新潟市マイナンバーカード電子証明書更新手続き等窓口コンシェルジュ業務
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	仕様書P3　7実施体制　(2)人員配置　イ業務従事者 各区役所の配置人員についてですが、休憩による人員減は可能でしょうか。 例）北区役所　A休憩　11:00-12:00　B休憩　13:00-14:00の場合、計2時間1名体制が想定されるため	お見込みのとおり、法律に定められた休憩は取っていただくことになりますが、各区役所最低限1名は常時配置されるよう配慮してください。
2	仕様書P4　9業務の進め方　(3)業務用資器材の負担 受託者が準備する物品で必要及び推奨される物品はございますでしょうか。 受託者が業務遂行に必要とする資器材とありますがどのようなものを想定すればよいでしょうか	新潟市から指定する物品はありません。
3	仕様書P2　6業務の内容　(2)執務時間 各区役所の通勤手段を教えてください。一部スタッフを車通勤で想定をしております	通勤手段の指定はありませんが、車通勤の場合は、受託者において駐車場の確保をお願いいたします（区役所の駐車場は使用できません）。
4	仕様書P2　7実施体制　(2)人員配置　ア業務管理者 業務管理者は業務従事者と兼任は可能でしょうか。 例）業務従事者19名　業務従事者兼現場責任者1名の計20名 また、必ずどこかの区役所に常駐は必須でしょうか。常駐が必須の場合、どこの区役所が推奨でしょうか。	仕様書に記載の業務管理者の業務内容（トラブル発生時の対応及び報告等）を踏まえて、業務従事者の兼任は認められません。 常駐が必要な区役所はありませんが、複数の区を1名で業務管理する場合は、業務の執行に支障のない管理体制を構築してください。
5	仕様書P3　7実施体制　(2)人員配置　イ業務従事者 病欠等により欠員が生じた場合は、受託者の責任の下で補充を行うとありますが受託者の判断で運営に問題がない場合は補填をしなくてもよいのでしょうか。	必ず規定の人数となるよう、補填してください。
6	仕様書P2　6業務の内容　(2)執務時間　ｱﾏｲﾅﾝﾊﾞｰｶｰﾄﾞ交付関連手続の案内業務 執務時間（9:00～16:30）には休憩時間を含むとの理解でよろしいでしょうか。 また、休憩時間が含まれる場合、休憩取得時においても、仕様書7(2)人員配置に記載された配置人数を維持する必要がありますでしょうか。	お見込みのとおり、休憩時間を含みます。休憩を取る際は、各区役所最低限1名は常時配置されるよう配慮してください。
7	仕様書P2　6業務の内容　(2)執務時間　ｱﾏｲﾅﾝﾊﾞｰｶｰﾄﾞ交付関連手続の案内業務 土日祝日開設時の配置人数は、仕様書7(2)に記載された平日の配置人数と同数との理解でよろしいでしょうか。 また、土日祝日開設時の勤務時間は、平日と同じ午前9時00分から午後4時30分までとの理解でよろしいでしょうか。	土日祝日も平日と同じ人数です。 また、基本的には時間も同様となりますが、区役所の開庁状況にあわせて、時間が短縮となる場合があります。

新潟市マイナンバーカード電子証明書更新手続き等窓口コンシェルジュ業務
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
8	仕様書P2　7実施体制　(1)体制の構築、(2)人員配置 仕様書P4　8報告　(1)進捗管理及び広告等 仕様書P5　9業務の進め方　(4)打ち合わせ等の実施時間 受託者は、市民生活課との連絡調整に加え、各区役所担当部署との日常的な連絡調整を行うとの理解でよろしいでしょうか。 また、各区役所との定期的な打合せ又は運営調整を想定している場合は、その実施頻度をご教示ください。	お見込みのとおり、円滑に業務が進められるよう区役所の担当者とも適宜、連絡・打合せを実施してください。規定の回数はございません。
9	仕様書P1　3業務期間 来年度以降の業務継続の見込みについてご教示いただきたく存じます。	現在検討中の状況ではありますが、マイナンバーカード電子証明書更新対象者は令和9年度も増加する見込ですので、体制を維持したいとは考えております。
10	仕様書P1　6業務の内容　(1)業務概要　ア 「専用端末を用いたマイナンバーカードの電子証明書更新、交付処理」につきまして、端末操作に関する研修実施の予定はありますでしょうか。日付や時間等について予定をご教示いただきたく存じます。	本市が主催する事前の研修の予定はありません。
11	仕様書P2　6業務の内容　(2)執務時間　ア 「市及び受託者の合意により、土日祝日に従事する人員を平日に振り替える場合がある」につきまして、前提として、平日に従事する人員に、月一回の土日祝日勤務を担ってもらう想定でおります。一方、土日祝日に従事する人員を平日に振り替えるとなると、平日とは別の人員の確保が必要になりますが、その理解で相違ないでしょうか。	仕様書に記載のとおりです。受託者にて、業務に支障がないよう人員の割り振りをお願いします。
12	仕様書P3　7実施体制　(2)人員配置　イ 各区役所に配置する人員に対する業務に関する指示は、必ず現場の当社の管理者から行われ、市職員から直接指示がなされることはないという理解で相違ないでしょうか。	業務内容の詳細や端末操作などは、区役所職員が直接指示する場合もあります。
13	仕様書P3　7実施体制　(2)人員配置　イ 各区役所の人員数をお示しいただいておりますが、昼休憩など人員数が欠ける時間があっても問題ないでしょうか。たとえば北区役所の場合、人員数2名について、昼休憩を1時間ずつ交代で取得する場合、その時間の稼働人員数が1名になるなど。	お見込みのとおり、休憩時間で人員が欠ける時間帯があっても構いません。休憩を取る際は、各区役所最低限1名は常時配置されるよう配慮してください。
14	仕様書P3　7実施体制　(3)研修の実施 研修の実施について、時間数に最低〇時間等の指定はありますでしょうか。	時間数の指定はございません。

新潟市マイナンバーカード電子証明書更新手続き等窓口コンシェルジュ業務
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
15	各業務のサービス指標はありますでしょうか。また、指標を満たさない場合にペナルティはありますでしょうか。	サービス指標はありませんが、仕様を満たす、適正な業務履行をお願いいたします。 業務の履行に問題があり、注意しても改善が見られない場合等は、本市契約部門へ報告のうえ対応します。
16	受託後もしくは契約締結後に区役所内での研修を行うことは可能でしょうか。	本市が主催する事前の研修の予定はありません。