 実施体制②	業務遂行できる範囲内で、記載の人数に業務責任者との兼務を想定してもよろしいでしょうか。	問題ございません。
32	1	5 (1) ② (ア)	オンライン窓口の設置場所は庁舎内ということですが、この窓口の対応先となる従事者は庁舎外の受注者が設置する場所で業務を行うという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
33	1	5 (1) ② (ウ)	「オンライン窓口を支障なく運営できる通信回線及び通信機器(Wi-Fi)等」とありますが、庁舎内に新たに光回線を敷設(工事)することは可能でしょうか。又は既設の光回線に新たにWi-Fi ルータを設置することは可能でしょうか。	敷設工事はいえませんが、受注者が調達したWi-Fi ルータを設置することは可能です。既設の光回線に新たにWi-Fi ルータを設置することはできません。
34	2	5 (2) ② (イ)	「マイナアシスト等を使用した交付申請」とありますが、このマイナアシストは貸与いただける認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
35	3	5 (3) ③ (ウ)	「当市の予約システム等への入力」とありますが、このシステムは受注者が設置したコールセンター(庁舎外)からも入力可能でしょうか。	はい。入力が可能です。
36	3	5 (3) ③ (エ)	「当市のシステム等への入力」とありますが、このシステムは受注者が設置したコールセンター(庁舎外)からも入力可能でしょうか。	番号7の回答をご参照ください。
37	4	5 (3) ⑥	フリーダイヤル回線の通話料等の負担は発注者、受注者のいずれでしょうか。	受注者の負担となります。

38	3	(2) ①	「支援窓口」とは、マイナンバーカードの「交付や電子証明書更新等の手続をする窓口」とは別の認識で相違ないでしょうか。もしくは、マイナンバーカードの全手続きに関する窓口にあたりますか。 後者の場合、窓口数は何ブースの想定でしょうか。	お見込みのとおり、「交付や電子証明書の更新等の手続をする窓口」は別のものとなります。
39	3	(3) ②	「予約に関するシステム等へ入力可能なオンライン環境」とありますが、該当のシステム使用にあたっては「LGWAN」等の回線が必要でしょうか。	システムの使用に LGWAN の回線は必要ないため、インターネットが使用できる環境であれば問題ございません。
40	3	(3) ④	業務時間について、コールセンターは「土日祝も対応」とあるが、年末年始も含め稼働の認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
41			業務委託契約約款 第4条 「受注者は、業務の全部を一括して、又は発注者が設計図書において指定した主たる部分を第三者に委任し、又は請け負わせては、ならない。」と記載ございますが、「設計図書」は無く、特記仕様書でも「主たる部分」は規定されておりませんが、「主たる部分」は何の業務を指しておりますでしょうか。	特記仕様書 5 委託業務内容の(1)から(3)のうち、各業務の <u>運営</u> に係る部分、及び(4)の業務を指しています。
42	特記仕様書 P.2	5(1)③	(イ)「マイナポータル利用支援」は、専用パソコンからマイナポータルへアクセスすることは想定されておりますでしょうか。 想定されている場合、5(1)②の必要物品にてお示しのパソコンとは別のものが必要となりますでしょうか。	5(1)②(ウ)でお示したパソコンを使い、5(1)③の業務を行っていただく想定ですので、別のパソコンをご用意いただく必要はありません。
43	特記仕様書 P.4	5(3)⑤	架電件数が少ない時間帯や集中する時間帯に合わせ、応答率 90%以上になるように人員を調整すること。されていますが、応答率が 90%を下回った場合、ペナルティはありますでしょうか。また約款第 14 条が適用されるのか、ご教示ください。	90%を下回った原因を分析いただき、90%以上になるような体制に改善していただきます。約款第 14 条が適用されますので、改善が見られない場合は、委託料の減額等のペナルティが課されることがあります。
44	特記仕様書 P.4	5(3)⑤	コールセンター業務実施日時につきまして、年末年始期間(12/29～1/3)においても稼働する、という認識で相違ございませんでしょうか	お見込みのとおりです。
45	P1		ビデオ通話について、現在使用しているツールをご教示頂けますでしょうか。	コールセンターのビデオ通話に使用しているツールは委託業者独自で契約しているものであり、回答できかねます。
46	P4		フリーダイヤルの通話料は委託費用に含まれますか。	含まれます。

47			【入札条件について】 オンライン窓口業務について、マイナンバーカードに関する業務以外でもよろしいでしょうか。	オンライン窓口業務についても、マイナンバーカードに関する業務での実績があること、としています。
48	1	4	食堂、休憩室、ロッカー等がございますか。	庁舎内に職員用食堂はございません。本庁舎敷地内にレストランはございます。休憩室は申請ブースを設置した際に発生するデッドスペースを使用するか、当市雇用の会計年度任用職員が使用している休憩スペースを共同で利用することが可能です。ロッカーはございません。ロッカーや事務処理に使用する物品は受注者の手配となります。
49	1	5	(1) (イ) パーテーション等の配置で上部は覆う必要はございますか。	電源がブース設置場所の天井から吊り下げとなることもあり、上部を覆う必要はございませんがプライバシーの確保にはご配慮ください。
50	3	5	2) ④支援スタッフを常時2人以上配置とありますが昨年度、今年度の月ごとの実績をご教授いただけますか。	支援スタッフの人数の実績は令和7年度4～7月が2名、8～12月が3名です。令和7年7月までは契約上常時1名以上としていました。 なお、令和6年度は支援スタッフの配置はありません。
51	5	5	(5) ①業務責任者を1名以上配置とありますがオペレーターと兼務は可能でしょうか。	可能です。
52	5	5	シフト勤務は可能でしょうか。	必要な人員を配置していただければ、可能です。