質問回答一覧

No.	資料名	頁数	項目番号	質問内容	回答
1	実施要領	2	6(1)④	プライバシーマークのみ取得していますが参加資格はございますでしょうか。またＩＳＯ/ＩＥＣ２７００１又はＪＩＳＱ２７００１については本社ではなく、参加表明の支店で取得が必要でしょうか。	プライバシーマークのみでは、参加資格要件を満たしておりません。ＩＳＯ／ＩＥＣ２７００１若しくはＪＩＳＱ２７００１については、支店等での取得が必須とはしておりませんので、本社が取得していることがわかる書類をご提出ください。
2	仕様書	1	3,3(1)	予約受付、入電対応の対象について確認させてください。 令和9年度は、電子証明書更新が全国で大幅に増える時期です。 更新は来庁しての手続きのみとなるため、貴市の窓口にも多くの方が来られる時期かと存じます。 このことを踏まえ、次の3点をご教示ください。 １ 本業務で受け付ける予約は、マイナンバーカードの受取（交付）の予約のみでしょうか。 電子証明書の更新など、受取以外の手続きで来庁される方の予約は、本業務の対象外でしょうか。 ２ 受取関連以外のお問い合わせ（電子証明書の更新、カードの更新・再交付、暗証番号の再設定など）が入った場合の取扱いをご教示ください。 ３ 月間最大1,000件の想定には、２の受取関連以外のお問い合わせも含まれているでしょうか。	１ マイナンバーカードの受取のみの予約です。電子証明書の更新等は、予約受付はしておらず本業務の対象外になります。 ２ カードの受取以外のお問い合わせについては、当電話が受取予約専用であることを伝え、市役所へのお問い合わせをご案内することになります。 ３ 月間最大1,000件の想定には、カードの受取以外のお問い合わせは含まれておりません。
3	実施要領 仕様書	1,2	3(4)(6), 4	令和9年度は、電子証明書更新が全国で大幅に増え、電話も窓口も混み合い、職員の皆さまが新しい受託者の立ち上げに手をかけることが難しい時期です。 受託者が替わる2月の初日から、1月までと変わらない水準で市民の方をご案内できること。 これが、今回の切替えで欠かせない条件だと考えます。 その条件を満たすため、次の進め方を検討しています。 １ 立ち上げの時期は、マイナンバーカードのコールセンターを専門に運営している会社（北海道外）に電話受付を再委託し、経験のある要員が初日から受け付けます。 期間は令和9年2月・3月、令和9年4月以降も受託した場合は、令和9年9月末頃までを想定しています。 ２ その間に、再委託先の協力を得て、受託者が北海道内に受付体制を整え、道内で要員を確保・育成します。体制が整った段階で、道内のコールセンターに移します。 この流れは道内の雇用にもつながると考えています。 ３ 個人情報の管理、業務全体の責任は、すべて受託者が負います。 なお、再委託先は他の自治体のマイナンバーカードのコールセンターを運営していますが、プライバシーマーク及びISO/IEC27001は取得しておらず、北海道内に事業所はありません。 この進め方は可能でしょうか。	立ち上げ時期に電話受付自体を再委託することを前提として受託する場合、再委託先についても、プライバシーマーク及びＩＳＯ/ＩＥＣ２７００１若しくはＪＩＳＱ２７００１のいずれかの認定を取得しており、北海道内に事業所（本店、支店又は営業所）を置いていることを参加資格要件とさせていただきます。