

金沢市個人番号カード手続き業務委託公募プロポーザルに係る質問回答

分類	質問	回答
実施要領 3 (1) オ② 応募資格-応募者の資格要件	「フロアマネジャー等」とはどういう定義か。	来庁者への要件の聞き取り、受付及び窓口への案内、混雑時における声掛け、苦情対応など、来庁者を窓口につなぐまでの業務を想定しています。
実施要領 5 (3) ア③ 提案募集の手続き-企画提案書の提出-提出書類	提出する「参考見積額とその内訳（様式6）」には押印は不要との認識でよろしいですか。	ご認識のとおりです。
実施要領 5 (3) ウ 提案募集の手続き-企画提案書の提出-作成要領	各様式について、PowerPoint等の別の拡張子ファイルで作成したものを持ち付ける形での作成でもよろしいですか。	ご認識のとおりですが、文字サイズ等については、実施要領 5 (5)のとおりとします。
仕様書 4 (1) 委託業務-庁舎内での業務	窓口業務の1日の標準的な流れやスケジュールについて、ご教示ください。	午前9時から午後5時45分まで、仕様書 4 (1)イ～カの業務について、来庁者の対応をしていただきます。
	CS端末の操作に当たり貴市での登録業務が発生すると思われますが従事者のリストの連携は業務開始の何日前にすればよろしいでしょうか。	端末操作のための従事者リストの提出は、遅くとも令和7年8月22日(金)までにお願いします。
	システム及び端末操作について 使用する各種システムについて、IDの発行や操作権限の付与はどのように行われますでしょうか。	従事者リストをご提供いただいた後、従事者の方には市庁舎にて生体認証の登録を行っていただきます。IDやパスワードは業務開始までにお知らせします。
	システム及び端末操作について システム障害・トラブル時の対応方法や連絡体制について、マニュアルやガイドライン等はございますか。	本業務にかかるシステム障害等対応マニュアルについては、契約締結後、運用を協議の上作成します。

金沢市個人番号カード手続き業務委託公募プロポーザルに係る質問回答

分類	質問	回答
仕様書4(1) 委託業務-庁舎内での業務	システム及び端末操作について 利用者支援端末操作時に、サポート員が代行入力する範囲に制限はありますでしょうか。	暗証番号に関する入力補助は、本市職員が行います。原則、これ以外の制限はありません。
仕様書4(1)カ 委託業務-庁舎内での業務-個人番号 カードの申請受付業務	申請受付を受けるにあたり、マイナアシスト等の機器は調達されておりますか。 写真撮影等を実施する場合、デジタルカメラ・フォトプリンター・消耗品等の機器は貴市にて調達される認識でよろしいですか。	本市では、マイナアシスト等の申請支援サービスは導入していません。 ご認識のとおりです。
仕様書4(1)キ 委託業務-庁舎内での業務-庁舎内での電話応対業務	貴市庁舎内に設置されている電話への入電対応との認識でよろしいですか。受託者側でコールシステム等設置する必要はございますか。 受託者側でコールシステム等を設置する場合、調達する電話番号に指定はございますか（市外局番・フリーダイヤルなど）。	庁舎内業務に係る受電・架電対応は、本市設置の電話機を使用していただきます。受託者側でコールシステム等を設置する必要はありません。
仕様書4(2) 委託業務-出張申請サポート業務	市が受託者に求める基本的な委託業務の中で、インターネット環境を必要とする業務はあるか。 写真撮影後データの扱いについてはどのようにになりますでしょうか。 効果的な場所で実施とあるが、受付人数の目安はありますでしょうか。	インターネット回線を必須とする業務はありません。 タブレット端末等で写真撮影し、申請書作成後は直ちに端末内のデータを削除してください。 受付人数の目安はありませんが、市庁舎の窓口での申請が困難な方等が申請の機会を得られる場所をご検討ください。

金沢市個人番号カード手続き業務委託公募プロポーザルに係る質問回答

分類	質問	回答
仕様書4(2) 委託業務-出張申請サポート業務	想定受付人数を下回る場合、ペナルティー等はありますでしょうか。	受付人数を基準とするペナルティはありません。
	業務終了後の日次実績報告書について、報告方法をご教示ください。	日次実績報告書は業務終了後、原則当日中に電子データでご提出ください。なお、申請書原本等は翌営業日までに本市へご提出いただきます。
	使用するPC、写真撮影用のカメラ等のスペックの基準についてご教示ください。	機器性能に関する基準はありませんが、国が示す写真データの規格に対応可能な機種を選定してください。なお、本市が使用している写真撮影用タブレット端末は日本電気㈱製のPC-TE510KAS、写真印刷用プリンタはセイコーエプソン㈱製のEW-452Aです。
	実施場所の選定、調整等は受託者側で行うこととなっていますが、貴市にアドバイスをいただくことは可能でしょうか。	ご提案いただいた内容について、協議させていただきます。
	実施するにあたりインターネット回線が必要となるが、Wi-Fiを使用しても問題ないでしょうか。また、セキュリティ上、何か指定はございますでしょうか。	出張申請サポート業務の実施に際して、インターネット回線は必須ではありませんが、インターネットを使用する場合は受託者側の負担で機器等をご準備ください。なお、出張先の施設等のWi-Fiを使用することは避けてください。
仕様書5 履行場所	履行場所の広さ、レイアウトをご提示ください。	現行の執務室の配置図は別添のとおりです。委託業務時のレイアウトは、契約締結後に調整させていただきます。
仕様書6(2) 業務実施日時-出張申請サポート業務	スケジュールはいつまでに決定する必要があるのか。 (業務開始前までに年間72回分のすべての日程・実施場所の決定、現地との調整が必要であるのか)	業務開始前までに全ての日程・実施場所等を決定する必要はありません。実施について十分な周知期間を確保できるようスケジュールを決定し、実施計画を策定してください。
仕様書8 配置人数及び配置場所	常駐する責任者は同一人物でなくても良いか。 (実施日によって責任者が交代することは可能か)	仕様書7(2)に記載の要件を満たす方であれば、シフト体制も可能です。
	庁舎内業務について、責任者1名以上とありますが、常時配置していればシフト体制も可能でしょうか。	

金沢市個人番号カード手続き業務委託公募プロポーザルに係る質問回答

分類	質問	回答
仕様書8 配置人数及び配置場所	仕様書内に「責任者を1名以上配置すること。」とあるが(1)庁舎内、(2)出張申請サポート業務が同日実施の場合、責任者をそれぞれ1名ずつ配置する必要があるか。	庁舎内業務と出張申請サポート業務の両方を管理することが可能な体制を構築できる場合、両方の責任者を兼任しても差し支えありません。
	委託業務（ア）（イからカ）（キからク）で配置人員が定められていますが、繁忙時の相互応援は可能でしょうか。また、従事するスタッフを業務ごとに固定する必要がありますでしょうか。	各業務に支障のない範囲で、仕様書4（1）に記載した（ア）、（イからカ）及び（キからク）の業務間での相互応援は可能です。 また、従事者を業務ごとに固定する必要はありません。
仕様書8(3) 配置人数及び配置場所-休憩	業務中の休憩時間の取り方（交代制等）について、ルールがあればご教示ください。（休憩は11時～13時の間、等）	業務に支障を来さない範囲で、受託者側で決めてください。現状は、午前11時～午後2時の間で取得しています。
仕様書9(2) 業務従事者への教育・研修	導入研修を実施するにあたり、貴市の会議室等はお借りできますか。	本市施設の使用はできません。
仕様書10 業務マニュアルの作成	「業務に係る実地研修を行い」と記載がございますが、実地研修は何日間実施できる想定ですか。	契約締結後、日程調整させていただきます。
	電話応対に関するFAQ・スクリプトも受託者側で作成する認識で相違ないでしょうか。	ご認識のとおりです。なお、本市の運用に係る資料は契約締結後に提供します。
	委託業務に関わる実地研修を行い、業務遂行に必要なマニュアルを作成することとなっているが、資料提供、ヒアリングの時期のスケジュールをご教示願います。	資料は契約締結後速やかに提供します。ヒアリングは必要に応じ、日程を調整し適宜実施します。
仕様書19 委託料の支払い	委託料は毎月請求・支払いが行われるのか。	毎月の請求、支払いを予定しています。

