

企画提案書提出に関する質問書に係る回答書

令和8年6月22日

質問者 様

東 広 島 市 長  
(生活環境部市民課)

業務の名称 マイナンバーカードコールセンター業務

上記の業務に係る質問について、次のとおり回答します。

番号	質 問	回 答
1	参加資格として、マイナンバーカードに関する業務実績は問われないとの認識でよろしかったでしょうか。	お見込みのとおりです。同種業務は募集要項5(6)のとおりです。
2	九州での業務を想定しておりますが、打ち合わせを含め、全てオンライン対応にて完結することは可能でしょうか。	オンラインでの対応を基本とすることは可能ですが、状況に応じて対面での対応等を求めることはありえます。
3	実績報告書につきまして、「履行が完了したことが分かる書類の写し」との記載がございますが、こちらは「役務完了の報告及び確認のメール」や「該当案件の契約金額が分かる書面+入金実績」などでもよろしかったでしょうか。それとも先方の押印がなされた業務完了証明書でないとダメでしょうか。	履行完了が客観的に確認できる書類であれば、必ずしも委託者の押印済みの業務完了証明書に限定するものではありません。
4	本業務において、受電システムとしてZoomPhoneを活用する想定ですが、ZoomPhoneの利用並びに御市からの転送設定については、ZoomPhoneへのフリーダイヤル番号への転送は可能でしょうか。	利用並びに本市からの転送とも可能です。
5	待ち呼ガイドンス(「ただいま電話が混みっております」等)は必要でしょうか。 また、音声ログの保管は必須でしょうか。その場合の保管期限もありましたらご教示ください。	どちらも必須ではありません。
6	「受注者が設置する作業場」との指定がありますが、マイナンバーに関わる機密性の高い業務であるため、本業務専用の「完全な個室・単独設置(他業務と同室不可)」が必要	個人情報保護法及び東広島市情報セキュリティポリシー等を遵守し、本業務における情報の機密性を確保できる環境であれば可能です。

	<p>となりますでしょうか。</p> <p>あるいは、パーティション等による物理的区画やアクセス制限（ICカード等）がなされていれば、同フロア内での設置も可能でしょうか。</p>	
7	<p>業務責任者・業務従事者ともに専任の規定はございませんが、当該業務優先とした他業務兼任は可能なのでしょうか。</p>	<p>兼任は可能です。ただし、本業務の履行に支障がない体制が確保されている場合に限りです。企画提案書には、各役割における業務内容や責任分担、事務従事割合、市との連絡調整体制等について具体的に記載してください。</p>
8	<p>市民課及び代表電話から転送された通話に関する通話料は受託者負担となりますでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
9	<p>クラウドPBXの更新を予定されているとのことですが、業務要件に影響が出そうな大きな変更点等、現時点で分かっている部分がありましたらご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>現時点においては、クラウドPBXの更新内容について詳細は未定であり、業務要件に影響を及ぼす変更点の有無についても把握しておりません。</p>
10	<p>対応業務に「本市が準備するシステムへの入力作業」とありますが、こちらは受託者のPCからID・パスワード等でログインして操作するといった認識でしょうか。</p> <p>併せまして、端末要件等ございましたらご教示ください。</p>	<p>お見込みのとおりです。なお、本システムへのログインには多要素認証を設けており、仕様書「9（3）」に記載のことが可能な端末である必要があります。</p>
11	<p>既存FAQや対応マニュアルはデータにて貸与いただける認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>本市で使用しているマイナンバーカード事務取扱に係る資料について、データで提供します。</p>
12	<p>基本的には受電業務と認識しておりますが、こちらから折り返し等で架電をする場合がありますでしょうか。</p>	<p>問い合わせへの対応や予約調整等に伴い、受注者から架電を行う場合があります。</p>
13	<p>AIの導入・活用方法について（略）東広島市ホームページ等の公開情報を（略）市として、アクセス制限や運用上の留意事項等の制約はございますでしょうか。</p>	<p>東広島市ホームページ等の公開情報の利用に当たっては、本業務に関連するページのみを閲覧するようにしてください。また、過度なアクセス等により運用に支障が生じることのないよう、十分に留意してください。</p>
14	<p>想定受電件数1,000件/月の算出根拠、過去実績、月別想定をご提示いただけますでしょうか。</p>	<p>参考として、想定受電件数の積算のため、サンプルをとった2日間の件数より割出しました。</p> <p>通年での受電実績やデータ集計は行っていないため、過去実績等については提供できません。</p>

15	曜日別・時間帯別の入電傾向データがございましたらご提示ください。	データ集計を行っていないため、提供できません。
16	問い合わせ種別ごとの構成比がございましたらご提示ください。	令和7年度にサンプルとして10日間の電話の問い合わせ内容の構成比を集計したものが別表1のとおりです。
17	繁忙期における最大月間件数、最大日次件数、同時着信想定をご教示ください。	データ集計を行っていないため、提供できません。
18	将来的な制度変更や通知発送時期に伴う急増リスクについて、現時点の見込みがあればご教示ください。	現時点の具体的な見込みはありません。参考として、令和8～11年度に更新をむかえる件数は別表2のとおりです。
19	想定件数を上回った場合の増員・費用協議の考え方をご教示ください。	必要に応じて、発注者と受注者の協議により対応を検討するものとします。
20	受託者準備の電話回線・PBX・録音基盤について、貴市側の指定または禁止事項がございましたらご教示ください。	本市の指定及び禁止事項はございません。
21	予約システムの利用に必要な端末要件、ネットワーク要件、認証方式をご教示ください。	予約システムはインターネットを使ったサービスであるため、インターネットが利用できる端末が必要です。認証方式は、「ID」「パスワード」による認証とスマートフォンアプリ等を使った二要素認証です。詳細は、仕様書「9(3)」のとおりです。
22	エスカレーション時に利用不可なツールがあればご教示ください。(クラウドストレージやビジネスチャットツール等)	個人情報を含まない情報については、インターネット上でやりとりは可能です。一方、個人情報を含む情報のインターネット上でのやりとりは、原則として禁止します。それを踏まえてツールについては提案してください。
23	AI活用について、貴市として必須とお考えの機能と、任意提案として期待される機能をご教示ください。	必須機能は特に定めていません。各事業者において実現可能かつ効果的と考える機能について提案してください。
24	AIで利用可能な情報源は、FAQ、公式サイト、業務マニュアル、過去対応履歴のどこまでとなりますでしょうか。	いずれも利用可能とします。
25	既存FAQや過去問い合わせ履歴の提供可否、提供時期、データ形式をご教示ください。	本市で使用しているマイナンバーカード事務取扱に係る資料については、データ(ワード、エクセル、PDF)を契約後に受注者へ提供する予定です。
26	生成AIの利用に関して、貴市側のセキュリティ審査基準や利用制限がございましたらご教示ください。	生成AIの利用に当たっては、個人情報の入力・利用を原則禁止とします。また、「個人情報保護法」及び「東広島市情報セキュリティポリシー」を遵守し、情報漏えい等を防止するため、適切な安全管理措置を講じてください。
27	応答率、一次完了率、平均応答時間等について、目標値または最低基準がございましたらご教示ください。	現時点で設定していません。

28	<p>対応内容のテキスト化（録音データの全文テキスト化）は必須要件になりますでしょうか。</p>	<p>必須要件ではありません。</p>
29	<p>リハーサル、接続試験、受電テスト、予約操作テストの要否をご教示ください。</p>	<p>必要です。詳細は契約締結後に発注者と受注者の協議により決定します。</p>
30	<p>提案上限額は契約期間全体総額という理解で相違ございませんでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
31	<p>想定件数超過、制度変更対応、PBX 更新対応等の追加費用協議は可能でしょうか。</p>	<p>必要に応じて発注者と受注者の協議により対応を検討します。</p>
32	<p>物価上昇、制度改正、運用要件追加時の契約変更協議ルールがございましたらご教示ください。</p>	<p>必要に応じて発注者と受注者の協議により対応を検討します。</p>
33	<p>P26 (2)  問合せ内容及び対応内容を記載した問合せ記録簿を作成し、発注者と適時共有すること  ⇒適時とあるがこれは日時納品を指すのか、否か</p>	<p>契約締結後に発注者と受注者の協議により具体的な方法及び頻度を決定するものとします。</p>
34	<p>P26 (5)  マイナンバーカード受取・電子証明書の更新  予約受付（新規・変更・取消）及び本市が準備するシステムへの入力  ⇒IP アドレスの登録は必要か</p>	<p>受注者側ネットワークのグローバル IP アドレスの事前登録は不要です。</p>
35	<p>7 業務日時  昨年度の通常時、休日開庁ごとのコール数を教えてください。</p>	<p>データ集計を行っていないため、提供できません。</p>
36	<p>P3 8 業務体制  (1) 受電量に応じた回線数に対応できる人員を確保すること  ⇒席数は何席想定でしょうか。</p>	<p>想定はありません。想定受電件数等を踏まえ、適切に対応可能な体制となるよう提案してください。</p>
37	<p>P3 9 (1) コールセンターの電話設備  市民からの受電については、受注者がフリーダイヤルの番号及び電話機等を準備し、想定受電件数を受けることができ、話中リスクの低減など市民と市双方の負担が抑えられる回線数を準備すること。  市民課及び代表電話で受電したマイナンバーカードに関する問合せをコールセンターへ転送する回線については市が準備する。  ⇒弊社 PBX に自治体が用意した回線を取り込む必要がある認識で相違ないか。</p>	<p>本市から貸与するDialpadアカウントを利用していただく想定です。</p>
38	<p>P4 9 (3) 交付・予約システム  ⇒市が想定しているシステムについて情報をいただきたいです。  (システム名、利用はアプリ or ブラウザか)</p>	<p>Salesforceのプラットフォームを基盤にして構築されたインターネットサービス (SaaS) です。ブラウザからの利用です。</p>

39	<p>P4 (2)          コールセンターが市民課マイナンバー担当にエスカレーションする場合の方法については受託者が提案すること。          ⇒インターネット回線を使用したものを想定しておりますが、庁内でインターネット回線を使用したやり取りは可能でしょうか。もしくは、LGWANを通したものでないといけない等ありますでしょうか。</p>	<p>個人情報を含まない情報については、インターネット上でやり取りは可能です。一方、個人情報を含む情報のインターネット上でのやり取りは、原則として禁止します。</p>
40	<p>① 9 業務遂行に必要な設備・備品等について          (1) コールセンターの電話設備          「市民課及び代表電話で受電したマイナンバーカードに関する問合せをコールセンターへ転送する回線については市が準備する」とありますが、基本料、通話料共に貴市ご負担との認識で宜しいでしょうか</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
41	<p>② 9 業務遂行に必要な設備・備品等について          (1) コールセンターの電話設備          受電用フリーダイヤルは事業者決定時には、フリーダイヤル番号を貴市お伝え出来るようにしておけば宜しいでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
42	<p>フリーダイヤルに係る通話料については、委託費に含まれますでしょうか。</p>	<p>含まれます。</p>
43	<p>貴市でご用意いただくコールセンターへの転送用回線は、ダイヤルパットのクラウド回線という理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
44	<p>仕様書&gt;8 業務体制          (1) 受電量に応じた回線数に対応できる人員を確保すること。          とございますが、月別時間帯別の入電数のデータなどご提供いただくこと可能でしょうか。</p>	<p>データ集計を行っていないため、提供できません。</p>
45	<p>仕様書&gt;9 業務遂行に必要な設備・備品等について&gt;コールセンターの電話設備          市民課及び代表電話で受電したマイナンバーカードに関する問合せをコールセンターへ転送する回線については市が準備する。          とございますが、PCもしくはスマートフォンに専用アプリを導入して転送を受ける想定でよろしいでしょうか。          もしくは、受託者が用意する電話システムに貴市用意の電話番号を紐づけし、受託者用意の電話システムに転送する想定でしょうか。</p>	<p>本市から貸与するDialpadアカウントを利用いただく想定ですので、PCもしくはスマートフォンに専用アプリを導入して転送を受ける想定で問題ございません。</p>

	また、「コールセンター市提供電話1回線（発注者が準備）」とございますが、受託者側拠点での回線工事は必要でしょうか。	
46	仕様書>9 業務遂行に必要な設備・備品等について> (3) 交付・予約システム 「受注者が受信内容を確認できるメールアドレス」とございますが、交付・予約システムから予約情報が届く想定でしょうか。	お見込みのとおりですが、細かい運用や設定については、今後決定させていただきます。
47	本業務に関しては、毎年実施されておられる事業となりますでしょうか。 今後、本事業については継続するご計画でございませうでしょうか。	本業務については、今回初めて委託するものであり、募集要項2(3)及び基本仕様書4に記載の期間に基づき実施するものとします。 上記委託期間終了後の事業継続については、未定です。
48	本業務における事業予算についてご教示いただけますと幸いです。	事業予算は、回答しません。提案上限額は募集要項3(1)のとおりです。
49	過去に本業務を委託された実績がある場合、 ・委託先 ・契約金額（税抜/税込） ・業務内容の差異（数量、期間、作業内容等） について可能な範囲でご教示ください。 また、本事業の仕様の変更についてもご教示頂けると幸いです。	本業務の委託実績はありません。
50	本事業または類似事業を実施された際に、運営上の課題やトラブルがあれば、差し支えない範囲でご教示いただけますでしょうか。	過去の運営状況の詳細については公表していません。
51	本事業における責任者および従事者については、業務に支障のない範囲で、他の業務との兼務体制でも問題ないでしょうか。	兼務は可能です。ただし、本業務の履行に支障がない体制が確保されている場合に限ります。
52	クラウドPBXでの運営でも問題ないでしょうか。	問題ありません。
53	受電フローとしては、貴市職員の方から①へ転送する対応となりますでしょうか。 異なる場合、貴市で構築されたクラウドPBXでの環境と同環境を、受託者側で構築する必要がありますでしょうか。 もしくは、貴市で構築されたクラウドPBX環境において、アカウント等を付与頂き、受託者側でも併用する形となりますでしょうか。	本市から貸与する Dialpad アカウントを利用させていただく想定ですので、受託者で電話設備を併用する形となります。
54	履行場所の地域要件において指定は無いと認識しておりますが、貴市内での設置となった際は企画の加点要素となりますでしょうか。	評価は募集要項の評価基準10(2)に基づき行います。
55	AIの活用における評価は全体構成のどの程度の配点を想定されておられますでしょうか。	評価は募集要項の評価基準10(2)に基づき実施します。個別項目の詳細な配点については公表していません。

56	業務実績については、履行完了や1年以上などの要件はございますでしょうか。 完了していない事業についても、評価として見なして頂けませんでしょうか。	募集要項5(6)のとおりです。
図書等の有無	有・ <input type="radio"/>	

別表1 (A16) 問い合わせ種別ごとの構成比

	問合せ内容	率	
〇 〇 対 応 見 込 み	マイナンバーカードの制度	13.3%	
	カード申請、交付に必要なもの	26.0%	
	カード申請・更新、電子証明書更新の方法	19.7%	
	電子証明書の更新	7.5%	
	受取、電子証明書更新予約(日曜など)	1.7%	
	紛失した際の手続き	3.5%	
	その他、基本的な質問など	12.7%	
	市 で 対 応	交付通知書が来ない(カードが来ない)	4.0%
		カード受け取り場所の変更	5.2%
		出張申請	1.2%
転入に伴う手続き		2.3%	
交付通知書など市保管書類等に関するお問い合わせ		0.6%	
	その他、職員架電の折り返しなど	2.3%	
	合計	100.0%	

別表2 (A18) 令和8~11年度にマイナンバーカード・電

子証明書の更新を迎える見込み件数

(数値は10の位を四捨五入した概数である)

	カード更新			電子証明書
	有効期限10年	有効期限5年	合計	
R8	6,700	5,200	11,900	21,600
R9	7,100	6,900	14,000	30,800
R10	4,300	900	5,200	5,000
R11	13,600	2,800	16,400	7,100