

令和6年10月18日

各 位

中 野 市 長

令和6年度マイナンバーカード窓口支援業務委託に対する質疑について（回答）

標記の件について、下記のとおり回答いたします。

記

質 問 事 項	回 答
<ul style="list-style-type: none">申請補助窓口 1回線（本市庁舎内）とありますが、現地で人の配置は有りますか。 有る場合は毎日、または1日終日を毎日でしょうか。	<ul style="list-style-type: none">申請補助窓口は、受注者が用意し本市と協議のうえ決定した場所から、オペレーターが遠隔にて市民と画面上でやり取りすることを想定しておりますので、現地での人員配置は予定しておりません。
<ul style="list-style-type: none">8. マイナンバーカード申請支援及び窓口受付業務内容 (1) 実施体制 窓口は市民とオペレーターによる対話を想定したオンライン申請窓口を基本とするとは、電話回線1回線のことを指しますか？	<ul style="list-style-type: none">PC等の画面上でのやり取りを想定しており、オペレーターと本庁舎間を結ぶインターネット1回線を想定しています。
<ul style="list-style-type: none">(2) 業務内容 写真撮影、記入支援やその他支援は庁舎に人員配置が無いと不可能と想定されますが、こちらは(1)と別に人員を庁舎に配置という認識でよいのか？	<ul style="list-style-type: none">写真撮影、記入支援等はオペレーターが遠隔にて市民と画面上でやり取りすることを想定しているため、庁舎内での人員配置は予定しておりません。なお、写真撮影は、PC等に内蔵もしくは外付けのカメラにて撮影することを想定しています。
<ul style="list-style-type: none">(3) 什器・物品等 PC等は1台の想定でよいでしょうか？	<ul style="list-style-type: none">窓口設置用のPC等は、1台を想定しています。

<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報用リーフレット等のデザインの仕様をお知らせください (A4 片面カラー等)、印刷は不要という事によろしいでしょうか？必要な場合印刷部数及び白黒またはカラーをお知らせください。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ A 4 判 1 枚で両面カラーを想定しており、印刷は不要です。
<ul style="list-style-type: none"> ・ コールセンター業務内容 コールセンター履行場所は、常時他都道府県等での対応可能な環境が構築されていることが条件となりますか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害等に備えて、別の場所でも対応可能な環境が構築されていることが条件となります。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 他都道府県等での対応が必要となる事から、コールセンター部分の再委託は可能でしょうか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ コールセンター部分の再委託は、業務内容の主たる部分に該当することから、第三者への委託は認められません。(仕様書 5 頁参照)
<ul style="list-style-type: none"> ・ 現場責任者の選任及び責務 現場責任者の選任については、庁舎申請補助窓口とコールセンター別途選任が必要ですか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現場責任者は、業務に支障がない範囲で兼務が可能であれば、業務ごと別途選任する必要はありません。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 現場責任者は委託者の正規雇用社員等条件がありますでしょうか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受注者と雇用契約があれば、正規・非正規は問いません。
<ul style="list-style-type: none"> ・ ネットワークについて このネットワークは市庁舎で利用という認識でよろしいでしょうか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ お見込のとおりです。

※「質問事項」については、各業者から提出された原文をそのまま使用しております。

市民課 窓口係 (内線 236)