

新潟市マイナンバーカード出張申請受付等業務入札等の手続きに関する質疑回答一覧

No	質疑事項 質問項目(上段)／質問内容(下段)	回答
1	<p>8.4 訪問先団体への訪問・カード申請受付</p> <p>出張申請、申請サポートで受付した書類はその後どう処理するのか。特に申請サポートでは新潟市様が同行しないため、翌日に届ける等の対応があるのか。</p> <p>個人情報書類であるため厳重な管理が必要と考えます。</p>	<p>出張申請受付方式については、(特定)個人情報を含む書類一式は市職員が運搬しますので、受託者側での管理は発生しないという認識です。</p> <p>申請サポート方式については、記入済交付申請書(顔写真を貼付済のもの)を本人に返却するため、そもそも(特定)個人情報を含む書類は受領しないという認識です。</p>
2	<p>8.4(2) 申請サポート</p> <p>申請サポートで使用する機材・備品・消耗品は市でご用意いただけるとのことですが、申請ブースの装飾類なども含め準備が必要な物品は無いという認識で相違ございませんでしょうか。</p>	<p>顔写真撮影用のタブレット端末及びフォトプリンタ3組、のぼり旗(土台)や順路誘導用の表示(ラミネート)といった基本的な装飾等は、本市が用意します。</p> <p>なお、装飾については本市と協議のうえで受託者側が追加で用意しても差し支えありません。</p>
3	<p>8.3(2) 広告費用</p> <p>広報費の上限が定められているが、下限はなく、極端な例えとして0円でも問題ないという認識で宜しいでしょうか。</p>	<p>広報は委託範囲内という認識であり、実施は必須とお考え願います。そのうえで、規定受付数に満たなかった場合は、変更契約のうえ委託料(当該広報費相当額)を減額します。</p> <p>また、実費用が上限に大きく届かない等乖離が著しい場合も、変更契約のうえ委託料(実際の広報費との差額)を減額します。</p>
4	<p>10(7) 再委託</p> <p>あらかじめ市の承諾を得るとありますが、承諾が得られない場合、業務対応ができない場合があります。</p> <p>どのタイミングで承諾を得れば良いでしょうか。承諾にはどのような書面を提出すれば良いでしょうか。</p> <p>合わせて、再委託が認められない業務が明確にあるようでしたら教えてください。</p>	<p>業務の再委託を予定している場合、本市所定の書式「再委託申請書」により再委託事業者の名称・所在地・電話番号、再委託する業務範囲・再委託を要する具体的な理由、等を本市に示して頂きます。</p> <p>また、申請にあたり、本市所定の書式「秘密保持誓約書」を再委託事業者から本市に提出して頂きます(再委託申請書に添えてご提出ください)。</p> <p>再委託が認められない具体的な例示はありませんが、例えば再委託申請書に記載されている業務範囲・理由について著しく正当性を欠くようなケースでは再委託を承諾しない場合があります。</p> <p>再委託申請に必要な書式は、落札事業者決定後速やかに提供します。必要に応じてお申し出ください。</p>
5	<p>8.1(1) 基本事項</p> <p>外国人や障害者への対応ができる体制は必要でしょうか。</p>	<p>外国人対応については、一般的な会場で受付を行う限り、マルチリンガル対応等の特別な対応は不要です。簡単な日本語で説明するなど、運用でカバー願います。</p> <p>障がい者に対する対応は、例えば車いすの来場者が見込まれる場合は通路幅に余裕を持たせる等、開催会場の特性に合わせて設営願います。</p> <p>なお、障がいの種別は多岐に渡るため、基本的には現場責任者が逐次判断することになります。</p>
6	<p>9 コミュニケーション計画</p> <p>貴市とのコミュニケーションは原則として貴市庁舎内でのことですが、よりコミュニケーション頻度を高めるため打ち合わせにZoomなどの遠隔のミーティング手段を使用することは可能でしょうか。</p>	<p>対面による打合せを基本とする想定ですが、Zoomによる打合せ実施も可能です。ただし、稼働環境等が限られているため、対面実施と同様、事前に開催日程等を合意した 경우에限ります。</p>

新潟市マイナンバーカード出張申請受付等業務入札等の手続きに関する質疑回答一覧

No	質疑事項 質問項目(上段)／質問内容(下段)	回答
7	8.1(1) 基本事項 ----- 目標受付数について1日当たりの目標受付数や契約期間全体においてカード普及率7%の上積みを目指すこととあるが、不足した場合において体制や開催数を増やすといった指示を頂ける認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。 明らかに実績値が目標と大きくかけ離れている等の場合は、実施頻度を増やす等の指示を行う場合があります。
8	8.1(1) 基本事項 ----- 服装に指定はありますか。イベントスタッフ用ジャンパー等の着用は必要でしょうか。	本市からは特に指定はありません。市民に不快感を与えないという前提で、服装は任意とします。なお、スタッフ用Tシャツ・ジャンパー等を受託者側で用意することは妨げません。
9	8.4 訪問先団体への訪問・カード申請受付 ----- 申請窓口業務において、職員様の会場までの移動手段調達は業務範囲外という認識で相違ないでしょうか。	出張申請・申請サポート会場への市職員移動手段については、原則的には本市で手配します。ただし、どうしても手配ができない場合など、相乗りのお願いをさせて頂く可能性はあります。
10	8.1(1) 基本事項 ----- 「出張申請」では業務システム端末を使用するが、「申請サポート」では使用しない理由を教えてください。	出張申請では、原則として「申請書ID(23桁)の数字」及びそのQRコードが印字された交付申請書を使用することとしており、QRコード読取、顔写真の撮影、及びカード発行元(J-LIS 地方公共団体情報システム機構)への申請データ送信を専用端末(DNPアイディーシステム社製「マイナ・アシスト」及び「マイナ・アシスト2」)を使用して受付を行います。 一方、申請サポートでは、申請希望者が申請書ID入り交付申請書を会場に持参しないケースが大多数と考えられ、専用端末での受付はほぼ不可能と想定しており、写真撮影用のタブレット端末(Androidタブレット)及びフォトプリンタによる写真撮影が適当と考えています。
11	8.1(1) 基本事項 ----- 出張申請受付における本人確認とありますが本人確認の範囲として申請時来庁方式を希望される市民様への本人確認書類の確認(不足してる場合の案内など含め)は委託範囲という認識でよろしいでしょうか？	仕様書に明記のとおり、本人確認に係る事務は委託範囲外です。 当該事務は、会場に同行する市職員が実施します(国ガイドラインにより、本人確認事務は外部委託事業者による実施は認められておりません)。
12	委託契約書(案) ----- 契約書案にて委託期間の内訳は「令和4年3月末、令和5年3月末」と示されているが支払いも各委託期間の最後になるのか。	第24条に記載のとおり、各年度終了後に履行報告書を提出頂きます。また、次条以降の工程を経て、第28条の規定に基づき支払手続を行います。したがって、本市としては各年度末締めで請求・支払が発生するという想定です。

新潟市マイナンバーカード出張申請受付等業務入札等の手続きに関する質疑回答一覧

No	質疑事項 質問項目(上段)/質問内容(下段)	回答
13	<p>8.3(2) 広告費用</p> <p>別枠として市が別途調達する頒布物(金券類)の配付も委託に含むとあります。検討されている金券類とは具体的に何になりますか。また出納管理の業務内容を具体的に教えてください。(市民への頒布や受領書受取、頒布品保管も業務範囲になるか等の詳細を教えてください)</p>	<p>現在、申請時来庁方式及び出張申請受付方式を対象に、頒布物を贈呈するキャンペーンを企画中です。</p> <p>現時点では、頒布物は低額の商品券とする想定です。また、令和3年12月から翌3月をキャンペーン期間とする予定であり、準備が整い次第市民に広報する想定です。</p> <p>なお、現在のところ出張申請会場において金券類を直接頒布しない方向で検討中です。よって、金券管理・出納管理は依頼しない想定です(キャンペーン期間中は、申請受付会場でチラシの配付をして頂く可能性はあります)。</p>
14	<p>8.3(2) 広告費用</p> <p>貴市が別途調達する頒布物(金券類)の配布を検討、会場での配布、出納管理について、検討中の内容や頻度、期間、規模等をご教示頂けますでしょうか。</p>	<p>現在、申請時来庁方式及び出張申請受付方式を対象に、頒布物を贈呈するキャンペーンを企画中です。</p> <p>現時点では、頒布物は低額の商品券とする想定です。また、令和3年12月から翌3月をキャンペーン期間とする予定であり、準備が整い次第市民に広報する想定です。</p> <p>なお、現在のところ出張申請会場において金券類を直接頒布しない方向で検討中です。よって、金券管理・出納管理は依頼しない想定です。</p> <p>これとは別に、新潟県主催で「新潟県マイナンバーカード新規取得キャンペーン」が実施中であり、この応募受付を会場にて行って頂く想定です。詳細は県特設サイトをご覧ください。 【県特設サイト】 https://www.pref.niigata.lg.jp/sec/shichouson/my-number-campaign.html</p>
15	<p>8.1(1) 基本事項</p> <p>契約期間全体で新潟市におけるカード普及率7%の上積みを目指すとなります。</p> <p>仕様書の参考資料から計算すると約55,000人の上積みが必要となり、出張申請1日あたり170件・申請サポート1日あたり120件の目標受付数だと、出張申請を平日に週3回申請サポートを平日に月1~2回では不足します。</p> <p>実施頻度はそれぞれ普及率7%の上積みができる回数で見積なさい、ということでしょうか。</p> <p>また、前述7%上積みが達成できなかった場合に委託金額の減額当の受託者への措置がありますか。</p>	<p>出張申請は「週3回、午前10時~午後4時30分開場(昼休憩有)、専用端末7台」で月3,700人弱(5月・8月は連休を考慮して2,800人弱)の受付が可能と試算しています。これと申請サポート「月1回、午前10時~午後4時30分開場(昼休憩無)、専用端末3台」で120人の受付を加味すると、本市としては契約期間中で55,000の受付は可能と試算しています。</p> <p>入札事業者においてこの前提では達成不能と試算しているようであれば、考えられる達成可能な体制にて見積願います。</p> <p>目標受付数を達成できなかった場合、例えば委託料を減額する等のペナルティは考えておりません。</p> <p>ただし、明らかに実績値が目標と大きくかけ離れているケース等は、実施頻度を増やす等の指示を行うことがあります。</p>

新潟市マイナンバーカード出張申請受付等業務入札等の手続きに関する質疑回答一覧

No	質疑事項 質問項目(上段)／質問内容(下段)	回答
16	<p>8.1(2) 情報セキュリティに関する事項</p> <p>記載されている「ガイドラインの熟知」については、関係する政令、省令、および告示の理解も含めるとい認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>各ガイドラインを理解するために必要となる政令等については、あわせて理解を深める必要があります。</p>
17	<p>8.4 訪問先団体への訪問・カード申請受付</p> <p>出張申請、申請サポートに必要な人員をご教示ください。</p> <p>タブレットは1台1人かと思いますが、その他、受付等が必要なのでしょうか。</p>	<p>これまでの本市実績を踏まえ、以下の人数規模を想定しています。必要に応じ、従事者数は本市と協議のうえ受託者側で調整願います。</p> <p>【出張申請】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市職員1名(会場責任者、受付・本人確認担当、個人情報管理・運搬担当) ・受託者最大7名(端末操作・事後説明担当、うち1名は受託者側責任者)※人数＝端末数 <p>【申請サポート】</p> <p>全て受託者側職員</p> <ul style="list-style-type: none"> ・責任者・受付担当1名 ・申請書記入指導担当1～2名 ・端末操作・写真撮影担当最大3名 ※人数＝端末数 ・最終確認・事後説明担当1名 ・(必要に応じて)呼び込み担当若干名
18	<p>8.1(1) 基本事項</p> <p>残務処理として申請書類の引渡があります。出張申請は、業務システム端末を使用した申請受付の窓口対応が主な業務ですが、帰庁後に市へ引き渡す申請書類とは具体的に何か押してください(個人情報を含む書類か否か等の詳細を教えてください)。</p> <p>また、それら書類が個人情報を含む場合、業務対応中の会場での保管は市職員にご対応頂きたく、個人情報を預かる等の保管・および責任も業務範囲となるか教えてください。</p>	<p>ここでの書類とは、申請受付後に受領する「交付申請書(及び暗証番号設定依頼書等の付属書類)」を指します。</p> <p>出張申請受付会場では、開場中は端末ブースにて一時的にストックして頂き、閉場後に市職員が回収するという流通を想定しています。よって、ご質問にある「帰庁後に市へ引き渡す」書類は存在しません。</p> <p>これら書類は会場においては市職員の指示に基づき取り扱って頂きます(管理責任は本市側にあるという認識です)。</p>
19	<p>10(1) 業務従事者の確保</p> <p>十分な知識、理解及び経験とあるが、これは8.2体制構築・研修(2)研修の実施にある特定個人情報の取扱いに関するセキュリティ研修のほか、番号制度関係法令(政令、省令、告示)及びマイナンバーカードの利活用等の理解という認識でよいか。他に必要と考える知識はありますか。</p>	<p>本市としては、質問に例示されている各種知識・経験のほか、例えば訪問先開拓を効果的に行うための企画力・営業力や、申請受付会場を円滑に運営するためのコミュニケーションスキルなど、幅広い知見を有する方(あるいは、これら複数の知見をカバーしあえる複数の従事者)の従事を歓迎します。</p>
20	<p>13 その他特記事項</p> <p>業務評価が記録されるとありますが、その評価は市としてどのように使用されるのでしょうか。また、契約条件に影響はないとありますが委託金額などの減額措置は無いという認識で良いでしょうか。</p>	<p>本市では、契約課の示す方針に基づき、委託業務等を契約した際は業務評価を記録することとしています。評価内容については、今後発注する各種発注時における事業者選定の参考とさせて頂いており、現契約におけるインセンティブやペナルティを付与するためのものではありません。</p>

新潟市マイナンバーカード出張申請受付等業務入札等の手続きに関する質疑回答一覧

No	質疑事項 質問項目(上段)／質問内容(下段)	回答
21	8.1(3) 感染症対策に関する事項 緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の発令があった場合も本事業は履行される認識でよいでしょうか。	対象地域に本市を含む緊急事態宣言・まん延防止等重点措置が発出された場合は、本市対策本部等が示す方針に基づき対応方針を決定します。その結果として、一時的に実施の自粛(中止または延期)や実施規模の縮小等の措置を講じる可能性があります。
22	8.1(1) 基本事項 イベント保険の加入は必要でしょうか。	出張申請・申請サポート中に発生した事故等について、本市側の過失を原因とする場合を除き、本市は一切関知しません。受託者側で必要性を判断のうえ、加入をご検討ください。
23	8.4(2) 申請サポート 新潟市外に住民票を置く者による申込件数が多い点とあるが、市外の方の受付件数も目標受付件数の対象となりますでしょうか。また、市内・市外の内訳をチェックし、記録する必要はありますか。	市外住民分の受付数については、目標受付数の対象外です。ただし、それを理由に市外住民の申請受付を拒否することが無いよう注意願います。なお、市内・市外の内訳は、国へ定期的に集計・報告している都合上、内訳数(市民とそれ以外)を記録願います。
24	8.4(2) 申請サポート 申請サポートの会場はどこになるのか。また、会場借上げ費や備品借用費など受託者の費用負担はあるのか。	費用負担を求められない会場を、受託者に開拓して頂きます。なお、本市では住民票・マイナンバーカード関連で民間事業者(小売店)と包括連携協定を締結している事案があり、これらの事業者と協力を仰ぐことも可能です。なお本市実績として、今年8月に店舗内スペースを無償で貸与頂き、申請サポート会を実施した実績があります。
25	7 業務の目的 訪問先団体の施設内では申請サポートの実施とありますが、平日のショッピングモール等による申請時来庁方式は想定されておりますでしょうか？	条件付きですが、想定しています。ショッピングモール等では「申請書ID付き交付申請書」の持参を求めること(専用端末による受付)が困難なケースが多いと考えていますが、国から「手書き申請書で受付後、自庁にて個人番号を加筆する方法」を実施して差し支えない旨の方針が示されたため、申請時来庁方式による受付自体は可能と考えています。ただし、専用端末による受付よりも事務手続きに時間を要する(1人あたり15～20分程度を想定)ことから、積極的に採用するかどうかは現時点では未定です。今後、問題点等を検証のうえ、実施可否を判断します。
26	6 想定スケジュール 委託仕様書では詳細は協議とし、2021年12月初旬から申請受付を想定しています。12月初旬から業務対応ができないと判断する業者は対応日数が減り、入札見積金額に業者毎の差異が発生する場合があります。実際には協議決定するとしても、12月何日より開始として見積もれば良いでしょうか。	本市としては、お見込みのとおり令和3年12月初旬を目途に出張申請受付の開始を想定しています。なお、これには既に本市が実施準備中の案件が含まれます。見積りにあたっては、訪問先開拓は12月1日から実施する想定とし、出張申請・申請サポート(新規開拓分)の訪問・受付については12月13日から実施する想定でお見積り願います。

新潟市マイナンバーカード出張申請受付等業務入札等の手続きに関する質疑回答一覧

No	質疑事項 質問項目(上段)／質問内容(下段)	回答
27	8.1(1) 基本事項 目標受付数について1日当たりの目標受付数や契約期間全体においてカード普及率7%の上積みを目指すこととあるが、不足した場合においてペナルティはないという認識でよろしいでしょうか。	例えば委託料を減額する等のペナルティは考えておりません。 ただし、明らかに実績値が目標と大きくかけ離れている等の場合は、実施頻度を増やす等の指示を行うことがあります。
28	8.1(1) 基本事項 申請サポートの「顔写真撮影用タブレット」ですが、一般的なものになりますでしょうか。	申請サポート用タブレット及びフォトプリンタは、以下のとおりです。 【タブレット端末】 NEC LAVIE Tab E 7SD1 (Androidタブレット) 【フォトプリンタ】 Canon SELPHY CP1300
29	8.4 訪問先団体への訪問・カード申請受付 申請窓口業務において、鍵付きジュラルミンケースなど個人情報を輸送するための備品準備は必要でしょうか。	出張申請受付方式については、(特定)個人情報を含む書類一式は市職員が運搬しますので、専用ケース等の準備は不要です。 申請サポート方式については、記入済交付申請書(顔写真を貼付済のもの)を本人に返却するため、そもそも(特定)個人情報を含む書類は発生しないという認識です。
30	8.3(2) 広告費用 貴市で実施予定の広報施策はあるか。ある場合、内容や頻度、期間、規模等をご教示頂けますでしょうか。	市ホームページ、市報(新聞折込・月2回発行)による広報を想定しています。ただし、市報については紙面が限られているため同一内容・同一趣旨の記事掲載は1度限りです。よって、市報上に訪問予定の全てを掲載できる保証はありません。あらかじめご了承ください。 したがって、主となる広報手段は市ホームページとなります(市公式LINE等への掲載は実現の余地があります)。
31	8.1(1) 基本事項 主張申請1日あたり170件・申請サポート1日あたり120件を前提とあります。 1件あたり受付時間を10分未満として業務必要人員数の算出数字として捉えれば良いでしょうか。また、その目標受付数を達成できない場合(訪問先団体の人員・希望者少数の場合、実施会場にて希望者少数の場合など)委託金額の減額当の受託者への措置は何かありますか。	出張申請については、お見込みのとおりで前提で算出願います。 申請サポートについては、1件あたり10～15分の受付時間と想定して算出願います。 目標受付数を達成できなかった場合、例えば委託料を減額する等のペナルティは考えておりません。 ただし、明らかに実績値が目標と大きくかけ離れているケース等は、実施頻度を増やす等の指示を行うことがあります。
32	8.4(2) 申請サポート 貴市及び受託者が別途協議のうえ決定した運営手順に基づき申請サポートを主体的に実施するとあるが、個人情報取り扱いの観点から、個人情報の収集及び運搬、報告については発生しないという認識で宜しいでしょうか。	申請サポート方式の場合、記入済交付申請書(顔写真を貼付済のもの)を本人に返却するため、(特定)個人情報の収集・管理・運搬等は発生しないという認識です。