

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、接続の制御を教えてください。 また、クラウドサービスの利用に当たっては、ISO/IEC27001、ISMAP又はISMAP-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、接続の制御を教えてください。 また、クラウドサービスの利用に当たっては、ISO/IEC27001、ISMAP又はISMAP-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	その他 (4/21訂正)			契約は総額契約ですか。	2年間の総額で契約します。
12	令和8年4月21日	仕様書	1	4 コールセンターの設置及び運営 (1) 場所	本業務の実施場所について、他の業務と同じ執務室内で実施する形でも問題ないですか。	個人情報を取り扱うため、音声や収集した個人情報が混在しないように他の業務とは区画を分けて行ってください。
13	令和8年4月21日	仕様書	2	6 コールセンターの電話設備 (4) 自動音声応答システム等	「時間外の案内は、自動応答システム等で」と記載がありますが、予約受付時間外の自動アナウンスを流す形で問題ないですか。 それともVoicebotのような機能で予約を受け付ける機能は必要ですか。	コールセンターの業務時間外はインターネットによる申込みで対応しますので、業務時間外は「時間外である旨」の自動アナウンスを流してください。 ボイスボットは不要です。
14	令和8年4月21日	仕様書	2	6 コールセンターの電話設備 (5) オペレーターの数を上回る入電があった場合の対応	記載の内容に関して、混雑アナウンスを流す想定しておりますが、Voicebotのような機能で折り返し予約などの受付を行う機能は必要ですか。	折り返し予約などの受付を行うための機能は不要です。
15	令和8年4月21日	その他		通話録音の保存期間	通話録音の保存期間に条件はありますか。	通話録音の保存期間について指定はありませんので、受注期間中は受託者が適宜消去してください。 また、業務終了後は全ての録音データを消去し、その旨を市へ報告してください。

16	令和8年4月21日	仕様書	2~3	5 コールセンターの対応業務 7 Web予約システムの導入及び運営	予約システムの構築費用にかかわるため伺いますが、予約枠に関して時間区切りや予約人数の上限を設けますか。また、設ける場合は予約枠や人数の上限をご教示ください。	現時点で想定している数量は、No.6の回答のとおりです。仕様書3ページ「7 Web予約システムの導入及び運営(4)機能要件 ア」とおり、市の運営に合わせて予約枠や予約人数を自由に設定できるシステムを用意してください。
17	令和8年4月21日	仕様書	4	8 マニュアルの作成及び研修の実施	ア〜ウの研修内容に関して、毎年同様の内容でも問題ありませんか。	必要に応じて研修内容を見直してください。また、研修内容については、市の指示に従ってください。
18	令和8年4月21日	仕様書	4	9 報告書等の作成 (1) 日次報告 (2) 月次報告	提出方法はメールでのやりとりで問題ありませんか。	報告書の提出はメールでかまいませんが、市が求める場合は来庁して報告してください。
19	令和8年4月21日	仕様書	2	5 コールセンターの対応業務 (1) コールセンターの受付	ア〜オは、それぞれ別に予約枠(日時)を作る必要がありますか。もしくは、予約枠(日時)は共通とし、その中で予約目的としてア〜オを選択する認識でよろしいですか。	予約枠(日時)を共通とし、予約目的を選択する仕様にしてください。
20	令和8年4月21日	仕様書	2~3	7 Web予約システムの導入及び運営 (4) 機能要件 ア 予約枠の設定	「市の運営に合わせて自由に設定できること」は、日常的(不定期)に設定を変える必要があるのか、開設期間前のシステム作成時に設定できるのか、本件の運営イメージについて具体的な想定をお願いします。	開設期間前のシステム作成時に一旦予約枠を設定しますが、予約状況や窓口の混雑状況により、必要に応じて予約枠の見直しを行います。令和9年度が電子証明書の更新のピークと予測していますので、市の運営に合わせて予約枠の変更ができる仕様としてください。
21	4月21日	仕様書	2~3	7 Web予約システムの導入及び運営 (4) 機能要件 カ 家族等の予約	「家族等については同時予約できること」とは、①家族それぞれを同日時の同じ枠内で予約できるようにすべきか、②それぞれを別枠で取るようにすべきかどうか。また、①の場合は、保護者等、代表者名で予約し、対象者の名前を入力させるイメージでしょうか。	①の方法を想定しています。質問のとおり、手続きの対象者が分かるように入力項目を設定してください。
22	4月21日	仕様書	2~3	7 Web予約システムの導入及び運営	Web予約システムは自社開発したのではなく、システムは委託とし、開発された予約システムサービスを利用してもよいですか。(データは委託先となる予約システム側に置かれます)委託する場合の条件があればご提示をお願いします。	Web予約システムは、開発された予約システムサービスでかまいませんので、受託者が責任を持って調達、管理してください。調達に当たり必要がある場合は、市の承諾を得た上で再委託することは可能です。ただし、業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に委託することはできません。また、再委託先の事業者も関連する法令や個人情報取扱特記事項、質問項目のNo.7の情報セキュリティ基準が適用されます。
23	4月21日	入札書		入札書の記載方法	入札書に記載する日付は、作成日、入札締切日、開札日のいずれを記載すればよいですか。	作成日を記載してください。
24	4月21日	委任状 入札書		記名、押印方法等	「本店の代表者から、廿日市市を管轄する営業所等の長に対し入札、見積り及び契約締結等の権限を継続して委任する場合は併せて委任状(様式第2号)を提出すること。」とあるが、当社の営業社員を代理人とすることは可能ですか。可能な場合の入札書の押印、記入事項等についてご教示ください。 ①委任状に記載する日付は、作成日、入札締切日、開札日のいずれを記載すればよいですか。 ②入札書は代理人の記名、代理人の押印でよいですか。または代表者の記名、代表者の記名・押印のどちらか必要ですか。 ③入札書を封入する封筒の封印は「入札書に押印した印と同じ印をご使用ください。」とあるが、代理人の印でよいですか。それとも代表者の印が必要ですか。 ④その他、代理人が入札をする際に記載する事項等に指定はありますか。	営業社員を代理人とすることは可能です。 ①作成日を記載してください。 ②代理人に委任した場合は、代理人が記名押印してください。 ③代理人が入札書を作成した場合は、代理人の印を押印してください。 ④ありません。
25	4月21日	仕様書		個人情報の取扱い	個人情報の取扱いが重視されることからコールセンターのシェアード「は不可と考えますがいかがですか。	シェアードは不可とします。
26	4月21日	仕様書	2~3	7 Web予約システムの導入及び運営	予約システムはセキュリティを担保したクラウドベースで問題ないでしょうか。	問題ありません。
27	4月21日	仕様書	2~3	7 Web予約システムの導入及び運営	予約システムはこの事業でのオリジナルのシステムという理解でよろしいですか。	独自に開発するか、もしくは市販の予約システムを調達した上で、廿日市市の運用に沿った仕様にしてください。

28	4月21日	仕様書		市役所(本庁)以外の予約先	予約先は本庁1か所のみでしょうか。あるいは支所の選択肢がありますか。	当面の運用は市役所(本庁)のみとしますが、他の支所で休日・夜間の臨時窓口を開設することとなった場合は、支所の予約枠も設定したいと考えています。
29	4月21日	仕様書	1	4 コールセンターの設置及び運営 (5) 人員配置	業務責任者はコールセンターの会場という解釈でよいですか。	そのとおりです。
30	4月21日	仕様書	2~3	7 Web予約システムの導入及び運営	廿日市市の既存受付システムとの連携は必要ですか。	必要ありません。 廿日市市の現在の受付方法は、電話及びLINEです。 LINEの予約管理は引き続き市が行います。
31	4月21日	仕様書	1	4 コールセンターの設置及び運営 (5) 人員配置	責任者はコールセンターに常駐が必要ですか。	常駐してください。
32	4月21日	仕様書	1	4 コールセンターの設置及び運営 (1) 場所	履行場所について、専用の執務室が必要ですか。他業務との同居は可能ですか。	個人情報を取り扱うため、音声や収集した個人情報が混在しないように他の業務とは区画を分けて行ってください。
33	4月21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	ひと月当たりの想定入電件数に関して、月別の繁忙想定について過年度実績または想定件数があればご教示ください。	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。 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)
34	4月21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	ひと月当たりの想定入電件数に関して、必要体制算出の参考として、過年度実績又は想定として平均通話時間、後処理時間、1件当たりの対応時間があればご教示ください。	想定件数はNo.33のとおりです。 「6(2)開設する回線」は2回線以上としており、オペレーターの想定人数は、現時点では2~3人程度と考えています。 廿日市市の現在の受付方法は電話とLINEです。 電話で予約日時、氏名等を聞き取った後、紙の予約台帳に記載しています。電話対応から台帳記載まで、概ね5分です。
35	4月21日	仕様書	2	5 コールセンターの対応業務 (1) コールセンターの受付 オ その他マイナンバーカードに関すること	コールセンターにおいて対応すべき範囲は、予約受付、変更、取消しに関する案内を中心としたものと理解してよいですか。それとも、制度説明等も含めた対応を想定していますか。	コールセンターの業務は、予約受付、変更、取消しに関する案内を中心としたものとなります。 予約に関連する内容として、手続きの際の持参物や留意事項(例:代理人が手続きできるかどうか等)についてはコールセンターで対応してください。 マイナンバー制度全般の説明については、地方公共団体情報システム機構(J-LIS)の問い合わせ先をご利用いただくようご案内ください。
36	4月21日	仕様書	2	5 コールセンターの対応業務 6 コールセンターの電話設備	履行期間終了後、フリーダイヤルに対する業務終了案内の自動音声対応は必要ですか。 必要な場合はその実施期間をご教示ください。	必要ありません。
37	4月21日	仕様書	2~3	7 Web予約システムの導入及び運営 (4) 機能要件	キャンセル待ちの機能要件は必要ですか。 必須、あれば望ましいなどのレベルをご教示ください。 また、もし機能要件の詳細があればご教示ください。	キャンセル待ちの機能は必要ありません。
38	4月21日	仕様書	2~3	7 Web予約システムの導入及び運営 (4) 機能要件	予約毎に異なる予約番号を発行してメールに記載し、市の窓口で予約番号を提示するようなフローで考えてよいですか。	よいです。 現在の予約管理(電話とLINE)は名前で行っていますので、予約番号が発行された場合は予約番号又は名前を受付で申し出いただく運用とします。
39	4月21日	仕様書	2~3	7 Web予約システムの導入及び運営 (4) 機能要件 カ 家族等の予約	「予約した市民が変更、取消し、追加ができること」を実現するマイページ機能は予約単位で設ける想定でよいですか。 (例:夫が代表者として妻分を同時予約した場合、その予約に紐づくマイページにて夫、妻の両方の予約管理ができる)	よいです。
40	4月21日	仕様書	2~3	7 Web予約システムの導入及び運営 (4) 機能要件 ク 予約の変更等	「予約した市民が変更、取消し、追加ができること」とある部分について、「追加」は家族の追加を指しますか。	家族の「追加」ができるようにしてください。
41	4月21日	仕様書	2	5 コールセンターの対応業務	「問い合わせ受付」については、コールセンターの電話受付のみと考えておけばよいですか。それとも、Web予約システム上で「予約」とは別の「お問い合わせ受付」のメニュー設置が必要ですか。	コールセンターの業務は、予約受付、変更、取消しに関する案内を中心としたものとなります。 予約に関連する内容として、手続きの際の持参物や留意事項(例:代理人が手続きできるかどうか等)についてはコールセンターで対応してください。 Web予約システムへの「お問い合わせ受付」メニューの設置は不要です。

42	4月21日	仕様書	2~3	7 Web予約システムの導入及び運営	Web予約システムのURL、メールのドメインについては、受託者側で選定/用意する認識でよいですか。	受託者側で選定、用意してください。
43	4月21日	仕様書	2~3	7 Web予約システムの導入及び運営	Web予約システムへの想定アクセス件数など情報があればご教示ください。(一日●●件、月間▲▲件など)	質問番号No.6のとおりです。
44	4月21日	仕様書	4	8 マニュアルの作成及び研修の実施	マニュアルの作成及び研修実施に関して、予約受付や問合せ対応に用いるFAQ、想定問答、案内スクリプトについて、市から提供されるものがありますか。または受託者作成の上、協議・確定する想定かをご教示ください。	市から提供できる資料はありません。受託者が作成したものを協議・確定する想定です。