

番号	質問	回答
1	<p>臨時交付窓口は18ヶ所（18区役所）と考えてよろしいでしょうか？また個人番号カードは、各区へJ-LISから納品されると考えてよろしいでしょうか？</p>	<p>臨時交付窓口は横浜市内の区役所など18か所（別紙参照）に設置します。また、個人番号カードはJ-LISから各区役所に納品されます。</p>
2	<p>パソコン、スマートフォン等とはパソコン、スマートフォンに加え、携帯電話での受付も含むと言う事でよろしいでしょうか？</p>	<p>Webシステムへの予約はパソコン・スマートフォンを想定しています。なお、パソコンやスマートフォンと同様な機能を有する携帯電話での予約の可否については問いません。</p>
3	<p>「個人番号カードの保管場所等の所在管理」とは以下の情報が把握できる事でよろしいでしょうか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カードがどの臨時交付窓口で保管されているのか ・各区内でカードがどの棚のどの小箱に入っているのか 	<p>J-LISから納品された個人番号カードを交付するまでの間、カードの保管場所を管理する機能として、保管している保管庫や保管庫の棚などの場所の把握が可能となる機能を想定しています。</p>
4	<p>「納品された個人番号カードの・・・交付状況、返戻等」の管理は以下が対応できる事でよろしいでしょうか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・J-LISから受領したカードを検品完了した状態であるかどうか また、カードに不備があったかどうか ・カードのICチップの有効化を完了した状態であるかどうか ・市民から予約状態（予約待ち、予約済、予約確定）がどうなっているか ・市民へカードを交付したかどうか ・申請時来庁者対象の市民のカードかどうか ・カードの移送状態はどうなっているか 	<p>個人番号カードの管理状況については、次の段階を想定しています。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①納品 ②交付前設定（カードのICチップの有効化を完了） ③交付通知書の発送（予約待ち） ④予約済 ⑤交付済 ⑥未交付（予約を過ぎても交付していない場合）
5	<p>「運用者が交付状況を一括して更新可能であること」とは、QRコード等から交付対象者のデータを作成し、一括して交付状況の消し込みを行う機能としてよろしいでしょうか？</p>	<p>臨時交付窓口で個人番号カードを交付したことを記録するのは、一日の窓口終了後にまとめて行う予定です。この入力の際に、交付した個人を氏名等で検索して特定するのではなく、交付通知書に印刷されたQRコード等を利用して、簡便に連続して更新することを想定しています。</p> <p>なお、交付した個人の特定に交付通知書に印刷されたQRコード等を利用しない場合でも、QRコード等を利用した場合と同様の簡便さと確実性を求めます。</p>
6	<p>入札参加資格において所在地区分が「市内」となっておりますが、この場合、サーバー等の設置場所も横浜市内である事が条件と理解してよろしいでしょうか？</p>	<p>サーバー等の設置場所は横浜市内に限定しませんが、障害や事故の発生時に、委託者の職員がデータセンタでの対応を行う可能性を考慮して、横浜市内より概ね2時間で移動出来る範囲とします。</p>

番号	質問	回答
7	カード交付窓口においてカード交付通知書に印刷されるQRコードを読み取り、対象となるカード交付予約情報を呼び出す機能は必要でしょうか？	<p>臨時交付窓口では、その日の予約状況を一覧表示できる機能を使って管理することを想定していますが、個人の情報を呼び出す際は、氏名等で検索して、特定するのではなく、予約番号を入力することや交付通知書に印刷されたQRコード等を利用することを想定しています。</p> <p>なお、予約番号の入力や交付した個人の特定に交付通知書に印刷されたQRコード等を利用しない場合でも、QRコード等を利用した場合と同様の簡便さと確実性を求めます。</p>
8	ご請求は、内訳書記載の内容で初期費用とランニング費用を分けてご請求する事は可能でしょうか？この場合、ランニング費用は毎月ご請求となることを想定しております。	<p>経費は内訳書の書式に従って、初期費用とランニング費用に分けて計上してください。支払は設計書どおりです。</p>
9	マイナンバーカードの臨時交付場所は何カ所になりますでしょうか。 例：市役所、各18区	<p>臨時交付窓口は横浜市内の区役所など18か所（別紙参照）に設置します。</p>
10	システム及び機器の用意と記載がありますが、職員受付用の窓口端末は何台設置するの想定でしょうか。また、プリンターの数も教えてください。	<p>臨時交付窓口で予約状況の確認や個人番号カードの保管状況を確認するために、臨時交付窓口1か所に1台以上の端末の設置を想定していますので、合計18台以上の端末が必要と考えています。</p> <p>また、プリンターの使用は想定していませんが、予約状況の確認や個人番号カードの保管状況を確認するために紙の帳票等の出力が必要な場合は臨時交付窓口1か所に1台以上のプリンターが必要となりますので、合計18台以上のプリンターが必要と考えています。なお、これらの機器は、受託者側で用意してください。</p>
11	システム及び機器の用意と記載がありますが、職員受付用の窓口端末及びプリンターは市所有の端末を利用されますでしょうか。それとも受託者側でしょうか。同じく数を教えてください。	<p>臨時交付窓口で予約状況の確認や個人番号カードの保管状況を確認するために、臨時交付窓口1か所に1台以上の端末の設置を想定していますので、合計18台以上の端末が必要と考えています。</p> <p>また、プリンターの使用は想定していませんが、予約状況の確認や個人番号カードの保管状況を確認するために紙の帳票等の出力が必要な場合は臨時交付窓口1か所に1台以上のプリンターが必要となりますので、合計18台以上のプリンターが必要と考えています。なお、これらの機器は、受託者側で用意してください。</p>

番号	質問	回答
12	<p>(4) 端末等の機器の提供（バーコードリーダー等）とありますが、別のページの仕様（3）Webサイト開設 カその他に記載のあるQRコードを読み取る機材と、同じものとの認識でよろしいでしょうか。別の場合、バーコードリーダーの用途と仕様と設置台数をお示しください。</p>	<p>(4) 端末等の機器の提供（バーコードリーダー等）と別ページ（3）Webサイト開設カその他に記載のあるQRコード等を読み取る機材は同一のものを想定しています。</p> <p>なお、このQRコード等を読み取る機材は、交付通知に印刷されたQRコード読み取り、個人の特定を行う際に使用する想定です。個人の特定に交付通知書に印刷されたQRコード等を利用しない場合でも、QRコード等を利用した場合と同様の簡便さと確実性を求めます。</p>
13	<p>Webサイトの開設について、ドメインは貴市から提供されるという想定でよろしいでしょうか。</p>	<p>Webサイトのドメインについては、原則として受託者が用意してください。</p> <p>委託者が示す条件などに合致すれば、サブドメイン等を提供できる場合がありますので、契約締結後、協議して定めます。</p>
14	<p>必要となるシステムおよび機器などを費用などを含め用意すること。とありますがサーバーは物理サーバ、もしくはIaaSなどの指定はありますでしょうか。※見積内訳書には、クラウドサービス利用料と言う記載がございます。</p>	<p>本委託契約は、クラウドサービスを想定しています。使用するサーバーについては、仕様書に示した内容を満たすものとしてください。</p>
15	<p>セキュリティ確保のため管理者または運用者が利用する機能についてあらかじめ指定された機器以外からのデータセンター接続はできないようにすると記載がありますが、グローバルIPアドレスによる制御でよろしいでしょうか。</p>	<p>指定された機器以外がデータセンターなどに接続できないようにする措置については、ID、パスワードによる操作者認証（アクセス制限）に加え、グローバルIPアドレスなどによる制御を想定しています。</p>
16	<p>別途契約するコールセンターの従事者を運用者として登録できること。とありますが、コールセンターで使う端末・プリンターは、コールセンター従事者がご用意することを想定でよろしいでしょうか。</p>	<p>委託者が別途契約するコールセンターの従事者が使用する端末やプリンターは、コールセンター業務の受託者が用意します。</p>
17	<p>別途契約するコールセンターの従事者を運用者として登録できること。とありますが、コールセンターで使う端末・プリンターは、利用台数を何台かお示しただけですでしょうか。</p>	<p>委託者が別途契約するコールセンターの席数は、業務量に応じて15席から50席で変動する想定です。コールセンターで使用する端末とプリンターについては、コールセンターの席数と台数と想定していますので、50台以下とします。</p>

番号	質問	回答
18	システムで予約用のID発行後、市民へ通知方法の想定があれば教えてください。	Webシステムへのログインには、予約用IDを使用する想定です。この予約用IDは個人番号カードの交付通知書に記載することで市民に通知します。
19	<p>「設定した予約枠は、運用開始後も随時、追加登録、変更、削除ができること」とありますが、具体的な例として次のような運用想定と考えてよろしいでしょうか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・追加登録：当初は受付不可の時間帯としていたが、対応職員の確保が出来たので追加で対応可能枠を登録する。（10時からの予約開始だったが、追加登録で9時から予約可能とする） ・変更：当初15分単位で設定していた枠を30分単位に変更する。または、当初30分単位で設定していた枠を15分単位に変更する。（但し、後者の場合、枠の定員超過の可能性があるため、何らかのメッセージを出す必要がある） ・削除：追加登録とは逆の考え、予約可能としていた時間帯を予約不可とする。 	<p>設定した予約枠の追加登録、変更、削除については、次の内容を想定しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・追加登録 設定の無かった時間枠や定員を追加 ・変更 すでに設定のある時間枠の単位（15分単位から30分単位など）や定員数の変更 ・削除 設定のした時間枠や定員を削除
20	<p>「予約枠を超えて入力することが可能なこと」とありますが、次のどの解釈が正しいのでしょうか</p> <p>①枠に設定される”定員数”を超えて予約受付することが可能であること。</p> <p>②受付時間として設定した”時間”を超えて予約受付することが可能であること。（具体的には、窓口終了時間以降の予約受付）</p>	<p>設定した予約枠（定員数）のうち、市民がWeb上から予約可能な枠と運用者（コールセンターの職員など）だけが予約可能な枠を設ける想定があります。運用者（コールセンターの職員など）は、Web上に表示される予約枠の設定を変更することなく、Web上から予約登録が行える必要があります。なお、設定した時間を超えた予約（窓口終了時間以降の予約受付）は、想定していません。</p>
21	「アクセスログは一年以上保持収集し後日内容を確認できること」とありますが、契約履行期間（28年3月31日）以降も保持収集する必要がありますか。	アクセスログは履行期間終了時には、委託者が内容を確認できるファイル形式に変換し、委託者に引き渡し後、該当ファイルを削除してください。
22	データセンターなどの独立した建物で、免震構造であることと記載してありますが、独立した建物で、フロア免震構造という解釈でもよろしいでしょうか。	免震構造に関しては、建物全体の免震構造を想定しています。
23	媒体などの不正持ち出し防止として、ゲート装置ではなく入退室時の管理（持ち込み、持ち出し確認）を対策とすることをご提案でよろしいでしょうか。	データセンター等への入退出管理とは別に媒体などの不正持ち出し防止策が必要です。仕様書では、媒体などの不正持ち出し防止策として、ゲート装置などを想定していますが、ゲート装置を使用しない場合でも、同等な対策が必要です。

番号	質問	回答
24	必要な機器については受託者で用意することとありますが、QRコードの読み取り機器の設置数を教えてください。	臨時交付窓口で予約状況の確認や個人番号カードの保管状況を確認するために、臨時交付窓口1か所に1台以上の端末の設置を想定していますので、合計18台以上必要と考えています。QRコード等の読み取り機器は、この端末1台に1つ設置し、交付通知に印刷されたQRコード読み取ることで、個人の特定を行う際に使用する想定ですので、端末の総数と同様に18台以上必要です。
25	委託者からの問い合わせ専用窓口の開設時間は、平日何時から何時までになりますでしょうか。	平日及び土曜日の午前9時から午後5時までです。
26	用意する端末は、委託者が指定する管理者及びコールセンター従事者用である運用者分の、計2台という理解でよろしいでしょうか。	臨時交付窓口で予約状況の確認や個人番号カードの保管状況を確認するために、臨時交付窓口1か所に1台以上の端末の設置を想定していますので、合計18台以上の端末が必要と考えています。
27	必要な端末の機器仕様についてご指示をお願い致します。また、バーコード（QRコード）を用いないシステムを採用した場合、バーコードリーダーは用意しなくてよろしいでしょうか。	バーコード（QRコード）は、臨時交付窓口で予約状況の確認や個人番号カードの保管状況を確認するために、氏名等による検索ではなく、交付通知書に記載されるQRコードを利用して、簡便な方法で予約情報を呼び出すことを想定しています。交付通知書に記載されるQRコードを使用しないシステムの場合は、バーコードリーダーは不要ですが、同等の簡便性と確実性を持った手法が必要です。
28	「その他、必要なWebサイトの設置については、契約締結後委託者と協議して決定すること。」とありますが、どのようなサイトを想定されているのでしょうか。	受託者が提供する予約用サイトの内容によっては、予約方法の説明や各区臨時交付窓口の案内、制度説明を行うWebページなどが必要になると想定しています。
29	「セキュリティ確保のため、管理者又は運用者が利用する機能については、予め指定された機器以外からのデータセンターに接続ができないようにすること。」とありますが、管理者及び運用者端末からデータセンターに直接アクセスせず、インターネット経由でアクセスするシステムを採用する場合は、ID、パスワードによるアクセス制限としてよろしいでしょうか。	指定された機器以外がデータセンターなどに接続できないようにする措置については、ID、パスワードによる操作者認証（アクセス制限）に加え、グローバルIPアドレスによるなどによる制御を想定しています。
30	「納品された個人番号カードに応じて予約用のID等を発行すること。」とありますが、システム上から市民が予約操作を行う時点で、システムからの市民宛のメールによる通知を行う方法でよろしいでしょうか。	納品された個人番号カードの交付の準備ができていない市民に交付通知書を送付する予定です。予約用のID等は、この交付通知書に記載する予定であり、交付通知書の到達前の予約は抑止します。 なお、予約操作を行った市民宛てにメールをIDなどを送信する運用は、想定していません。

番号	質問	回答
31	<p>「運用者は、Webサイトに表示されている予約枠を超えて入力することが可能なこと」とありますが、コールセンタの従事者は予約枠の設定をせずに予約を受付できるようにするというのでしょうか。それとも事前に予約枠を変更した後、入力できればよろしいのでしょうか。</p>	<p>設定した予約枠（定員数）のうち、市民がWeb上から予約可能な枠と運用者（コールセンターの職員など）だけが予約可能な枠を設ける想定があります。運用者（コールセンターの職員など）は、Web上に表示される予約枠の設定を変更することなく、Web上から予約登録が行える必要があります。なお、設定した時間を超えた予約（窓口終了時間以降の予約受付）は、想定していません。</p>
32	<p>「予約登録された情報等は、毎日バックアップを取得すること」とありますが、日々何時時点のものをバックアップすることを想定されていますでしょうか。</p>	<p>バックアップの取得時間帯については、特に指定はありません。</p>
33	<p>「アクセスログは一年以上保持収集し、後日内容を確認できること。」とありますが、何年保持する必要がありますでしょうか。収集するアクセスログは「管理者」「運用者」「市民」でしょうか。また、履行期間終了後一年間はログ閲覧指示に対応する必要があるのでしょうか。</p>	<p>アクセスログは履行期間終了時には、委託者が内容を確認できるファイル形式に変換し、委託者に引き渡し後、該当ファイルを削除してください。 なお、収集するアクセスログは、「管理者」「運用者」「市民」を想定していますが、具体的な収集範囲は、契約締結後、協議して定めるものとします。なお、履行期間終了時には、委託者が内容を確認できるファイル形式に変換し、委託者に引き渡し後は、ログ閲覧指示に対応する必要はありません。</p>
34	<p>「プライバシーマーク認証取得済であること。」とありますが、元請業者が取得している必要はございますでしょうか。再委託することを検討しているため、元請含めスキームに入る業者がすべてが取得している必要があるかどうかについてもご教示ください。もしくは、ここではデータセンタの業者のみ保有していれば問題ないという認識でよろしいのでしょうか。</p>	<p>再委託は原則禁止であり、やむを得ない場合に限られますので、個別に判断します。再委託を承認しない場合もあります。</p>
35	<p>「委託者からの問合せ専用窓口を用意すること。」とありますが、平日9時～17時でよろしいでしょうか。また再委託先が直接対応することは問題ございませんでしょうか。</p>	<p>再委託は原則禁止であり、やむを得ない場合に限られますので、個別に判断します。再委託を承認しない場合もあります。</p>
36	<p>「本委託業務の委託契約期間の終了にあたっては、委託者と協議のうえ、委託者が提供したデータ等の処分を持って行うこと。」とありますが、これには項番5(3)エで指示されたアクセスログは該当しない、という理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>アクセスログは履行期間終了時には、委託者が内容を確認できるファイル形式に変換し、委託者に引き渡し後、該当ファイルを削除してください。</p>
37	<p>「運営施設、設備、電力、通信費用、システム整備等・・・」とありますが、受託者が用意した端末（管理者、運用者用）の電気使用量は含まれないということでしょうか。</p>	<p>電気使用料については、サーバーが設置されるデータセンターの使用料や電力量などを想定しています。臨時交付窓口で予約状況の確認や個人番号カードの保管状況を確認するために使用する端末などの電気使用料は含みません。</p>

番号	質問	回答
38	「委託者が承認したものを除き、受託業務のすべて又は一部を第三者に再委託することは認めなし」と記載ございますが、委託者が承認する基準についてご教示いただけますでしょうか。再委託を前提とし、体制を検討しているためご教示ください。	再委託は原則禁止であり、やむを得ない場合に限られますので、個別に判断します。再委託を承認しない場合もあります。

【別紙】

臨時交付窓口設置場所	
鶴見区役所	鶴見区鶴見中央三丁目20番1号
神奈川区役所	神奈川区広台太田町3番地8
西区役所	西区中央一丁目5番10号
中区役所	中区日本大通35番地
南区役所	南区花之木町3丁目48番地1
港南区役所	港南区港南中央通10番1
かるがも (保土ヶ谷区)	保土ヶ谷区川辺町5番地11
旭区役所	旭区鶴ヶ峰一丁目4番地12
磯子区役所	磯子区磯子三丁目5番1号
金沢区役所	金沢区泥亀二丁目9番1号
港北区役所	港北区大豆戸町26番地1
緑区役所 (仮設庁舎)	緑区中山町93番地1
青葉区役所	青葉区市ヶ尾町31番地4
都筑区役所	都筑区茅ヶ崎中央32番1号
戸塚区役所	戸塚区戸塚町16番地17
栄区役所	栄区桂町303番地19
泉区役所	泉区和泉町4636番地2
瀬谷区役所	瀬谷区二ツ橋町190番地