

質問事項及び回答（尼崎市個人番号カード交付関連業務）

No	質問日	資料名	頁	章・節・項番	質問事項	回 答
1	2026/1/26	実施要領	3	8・(1)	価格提案書、企画提案書、労働環境報告書の提出部数をご教示ください。 なお、正本、副本の部数も併せてご教示ください。	10部（正本1部、副本9部）の提出をお願いいたします。
2	2026/1/26	実施要領	4	8・(4) ア	40ページ以内とは、表紙・目次を除くとの理解で宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。
3	2026/1/26	実施要領	4	9・(2)	A3を使用する場合、A3を1ページ分でカウントすることは可能でしょうか。	可とします。
4	2026/1/26	実施要領	4	10・(1) イ B	仕様書に総括管理責任者という文言はないが、ここでの総括管理責任者は本部マネージャーを指すという理解で問題ないか。また業務責任者とは仕様書の総括（統括）業務責任者も含む理解で宜しいでしょうか。	「総括管理責任者」は仕様書に規定する「総括業務責任者」を想定しています。 （「業務責任者」は仕様書と同一）

5	2026/1/26	実施要領	4	10・(1)イ B	出席者5名以内とあるが、センター構築やシステム会社など協力会社からも参加頂きたいと考えている。6名以上の参加は可能でしょうか。またプレゼン会場の都合上、6名以上が入らない場合、現地参加者を5名以内とし、6人目以降をリモートとして参加させていただくことは可能でしょうか。	会場での参加者は5名以内です。リモートでの参加は可能としますが、モニター及びスピーカーなど必要な機材は企画提案者が用意するなど、質疑等に的確に対応出来るよう準備して下さい。
6	2026/1/26	実施要領	P.3	8 企画提案書等の作成及び提出 (5)留意事項 ア	企画提案書の表紙には、(様式10) 企画提案書を利用するものとし、以降の記載内容ページはA4版であれば独自で作成した自由な書式で作成したものを添付する認識ですが、相違ないでしょうか。	お見込みのとおりです。
7	2026/1/26	実施要領	P.3	8 企画提案書等の作成及び提出 (1) 提出書類	企画提案書の提出は、様式9～11とご指定いただいておりますが、それぞれ1部をご提出、かつ社名やロゴ等はそのまま構わない、認識で相違ないでしょうか。	お見込みのとおりです。
8	2026/1/26	仕様書	P.2	6 業務時間等 (2) 各窓口	業務時間はカードの交付状況等により変更する場合がある、と記載されていますが、過去の変更回数と直近年度の実績がありましたらご教示ください。	当該規定による変更実績はありません。

9	2026/1/26	仕様書	P.3	7 業務内容 (1) コールセンター業務 (2) 事前準備イ	コールセンターで使用する電話番号は委託者準備、受託者準備のどちらでしようか？	受託者準備です。
10	2026/1/26	仕様書	P.3	7 業務内容 (1) コールセンター業務 (2) 事前準備イ	上記16にてコールセンターで使用する電話番号は受託者準備の場合、0120/0570/0ABJのいずれの番号をいくつ準備する必要がありますでしょうか？	使用する電話番号について、仕様書記載以外に指定はありません。回線数等については仕様書中の数値等を参考に受託者の判断により設定して下さい。
11	2026/1/26	仕様書	P.3	7 業務内容 (1) コールセンター業務 (2) 事前準備イ	通話録音の可否及び要の場合の音声データの最低保管期間、委託者への納品可否、要の場合の納品方法指定有無をお教えいただけますでしょうか	保管期間及び納品可否については契約締結後の協議事項とします。
12	2026/1/26	仕様書	P.3	7 業務内容 (1) コールセンター業務 (2) 事前準備イ	CTI連携は必要でしょうか？	業務仕様において可否の指定はありません。

13	2026/1/26	仕様書	P.3	7 業務内容 (1) コールセンター業務 (2) 事前準備イ	電話対応履歴は窓口業務とのリアルタイム連携が必要でしょうか？	クレーム、トラブル等の発生時に履歴は必須ですが、リアルタイム連携については業務仕様において要否の指定はありません。
14	2026/1/26	仕様書	P.3	7 業務内容 (1) コールセンター業務 (2) 事前準備イ	電話対応履歴は委託者からもリアルタイム閲覧できる環境構築は必要でしょうか？	委託者からの照会に対応する必要があります。(対応履歴の閲覧を含む)
15	2026/1/26	仕様書	P.3	7 業務内容 (1) コールセンター業務 (2) 事前準備イ	発信業務はありますか？	問合せに対する回答など、発信は必須です。
16	2026/1/26	仕様書	P.3	7 業務内容 (1) コールセンター業務 (2) 窓口業務 (3) 交付事務センター	それぞれのレイアウト図(寸法付き)をいただけますでしょうか。	<ul style="list-style-type: none"> ・現窓口(市役所・塚口)のレイアウト図を提供します。 ・出屋敷窓口については図面のみとなります。

17	2026/1/26	仕様書	P.3	<p>7 業務内容</p> <p>(1) コールセンター業務</p> <p>(2) 窓口業務</p> <p>(3) 交付事務センター</p>	<p>それぞれでの構築作業可能曜日、時間帯をお教えいただけますでしょうか。</p>	<p>(1) オンサイト設置の場合、原則として窓口業務時間外となります。(土・日・祝は別途協議)</p> <p>(2) (1)に同じ</p> <p>(3) 契約締結日以降の概ね9-18時頃(詳細は別途協議)</p>
18	2026/1/26	仕様書	P.3	<p>7 業務内容</p> <p>(1) コールセンター業務</p> <p>(2) 窓口業務</p> <p>(3) 交付事務センター</p>	<p>それぞれでの受託者側でのPCの準備要否及び要の場合の用途をお教えいただけますでしょうか</p>	<p>委託者より貸与する基幹系及び住基ネット系端末を除き、業務実施に必要なPCについては受託者負担です。</p>
19	2026/1/26	仕様書	P.3	<p>7 業務内容</p> <p>(1) コールセンター業務</p> <p>(2) 窓口業務</p> <p>(3) 交付事務センター</p>	<p>それぞれでの業務で使用するに際しての必要な電源、情報配線、什器は委託者でご準備いただける認識でよろしいでしょうか？</p>	<p>電源及び委託者が用意する端末・ネットワーク（基幹系、住基ネット系及び市職員業務用）に係る配線等は委託者で準備します。</p>
20	2026/1/26	仕様書	P.3	<p>7 業務内容</p> <p>(1) コールセンター業務</p> <p>② 事前準備イ</p>	<p>電話対応履歴はデータとして委託者への納品が必要でしょうか？要の場合、指定フォーマット有無及び納品頻度をお教えいただけますでしょうか。</p>	<p>納品の指定はありませんが、委託者の照会に対応できる必要があります。</p>

21	2026/1/26	仕様書	P. 4	(2) 窓口業務 ① 業務内容	券面印字は委託者様の業務範囲の認識で良いでしょうか。	お見込みのとおりです。
22	2026/1/26	仕様書	P. 4	(2) 窓口業務 ① 業務内容	窓口業務で本人確認書類などのコピーを取得する工程はありますでしょうか。ある場合、コピー機の設置は受託者側でしょうか。	複写は個人番号通知書以外は原則として複写不要です。また複写にかかるコピー機設置は受託者負担です。
23	2026/1/26	仕様書	P. 11	(3) 交付事務センター業務 ② 業務内容 エ 申請書郵送にかかる業務	「紙ベースで受付けた申請書については、委託者から受領し、機構へできる状態にしたうえで委託者に引き渡すこと。」とありますが、機構へ「提出」できる状態に、と理解してよいでしょうか。	お見込みのとおりです。
24	2026/1/26	仕様書	P. 11	(3) 交付事務センター業務 ② 業務内容 ウーD	窓口間の予約分のカード移送について、費用および利用事業者の選定は委託者負担でしょうか。	受託者負担です。
25	2026/1/26	仕様書	P. 12	(5) 各業務共通事項	「正規雇用の総括業務責任者及び各業務に係る業務責任者を選任」について、「正規雇用」の定義、要件をお教えいただけますでしょうか。	仕様書に記載のとおりで、再委託及び派遣社員など外部事業者からの選任は不可です。

26	2026/1/26	仕様書	P. 13	8 経費の負担区分及び帰属について (1)	委託者貸与の端末以外で受託者負担となる機器の具体例（プリンタ、シュレッダー、ネットワーク機器等）をご教示のほどよろしくお願いいたします。	<ul style="list-style-type: none"> ・市役所窓口及び塚口窓口 委託者貸与の端末、コピー機、カウンター等の什器類以外のすべての物品 ・出屋敷窓口 委託者貸与の端末以外のすべての物品・什器類
27	2026/1/26	仕様書	P. 13	8 経費の負担区分及び帰属について	各窓口に設置する統合端末台数が、交付と電子証明書関連窓口数と理解してよいでしょうか。 また申請窓口には統合端末は設置されない認識で良いでしょうか。	お見込みのとおりです。
28	2026/1/26	仕様書	P. 13	8 経費の負担区分及び帰属について (1)	交付事務センターのレイアウトについて、委託者と協議のうえ作成とありますが、レイアウトの工事等費用は受託者負担で考える必要がございますでしょうか。	お見込みのとおりです。