

## 質問回答書

業務名: 西宮市個人番号カード交付関連及び分室業務

No	資料名・ページ番号	質問内容	回答
1	【別紙1】P1 2-④出張申請業務	前回の受託事業者がこれまで実施した出張申請受付会場及び申請サポート会場の名称をご教示下さい。	商業施設では、ららぽーと甲子園、アクタ西宮、メルカードむこがわ、エビスタ西宮です。 公共施設では越木岩公民館、西宮浜公民館、西宮市総合福祉センター、塩瀬支所、山口支所、確定申告会場、西宮市立中央病院、兵庫県西宮総合庁舎です。 企業では大関株式会社です。 なお、令和6年度は社会福祉施設でも行う予定です。
2	【別紙1】P1 2-④出張申請業務	市が指定する会場とありますが、想定される会場数をご教示ください。	会場数の想定はありません。 実施会場については、会場側の意向等も確認しつつ受託者と本市の協議のうえ、決定します。
3	【別紙1】P2 6 モニタリングの実施と品質の向上	受託者は定期的なモニタリングを行いと記載がありますが 貴市の指定するモニタリングの手法等はございますでしょうか。	特にありません。
4	【別紙1】P2 9 本市が用意する業務関連システム	マイナンバー交付予約システム、進捗管理システムの現在のベンダーをご教授ください。	マイナンバー交付予約システム、進捗管理システムは、ともにパッケージではなく自己開発です。
5	【別紙1】P2 9 本市が用意する業務関連システム	「また、追加でシステムを用意する場合があります。」と記載ございますが、現状で想定されている追加のシステムがございましたら、ご教示ください。	・マイナンバーカード電子証明書更新等に係る申請書作成システム ・LINEアカウントを活用したマイナンバーカード電子証明書更新等申請手続き予約システム 以上が現在導入を検討しているシステムです。
6	【別紙1】P2 9 本市が用意する業務関連システム	進捗管理システムはどの範囲(ステータス)で管理を行うものかご教授ください。	進捗管理システムは個人の基本情報のほか、交付時来庁方式は、J-LISからマイナンバーカードが届いてから交付並びにマイナンバーカードの有効期限通知書発送まで。 申請時来庁方式は申請書受付から本人限定郵便発送まで。 その他、郵便物の返戻・再送付やコールセンター及び窓口で受け付けたお問合せについて履歴を残します。
7	【別紙1】2P 9 本市が用意する業務関連システム	9項③にマイナンバーカードアプリケーション搭載システムとありますが、マイナポータルが搭載されたシステムという認識でよろしいでしょうか。またその認識に相違ない場合、現在は市職員様でのみ利用されているシステムだと思われませんが、今後は受託者でも使用するケースを想定されているということでしょうか。	マイナンバーカードアプリケーション搭載システムは、マイナンバーカードのICチップの空き容量に本市独自のアプリを搭載するためのシステムであり、マイナポータルは搭載されていません(外部インターネットとは接続不可)。 なお、現在、本市では独自アプリの搭載は行っていませんが、本システムを搭載した端末は、交付時及び申請時来庁方式のカード処理時に本籍地等を確認するためのシステムも搭載しております。

## 質問回答書

業務名: 西宮市個人番号カード交付関連及び分室業務

No	資料名・ページ番号	質問内容	回答
8	【別紙1】P2 10 業務内共通事項	(8)業務実施にあたっては、新型コロナウイルス感染症をはじめとする各種感染症に係る対策を講じること。」と記載ございますが、必要な感染症対策基準等がございましたら、ご教示ください。	現時点ではインフルエンザ等、一般的な感染症を想定しており、具体的な基準等はありません。 ただし、指定感染症が流行し国が対策ガイドラインを示した場合等は、これに基づき対策を講じていただきます。
9	【別紙1】P2 10 業務内容共通事項 (7)	業務実施においては、市に帰属する各種マニュアルを基本とする認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
10	【別紙1】P3 11 業務執行体制等(3)	定例会は業務時間内または業務時間外のいずれで開催される想定でしょうか。	業務時間内に開催します。
11	【1別紙01】P3 第11条(個人情報の返還又は廃棄)	個人情報を消去又は廃棄する場合、【様式第6号】、【様式第7号】にて申請、報告が必要とありますが、受託者側にて個人情報を消去又は廃棄する場合とはどのようなケースを想定されていますでしょうか。	契約が終了すれば、業務上知りえた個人情報は全て破棄していただきます。 また、契約期間内でも、今後、利用する見込が全く無くなった場合は破棄をしていただくことを想定しています。 いずれの場合も第11条の該当規定の手順に従い破棄していただきます。
12	【別紙2】P4 (2)②(a) 交付時来庁方式により申請があったもの	J-LISから届いた交付通知書を貴市書式の通知書に打ち換えるということですが、貴市の準備しているシステム上で情報取り込みや通知書出力ができるということでしょうか。	お見込みのとおりです。
13	【別紙2】2P 6項(1)コールセンター業務	ア 業務の内容①に「電子証明書の更新予約」という記載がありますが、現在予約制ではない更新令和6年8月より予約制を開始する予定でしょうか。	現在導入を検討しているシステムです。実施時期は未定です。
14	【別紙2】3P 6項(1)コールセンター業務	コールセンターで使用する電話機について既存のものを継続使用することは可能でしょうか。	既存の電話機は現在の受託者が用意したものですので、受託者が交替する場合は新たな受託者に電話機を用意していただくこととなります。
15	【別紙2】P4 (2)②(b) 申請時来庁方式により申請があったもの	申請時来庁方式で届いたカードの送付には、J-LISの交付通知書を使用するか、交付時来庁方式と同様に貴市書式の通知書に打ち換える作業が発生するのか、どちらでしょうか。	本市様式の通知書を市側が出力します。

## 質問回答書

業務名: 西宮市個人番号カード交付関連及び分室業務

No	資料名・ページ番号	質問内容	回答
16	【別紙2】P7 ②交付等特設会場	交付特設会場内での窓口数をご教授ください。 また、特設会場内では、申請・交付・電子証明書更新の対応について、予約状況・来庁状況から流動的に変化を持たせるのか、それぞれの固定の窓口数の設定があるのか、ご教授ください。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカード交付窓口: 6席</li> <li>・電子証明書更新窓口: 8席</li> <li>・申請窓口: 2席</li> </ul> <p>上記は使用可能な最大席数であり、全席の常時の稼働は想定しておりません。予約状況や来庁者の状況から流動的な対応をお願いしております。</p>
17	【別紙2】P1 5	交付想定枚数が概ね 12,000 枚/年とありますが、新規申請・交付件数を対象とした件数でしょうか。以下の項目が含まれていないようであれば、各々の件数をご教示ください。 『券面更新(継続利用込み)、一時停止解除、廃止、暗証番号再設定・変更、有効期間更新、電子証明書発行・失効・更新』	<p>交付想定枚数 12,000 枚/年は新規交付・再交付を対象とした件数の見込みです。</p> <p>有効期間更新(カード更新)の令和6年度の想定件数は約5,000件です。</p> <p>電子証明書の更新等は約45,000件、一時停止解除は100件~200件を想定しております。</p> <p>暗証番号の再設定の令和4年度実績は4,217件でしたが、令和6年度中にコンビニのキオスク端末でも手続き可能となることから想定は困難な状況です。</p> <p>なお、券面更新については本庁で受け付けることから東館での受付は想定しておりません。</p>
18	【別紙2】P2 6 委託業務内容 (1)コールセンター業務 ア 業務内容 ①各種問い合わせ等への対応	現状の受架電件数や最低必要と定めている回線数についてご教示ください。	<p>令和5年度コールセンターの総受電数は33,391件です。多い月は1日に300~500件、少ない月は1日に50~80件でした。</p> <p>最低で1日に50~80件の受電に十分対応できる(受電の取りこぼし無し)体制をご提案いただくとともに、受電が増加した場合の体制の整備についても併せてご提案ください。</p>
19	【別紙2】P2 6 委託業務内容 (1)コールセンター業務 ア 業務内容 ②事務センターとの連携	事務センターとの連携には内線電話またはその他専用のコミュニケーションツール等で行う想定がございますでしょうか。ご教示ください。	<p>受託者と本市の間に内線電話はありません。</p> <p>伝達事項は口頭及び紙面で行っております。</p> <p>確実性を担保するため、他のコミュニケーションツールは想定していません。</p> <p>(職員は事務センターの隣室に常駐していません。)</p>
20	【別紙2】P3 6 委託業務内容 (1)コールセンター業務 ウ 事前準備 ⑥電気容量の増設等	現状の電子機器設備数と電源容量の概要についてご教示ください。 『PC×n台、プリンタ×n台、SV×n台、UPS×n台・・・』 『15A(又は 20A)×n系統』等	<p>コールセンター内の現在の電子機器設備痛は以下の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・デスクトップパソコン: 5台</li> <li>・ノートパソコン: 5台</li> <li>・PC用レーザープリンタ: 1台</li> <li>・コピー機: 1台</li> <li>・監視カメラの録画データ用サーバ: 1台</li> </ul>
21	【別紙2】P3 委託業務内容(1) コールセンター業務 ウ 事前準備 ⑦通話内容の録音	録音データは業務執務室内の設備に保存とありますが、そのための SV 等の設置について盗難防止対策としてサーバーラック等の設置が必要となりますでしょうか。	<p>録音データのほか監視カメラ映像のデータを事務室内で適切に保管していただきますので、有効な盗難対策の提案をお願いします。なお、これらの費用は受託者の負担となります。</p>

## 質問回答書

業務名: 西宮市個人番号カード交付関連及び分室業務

No	資料名・ページ番号	質問内容	回答
22	【別紙 2】P10 4-ウ 出張申請にかかる広 報等	チラシの作成、及び当該チラシのポスティング、 広報等にかかる費用については貴市にてご負担 いただけるのでしょうか。ご教示ください。	チラシの作成及び当該チラシのポスティング に係る費用は受託者負担です。 なお、チラシの原稿内容については事前に職 員の確認が必要です。
23	【別紙 2】 委託業務内容(4) 出張申請業務 ウ 出張申請にかかる広 告等	1 回の開催あたりのチラシ部数や広告媒体に 関して現状の実施状況をご教示ください。	チラシ部数は開催場所により異なります。開 催場所の決定後ポスティングする地域(開催場 所から徒歩圏内を想定)を選定します。 広告媒体は、本市ホームページ、市政ニュー ース、ポスティングチラシを想定しています。
24	【別紙 2】P10 出張申請業務 (4)	貴市が想定される、出張申請にお越しになられ る市民、1日あたりの人数をご教示ください。	会場の大きさにもよりますが、最大50名程度 です。
25	【別紙 2】P10 (4) 出張申請業務	出張申請については、土日祝日を含めて年間 24日実施という認識で合っていますでしょう。 また出張申請での受付件数の目標件数の設定 の有無と、未達の場合の措置はありますでしょ うか。 また、1日に複数会場での実施想定はございま すでしょうか。	土・日・祝日を含む24日間の実施です。 出張申請は予約制とします。予約枠数の設定 はありますが、未達の場合の措置はありませ ん。 また、1日に複数会場での実施は原則として 想定していませんが、会場(福祉施設等)の意 向により日程調整がつかなければ午前と午後 でそれぞれ別の会場で実施することはあり得ま す。
26	【別紙 2】P10 (4) 出張申請業務	開催する際の規模(収容人数、来庁予定者数 など)想定がございましたらご教示ください。	申請時来庁方式の場合、1日当たり最大50名 程度。 申請サポート方式の場合、想定はありませ ん。
27	【別紙 2】P10 委託業務内容(4) 出張申請業務 ア 業務内容	会場については市が指定する場所とありますが、 予約や費用負担はどのようになりますでしょ うか。	会場については受託者と本市の協議の上決 定します。 公共施設を使用する場合、予約や費用負担 は受託者に求めません。民間施設(商業施設 等)を使用する場合、施設の使用許可及び予 約並びに費用負担は受託者が行います。
28	【別紙 2】P11 業務内共通事項 コ 及びサ 業務執務内 の設備	コ①のセキュリティドア、入退室管理システム、 コ②の監視カメラ及び記録システム及びサの シュレッターについては業者側にて準備する 想定で間違いはないでしょうか。	セキュリティドア、入退室管理システム、監視 カメラ及び記録システムは受託者にて準備・設 置並びに管理していただきます。 シュレッターについては本市が設置していま すシュレッターを使用してください。
29	【別紙 2】P4 (2)ア②(ab)・P5④	書類(MNC 等)の職員への引き渡し方法につ いて 受託者が本庁まで運搬するのか、または 送郵便等利用できるのかご教示ください。	受託者が本庁まで運搬し職員に引き渡すこと を想定しています。

## 質問回答書

業務名:西宮市個人番号カード交付関連及び分室業務

No	資料名・ページ番号	質問内容	回答
30	【別紙2】P7 (3)ア②(b)(イ)	必要書類の確認及び本人確認書類のコピーと記載があるが 全ての交付対象者の本人確認書類のコピーが必要か、またコピーする場合、コピーの保管等はどうするのかご教示ください。	すべての交付対象者の本人確認書類をコピーします。コピーした書類は「【別紙2】P5(2)⑤」の処理を行います。
31	【別紙2】P12 9(1)備品等について	現在の市役所1階、東館8階のレイアウトをご教授ください。	市役所1階レイアウトについて、「【別紙ア】202404_市役所1階レイアウト図」を参照してください。 東館8階レイアウトについて、「【別紙イ】202404_東館レイアウト図」を参照してください。
32	【別紙2】P12 9(1)備品等について	本人確認用の顔認証システムの用意は貴市にありますでしょうか。受託者での端末とカメラの準備が必要でしょうか。	顔認証システムは本市にあります。実務として使用していませんので、端末とカメラの準備は不要です。
33	【別紙3】P1～2 6業務の概要	越木岩分室には従事者2名配置と記載がありますが、西宮浜分室には配置人数の記載がありません。貸与備品の椅子の数から西宮浜分室には従事者1名配置という認識で相違ありませんか？	1名の配置で業務可能です。
34	【別紙3】P1～2 6業務の概要	各分室に常駐する本事業に関わる職員の体制・人数をご教授ください	市民課職員は常駐しておりません。
35	【別紙3】P1～2 6業務の概要	各分室のレイアウトをご教授ください。	越木岩分室について、「【別紙ウ】202404_越木岩分室レイアウト」を参照してください。 西宮浜分室について、「【別紙エ】202404_西宮浜分室レイアウト」を参照してください。
36	【別紙3】P2 6業務の概要	各分室で徴収した手数料の指定金融機関への納入はどこにある金融機関に行なうのかご教授ください。	本市指定の金融機関であれば場所は問いませんが、各分室の近隣にある金融機関での納入を想定しています。
37	【別紙3】P2 6業務概要 (1)越木岩分室業務及び(2)西宮浜分室業務ウ 指定金融機関への納入業務	各々の分室の指定金融機関は庁舎内又は近隣にございますでしょうか。	各分室から徒歩5分程度の距離にあります。

## 質問回答書

業務名: 西宮市個人番号カード交付関連及び分室業務

No	資料名・ページ番号	質問内容	回答
38	【別紙3】 業務概要 (3)業務 にかかる年間の交 付、発行件数の想定	各々の分室の交付、発行件数の内訳をご教示 ください。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・越木岩分室 住民票:1,100通 印鑑証明書:1,100通 戸籍謄本等・その他証明書:400通</li> <li>・西宮浜分室 住民票:550通 印鑑証明書:550通 戸籍謄本等・その他証明書:200通</li> </ul>
39	【別紙3】P2 その他	備品などに関して、従事者用のロッカーを貸与 して頂くことは可 能でしょうか。 貸与不可の場合、受託者にて持ち込んでも問 題はありませんでし ょうか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・越木岩分室 貸与はありません。事前に本市の確認を受けた ものであれば持込は可能です。</li> <li>・西宮浜分室 1台のみ貸与可能です。 持込は不可です。</li> </ul>
40	その他	自転車での通勤は可能でしょうか。可能な場 合、従事者用に駐輪場 の使用は可能でしょうか。	個人番号カード交付関連業務及び分室業務 のいずれも自転車での通勤は可能です。駐輪 場所は来庁者用の駐輪場を使用してください。