

「マイキーID 設定及びマイナポイント申込み支援等業務」に対する質問と回答について

○対応する場所は指定しないとのことですが、例えばスペースがあれば東区役所様の会議室内にて電話応対場所を設置することは可能でしょうか。

➤区役所内に電話応対場所を設置することは想定しておりません。

○「通話料等も受託業者が負担すること。なお、電話回線はフリーダイヤル等（かかってきた電話の通話料金を契約者が負担するサービス）はしないこと。」とございますが、こちらは、市民様でも受託者側でも“発信者”が通話料を負担するという認識でよろしかったでしょうか。

➤お見込みのとおりです。

○電話番号について、指定はございませんでしょうか。

➤指定はございません。

○項番「7」の簡易パーテーションとありますが、こちらはカーテンのようなビニールシートでも代用可能でしょうか。

➤現在設置している窓口をご覧いただければわかるかと思いますが、例えば中央区や北区などは空きスペースを活用していることもありますので、想定されているカーテンのようなものは使用できない可能性がございます。

○研修に使用するマニュアル作成の際に、貴市よりご提供いただける資料がある場合、どのような資料がございますでしょうか。

➤こちらからお示しさせていただくのは、現在告示させていただいている、国から提示されている設置支援マニュアル等です。そのため、研修内容等については、仕様書に記載させていただいた内容を踏まえ、受託者側でご準備いただき、契約締結後、当課と確認等含め、調整させていただきます。

○「区役所の業務の状況により、窓口設置場所の移動を伴う可能性がある」と記載がございますが、こちらは期間内に何回ほど発生する見込みでしょうか。また全区発生する想定でしょうか。

➤人の移動が活発になる年度末は戸籍住民課に人が集まる関係から、その付近に設置している窓口については移動が必要となる可能性がございます。また、土日開庁時は、西区につきましては4階に窓口を設置している関係から、その都度移動が必要になることが考えられます。その際には、当課を通じて受託者側にお話しさせていただく予定です。

○委託業者にて用意する PC や業務利用帳票類は、1 日の業務終了後鍵付きの場所等に格納する必要はありますでしょうか。また、その場合、各区役所様に格納いただける場所は提供いただけますでしょうか。それとも設置窓口内にロッカー等を常設し、そこに格納でもよろしいでしょうか。

➤仕様書に記載させていただいておりますとおり、盗難・紛失等の事故の防止対策を行っていただく必要があることから、鍵付きの場所等に格納する必要はあると考えております。

また、格納場所については区役所側で用意しております。これらの点につきましても、契約締結後、現事業者からの引継ぎの際にお聞きいただければと思います。

○各区役所の窓口設置の際に、後ろや横から見えないように、四方、もしくは後や横等をパーテーションで覆う必要はございますでしょうか。

➤マイナンバーカードを使用する関係から、必要です。

○別添 6 の配布とありますが、チラシ等は貴市よりご提供いただけるという認識でよろしいでしょうか。

➤提示させていただいたデータを用いて、受託者側で必要に応じ印刷のうえ、配布いただきますようよろしくお願いいたします。

○駐車場の無料処理等を窓口内で処理する必要はございますでしょうか。

➤ございません。ただし、区役所内に設置している関係から、市民からは区役所の職員として接してくることが考えられますので、直接何か問い合わせがあったときなどは、その窓口を案内する・近くの職員に取り次いでいただく等ご対応いただく場面もあるかと思えます。

○研修場所について、貴市よりご提供いただける場所はございますでしょうか。

➤場所の指定等はございませんが、受託者側にて用意し、研修していただきます。

○スタッフの通勤用に、各区役所等の駐車場・駐輪場をお借りできますでしょうか。

➤区役所の駐車場については、市民が利用するものであるため、お貸しすることは困難です。駐輪場につきましては、契約締結後、総務企画課と調整いただく必要があるかと思えますが、基本的には公共交通機関を利用していただくことを想定しております。

○広報用のチラシを用意することとございますが、モノクロ印刷でもよろしいでしょうか。また、設置する場所に指定はございますでしょうか。

➤カラーかモノクロかについては指定しておりません。また、設置場所については、契約締結後、区役所の庁舎管理を行っている総務企画課と調整いただく必要がございます。

○業務にあたってごみは持ち帰り、適正に処分することとありますが、各区内のシュレッダー等をお借りすることは可能でしょうか。

➤個人情報にかかわるものにつきましては、全て持ち主に持ち帰っていただく想定でありますので、シュレッダーにかけなければならないものの発生は想定しておりません。処分が必要なものが発生した場合は受託者側で処分していただきますようよろしくお願いいたします。

○設置場所について、場所は指定しないとの記載がありますが、札幌市外での受電対応でもよろしいでしょうか。

➤お見込みのとおり、札幌市以外でも構いません。

○各区役所様におかれましては、準備する機器でパソコン類は一台となっておりますが、直近の貴市の実績を拝見しますと 1 台での運用では難しく思える区役所様もございます。混雑時の対策のための予備端末として、貴市よりマイナポータル端末等の国から貸与されるような端末をお借りすることは可能となりますでしょうか。

➤契約締結後、各区の総務企画課などと調整が必要になると思いますが、可能であると考えております。

○フリーダイヤルは不可となっておりますが、IP 電話回線（050 から始まる電話番号）については利用可能となりますでしょうか。

➤こちら側からの特段の指定はございませんが、市民からの問い合わせに十分対応が可能なものを使用いただきますようよろしくお願いいたします。

○電話での問い合わせ対応時に、特にトラブル等ではない状況におきまして、ご質問をいただきました内容への即答ができない場合には相手の方の連絡先当の個人情報をうかがって、折り返し架電するオペレーションを行う点は問題ございませんでしょうか。

➤問い合わせに対する回答にあたり、調べる必要がある、委託者に確認する必要があるなどといった場合であれば問題ございません。

○月に 2 回（土曜日、日曜日各 1 日）の開設時についても窓口の場所は平日と同じ場所での窓口業務でよろしいでしょうか。また、マイナポイント窓口開設日に当たる日は、マイナンバーカードの交付窓口となる戸籍住民課の窓口の開設もされておりますでしょうか。

➤西区についてのみ窓口の場所を移設する必要がありますが、その他は平日と同じ場所を想定しております。マイナンバーカードの交付窓口についても開設されております。

なお、仕様書上は土日開庁日について別途お示しすると記載させていただきましたが、戸籍住民課にて開設日時が公表されましたので、以下のリンク先にてご確認いただきますよう

よろしくお願いたします。

<http://www.city.sapporo.jp/shimin/koseki/mynumber/kyuujitu.html>

(戸籍住民課にて土日開庁することに伴い、マイナポイントの窓口も開設することとなりました)

○電話対応業務も、窓口同様 12/1 開始でよいでしょうか。

➤お見込みのとおり、12/1 開始を想定しております。

○区役所開庁日について、12 月、1 月の年末年始について教えてください。

➤12 月は 12 月 28 日まで 1 月は 4 日からとなります。

○開設日時：平日と記載がありますが、土曜日を含みますか？含むのであれば、窓口同様に区役所開庁日の土曜日については電話対応業務を行うという認識で正しいでしょうか。

➤仕様書にて記載させていただきましたが、平日の区役所開庁日以外、各月土日各 2 日間窓口の開設をお願いさせていただいております。そのため、平日の記載に土曜日は含みません。また、電話対応についても仕様書に記載させていただきましたが、平日のみを想定しております。

○20 件/日とのことですが、①受信 1 件あたりの想定通話時間②20 件は受信だと思いが、想定する発信件数を教えてください。

➤①について、当課にて現在対応している実績から 1 件あたり 3~5 分程度を見込んでおります。②発信は想定しておりません。

○「受電率」等の目標値はありますか。

➤特段考えておりませんが、現状頻繁にかかってくるものではないため、かかってきたものはすべてご対応いただくことを想定しております。

○「設定支援マニュアル」とは別添 1~10 のことでしょうか。もし別添 1~10 であるといった場合、このすべてが電話対応の範囲になりますでしょうか。問い合わせですべての手順を説明しなければならない、といった場合、先に質問させていただいた「1 件あたりの通話時間」にも関係する質問です。

➤電話対応の範囲は、別添 1 のマイキー ID 設定支援マニュアルの内容や別添 4 のマイキー ID 設定方法 (Android 版・iOS 版)、マイナポイントのホームページに記載されている内容や区役所に設置している窓口位置等を想定しております。仕様書に記載させていただきましたが、契約締結後現在当課で電話対応している内容等を反映した FAQ を共有させていただきますので、そちらに基づき対応していただく想定です。通話時間につきましては、前述

のとおり当課の実績から 3～5 分程度を見込んでおります。

○国から示されているマニュアルとは具体的にどれを指すかお示してください。

➤国から示されているマニュアルは別添 1～10 になりますが、電話対応にて確認いただくものは前述のとおり別添 1 と 4 を想定しております。

○マイナポイントのホームページとは、総務省のマイナポイントの箇所と相違ないでしょうか。

➤お見込みのとおり、総務省の「マイナポイント事業」という名称のホームページです。

※御参考までに URL も記載させていただきます

<https://mynumbercard.point.soumu.go.jp/>

○「委託者から提供する FAQ」とありますが、「マニュアルは受託者作成」で、「FAQ は委託者作成」の理解で正しいでしょうか（設定支援マニュアル内のものでしょうか?）。

➤お見込みのとおり、マニュアルは受託者で作成いただき、当課で用意させていただくのは FAQ になります。また、内容につきましては、契約締結後別途提示させていただきます。

○エスカレーションはどのような内容を想定されていますか。また、一日あたり何件程度の予測でしょうか。

➤基本的には想定しておりませんが、各区の戸籍住民課の対応についてのクレームやマイナポイントの手続きをし、チャージしたあるいは決済したにもかかわらずポイントが入っていないといった問い合わせや稀にマイナンバー制度について、意見を述べたい方からの電話がかかってくる場合がございます。

○電話業務については、日次報告書は「件数」のみの報告で、内容は週次報告書という理解で正しいでしょうか。

➤お見込みのとおりです。

○統計資料とは何でしょうか。

➤電話件数や契約締結後にお示しさせていただきますが、電話をかけてくる市民が何に困ってかけてきていたのかといった情報の統計を想定しております。

○窓口の一時休止の場合、電話業務への指示はどのような内容を想定していますか。

➤電話業務について、直接市民と相対するものではないため、休止は想定しておりません。

○窓口開設時期の遅れ及び一時休止の場合の判断基準はありますでしょうか。

➤新型コロナウイルスの流行に伴う緊急事態宣言等が発令された場合などを想定しておりますが、開設時期を遅らす・一時休止する場合の判断は委託者側にて行い、その都度御連絡させていただきます。

○一時休止に関して、契約書（案）の役務-第6号様式役務契約約款第11条第4項に該当となりますでしょうか。

➤マイナポイント制度が令和3年の3月末までとされていることから、一時休止による履行延期については想定しておりません。