

## 質疑回答書

業務名：姫路市マイナンバーカード手続支援業務委託

番号	資料名	頁	質問事項	質問回答
1	提案資料一式	様式第7号	(31)出張申請業務—④、 (32)～(34)コールセンター業務—④、 (35)マイナ保険証等登録設定支援業務—⑤ とありますが、 (31)出張申請業務—④、 (32)～(34)コールセンター業務—⑤ (35)マイナ保険証等登録設定支援業務—⑥ の認識でお間違いないでしょうか。	お見込みのとおりです。
2	提案資料一式	様式第8号	様式第8-1号～様式第8-5号について、余白および枠のサイズに差異がありますが、文字サイズ等の指定箇所は変更せず、余白・枠のサイズを調整して統一しても差し支えないかご教示ください。	問題ありません。
3	募集要項	8頁 7	提案書類の中で押印が必要な書類はございますでしょうか。	押印は不要です。
4	募集要項	8頁 7	原本は全て(様式6号～様式10号)1冊に製本で問題ないでしょうか。	問題ございません。
5	募集要項	11頁 (2)2	(4)責任者の能力①における、従事経歴については、評価項目及び事業実績調書の記載要件を満たしていれば、事業実績調書に記載のない分を従事経歴及び経験年数に含めることは可能でしょうか。	お見込みのとおりです。
6	募集要項	11頁 (2)2	(5)人員体制③ 現時点で想定されている部署再編の有無についてご教示ください。 また、本業務における「部署再編」の定義および具体例についても併せてご教示ください。	部署再編は現時点で予定していません。 「部署再編」とは、部署の統合や新設・廃止を指します。
7	募集要項	11頁 (2)2	(5)人員体制③ 部署再編等に応じ、人員を流動的に配置するなど とありますが、部署再編によってどのような必要人員の増減が発生することを想定していますでしょうか。	窓口ブースが2席増えることや、逆に2席減るといったことを想定しています。
8	約款	第5条第2項	統括責任者及び業務担当責任者は、委託者の監督又は指示に従い、仕様書に定める業務を実施しなければならない、とありますが、「指示」とはどのような内容を指しますでしょうか。偽装請負となるような内容ではないかの確認でお願いします。	ご指摘にあった「指示」とは、要求水準書で求める業務水準を満たしていない場合等に改善及び対応を求めることを指します。
9	要求水準書	2頁 6②	1日当たり概ね4時間程度とありますが、同一日に午前・午後でそれぞれ別会場にて実施した場合、2回分として計上する認識でよいかご教示ください。	お見込みのとおりです。
10	要求水準書	9頁 (30)	(1)キ J-LISからのマイナンバーカードの納入後、申請時来庁方式の暗証番号設定依頼書への納入箱番号の記載、箱番号ごとの暗証番号設定依頼書の取りまとめファイリングすること。とありますが、こちらの書類は別添3におけるM5を指しますでしょうか。 (2)また、M5を指す場合、前項(27)にて実施する保有文書の電子化保存を行い、加えて紙媒体としてのファイリング保管も併せて実施する必要があるかご教示下さい。	・(1)お見込みのとおりです。 ・(2)電子保存化に加え、紙媒体としてのファイリング保管も併せて実施する必要があります。 なお、この項のファイリングとは、保管のことではなく、箱番号ごとに分類してクリアファイルに入れることを意味します。

11	要求水準書	9頁 8(29)	姫路市個人情報等の安全管理に関する基本方針に則り、以下の措置に資する提案を行い、受託決定後に委託者と協議の上、個人情報保護委員会の規定に準じた運搬方法を採用する理解で問題ないでしょうか。 (1) 組織的安全管理措置 (2) 人的安全管理措置 (3) 物理的安全管理措置 (4) 技術的安全管理措置	お見込みのとおりです。
12	要求水準書	10頁	(33) マイナンバーカード交付に関する問い合わせへの対応業務に関しまして、予約システムの管理者アカウントは庁舎外でも受託者へ付与していただくことは可能でしょうか。	管理者アカウントは付与できません。
13	要求水準書	13頁 16	甲は、委託業務上必要な 設備・機械器具等については、乙に無償で使用させるものとする。とありますが、現在甲にて準備を想定しております設備・機械器具についてご教示下さい。	参考1のとおりです。
14	要求水準書	13頁 16	電話番号は甲が準備する認識でお間違いないでしょうか。	要求水準書において指定するエリアで業務を行うコールセンター用電話機に関しては、甲が準備いたします。
15	要求水準書	13頁 20	実際の実務場所やシステムを使用した事前研修は可能でしょうか。	準備期間において可能です。
16	要求水準書	14頁 23	(1)電話機は甲が準備する認識でお間違いないでしょうか。 (2)また、市代表電話に電話があった件数については甲から共有いただける認識でお間違いありませんでしょうか。	(1)要求水準書において指定するエリアで業務を行うコールセンター用電話機に関しては、甲が準備いたします。 (2)お見込みのとおりです。
17	要求水準書	14頁 23	電話回線を甲が準備する場合、最大で準備できる回線数をご教示ください。	5回線を準備する予定です。
18	要求水準書	14頁 23	サービス水準に記載されております、コールセンターでの応答率について、回線数が影響すると思いますが、応答率がサービス水準を下回る、もしくは下回る可能性がある場合回線数の増設はありますでしょうか。	提案内容に関する質問のため、回答は差し控えさせていただきます。
19	要求水準書	14頁 23	サービス水準を満たしていない期間が一定以上ある場合は契約金額を減額する場合があります、とされていますが、「期間が一定以上」の目安をお示しください。	甲が乙に対して再三改善を求めるも改善がなされないような場合の期間を想定しております。
20	要求水準書	2頁 6	業務全体の年間カレンダーをお示しください。	要求水準書「5 業務履行期間」のとおりです。

21	要求水準書	3頁 (2)	確認した本人確認書類を全数複写する必要はありますか。なお、複写とはプリンターを用いて紙に転写するコピーを想定しております。	全数複写が必要です。
22	要求水準書	3頁 (2)	本人や代理人の本人確認書類及び必要書類を確認し、必要に応じて複写することとありますが、必要に応じてとはどのようなケースが想定されますでしょうか。	A1点、B1点の本人確認書類が必要な申請において、A1点、B2点の提示があった場合、Bについてはどちらか1つ複写すれば問題ないというケースです。
23	要求水準書	8頁 (27)	・「OCR処理を行い、検索できる状態で外部記憶装置に格納することとする。」とありますがどのような検索方法を想定していますでしょうか。(全文検索なのか氏名、番号等を検索コードとしファイルを検索するのか等)	提案内容に関する質問のため、回答は差し控えさせていただきます。
24	要求水準書	8頁 (27)	・OCR処理を行う書類のフォーマットは何種類ありますでしょうか。また、手続きごとにそれぞれ何枚ずつございますでしょうか。	要求水準書別添3をご参照ください。
25	要求水準書	8頁 (27)	OCR処理を行う書類一式の電子データでのひな形を頂くことは可能でしょうか。	契約締結後に提供します。
26	要求水準書	8頁 (27)	異動受付審査票はOCRスキャン対象書類に含まれますでしょうか。	含まれません。
27	要求水準書	8頁 (27)	(1)OCRスキャンを終えた書類は破棄する予定という認識でお間違いないでしょうか。 (2)一定期間保管する場合はどれくらい保管しますでしょうか。 (3)合わせて保管する場合は保管期間中の書類を入れる箱は甲乙どちらでの準備となりますでしょうか。	(1)お見込みのとおりです。 (2)数年程度を想定しております。 (3)甲が準備します。
28	要求水準書	8頁 (27)	要求水準書にてオフライン環境での運用が指定されていますが、LGWAN環境下におけるAI-OCRサービスの利用可否についてご教示ください。オフライン環境で利用される前提であれば、オンプレ版もありますが、OCR専用サーバが必要になる可能性があります。	提案内容に関する質問のため、回答は差し控えさせていただきます。
29	要求水準書	8頁 (27)	OCRスキャナは何台必要でしょうか。	提案内容に関する質問のため、回答は差し控えさせていただきます。
30	要求水準書	8頁 (27)	OCRスキャナの予備機は必要でしょうか。	提案内容に関する質問のため、回答は差し控えさせていただきます。

31	要求水準書	8頁 (27)	利用端末は何台で利用される想定でしょうか。	提案内容に関する質問のため、回答は差し控えさせていただきます。
32	要求水準書	8頁 (27)	スキャンした画像データ保管の要件がありますが、白黒にした画像等でもよろしいでしょうか。	問題ございません。 ただし、要求水準書の基準を満たした画像データの保管をお願いいたします。
33	要求水準書	8頁 (27)	スキャンしたデータのエラーチェック(存在チェックなど)及び修正は必要でしょうか。	提案内容に関する質問のため、回答は差し控えさせていただきます。
34	要求水準書	8頁 (27)	「毎年度末及び契約期間満了時点で電子保存を行ったデータをハードディスク等を用いて納入を行うこと。」とありますが、こちらは、ハードディスクに書き出したデータについてはスタンドアロンPCから消す処理が必要でしょうか。	スタンドアロンPCから消す処理は不要です。
35	要求水準書	8頁 (27)	データの納入や持ち出しについては、保存されているままのデータをUSBや外部HDDに書き出しでよろしいでしょうか。(Zip圧縮等は不要でしょうか。)	提案内容に関する質問のため、回答は差し控えさせていただきます。
36	要求水準書	9頁 (30)	(1)ウ 交付済カード(窓口交付・郵送交付)のデータ入力と書類をファイリングすること。とありますが、交付済カード(窓口交付・郵送交付)とは別添3におけるM6を差しますでしょうか。 (2)M6を差す場合、前項(27)にて実施する保有文書の電子化保存を行い、加えて紙媒体としてのファイリング保管も併せて実施する必要があるかご教示下さい。	(1)お見込みのとおりです。 (2)数年程度の紙媒体での保管を想定しておりますので、ファイリング保管も必要となります。