

廿日市市マイナンバーカード予約コールセンター等運營業務委託に係る質疑回答

No.	回答日	資料名	頁	項目名	内容	回答
1	令和8年4月13日	入札公告	1	2 入札に参加する者に必要な資格に関する事項 (4) 地方自治法施行令第167条の4に該当する者でないこと。	他自治体において指名停止期間中ですが、(4)に該当しますか。	該当しません。 他市で指名停止中であっても、廿日市市で指名停止措置を受けていなければ、本件に参加することは可能です。
2	令和8年4月20日	仕様書	1	4 コールセンターの設置及び運営	平日8時30分から午後5時まで、コールセンターでの対応は有人対応が必須ですか。	有人で対応してください。
3	令和8年4月20日	仕様書	1～2	4 コールセンターの設置及び運営 (5) 人員配置 イ オペレーターの応答率	オペレーターによる応答率が80%以上とありますが、月単位、年単位、契約期間単位、いずれの応答率でしょうか。	月単位での応答率を想定しています。 月次報告にて報告してください。
4	令和8年4月20日	仕様書	1～2	4 コールセンターの設置及び運営 (5) 人員配置 イ オペレーターの応答率	繁忙時期、繁忙時間帯などを教えてください。	繁忙時期、繁忙時間帯などの想定はありませんが、マイナンバーカードの更新案内書類は地方公共団体情報システム機構(J-LIS)から発送されますので、書類到着時に一時的に繁忙となる可能性があります。
5	令和8年4月20日	仕様書	2～3	7 Web予約システムの導入及び運営	クラウド上にWeb予約システムを構築してよいでしょうか。(データセンターは国内)	クラウド上のシステムでかまいません。 なお、不特定の人や場所からのアクセスを防ぐため、接続の制御をかけてください。 また、クラウドサービスの利用に当たっては、ISO/IEC27001、ISMAL又はISMAL-LIU登録と同等以上の水準を求めます。
6	令和8年4月20日	仕様書	2～3	7 Web予約システムの導入及び運営	アクセスの負荷はどのくらいを想定していますか。	具体的な数値はありませんが、現時点で想定している数量は概ね次のとおりです。 市役所開庁日数：ひと月20日前後 一日当たりの想定予約受付件数：70～100件程度(電話予約6～7割:Web予約4～3割) 24時間対応のWebシステムですので、アクセスが極端に集中することはないと考えています。 コールセンターやWeb予約システムの受注経験を基に、本業務の履行に支障のないレベルのシステムをご用意ください。
7	令和8年4月20日	仕様書	2～3	7 Web予約システムの導入及び運営	「予約状況について市及び受託者が同一システム上で管理するため」とありますが、市職員がアクセスする際はLG-WAN環境からのアクセスになりますか。	LG-WANではなくインターネットでの接続でかまいません。 なお、不特定の人や場所からのアクセスを防ぐため、接続の制御をかけてください。 また、クラウドサービスの利用に当たっては、ISO/IEC27001、ISMAL又はISMAL-LIU登録と同等以上の水準を求めます。
8	令和8年4月20日	仕様書	2～3	7 Web予約システムの導入及び運営	受託者が用意したパソコンを市職員に操作・閲覧いただく想定でもよいですか。	市職員用にパソコンの用意は不要です。 インターネットで市職員が管理できるよう、ID等の付与をお願いします。
9	令和8年4月20日	仕様書	3	7 Web予約システムの導入及び運営 (4) 機能要件 コ 予約完了通知等の自動送信	リマインドメールに対し、市民からは返信できない仕様でもよいですか。	返信できない仕様でかまいません。
10	令和8年4月20日	仕様書	3	7 Web予約システムの導入及び運営 (4) 機能要件 コ 予約完了通知等の自動送信	メールでの問い合わせ対応は不要ですか。	メールでの問い合わせ対応は不要です。
11	令和8年4月20日	見積書			契約は総価契約ですか。	2年間の総額で契約します。