

## 提案仕様書等に関する質問・回答書

令和7年2月21日

項番	資料及びページ	質問内容	回答
1	公告文2	マイナンバーカード交付関連業務のうち、一部の出張申請業務のみを受託し完了した実績がありますが、参加資格を満たしますか。	プロポーザル方式参加要件に記載のとおり、マイナンバーカード交付関連業務委託(マイナンバーカード交付に係る補助業務、マイナンバーカード交付に係るコールセンター業務及びマイナンバーカード出張申請業務の「 <u>いずれも含む</u> 」業務)の実績が必要です。
2	公告文2	完了実績はありませんが、今年度問題なく履行中で間もなく完了予定です。参加可能ですか。	プロポーザル方式参加要件に記載のとおり、2025年1月31日までの間に、元請として「 <u>完了した</u> 」業務実績が必要です。
3	提案仕様書 2(1)	専用WEBサイトを通じた予約受付システムは貴市で準備いただける認識で良いでしょうか。	ご認識のとおりです。
4	提案仕様書 2(2)ウ	「大久保・魚住・二見は週1回程度、巡回で実施」とのことですが、上記3会場のいずれかで週1回という認識で間違いないでしょうか。	大久保市民センター、魚住市民センター、二見市民センターそれぞれの会場で週各1回程度実施することです。
5	提案仕様書 2(2)ウ	各会場毎の開設時間を教えてください。	すべての会場において、申請サポートの開設時間は、現在の10時から16時30分までを基本としますが、受託者決定後、打ち合わせにより決定します。
6	提案仕様書 2(2)ク	夜間延長、土日の交付は、予約の混雑状況に応じて実施とのことですが、具体的にはどのタイミングで実施決定しますか。また、どれくらいの頻度・開設時間になりますでしょうか。令和6年実績を共有願います。また交付自体は業務の範囲外の認識のため、申請サポートを延長することになると思いますが、貴市が夜間延長もしくは土日の実施を想定しない日には実施はできない認識でよろしいでしょうか。それともこちらの提案次第で調整いただけるのでしょうか。	<p>令和6年度の平日夜間延長および土日交付の実績は、次のとおりです。</p> <p>【平日夜間(17:30~20:00)】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あかし総合窓口で、毎週火・木・金曜に実施</li> </ul> <p>【土日窓口(9:00~17:30)】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あかし総合窓口:毎月、日曜と土曜を各1回ずつ</li> <li>・市役所市民課:毎月、土曜1回(3月・4月は、加えて、日曜1回)</li> </ul> <p>申請サポートの延長について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あかし総合窓口においては、カード交付日以外でも可。(提案次第で調整いたします。)</li> <li>・市役所市民課窓口においては、カード交付日以外は不可。</li> </ul>

7	提案仕様書 3(7)	健康保険証登録支援、公金受取口座登録支援業務も別途調整予定となるのか。本案件に込みで提案すること自体は問題ないでしょうか。	健康保険証登録支援、公金受取口座登録支援業務については、本調達外です。 本調達では、健康保険証等登録支援業務との連携（来庁者への適切な案内、引継ぎを行うこと）を求めるものであり、健康保険証等登録支援を本市の職員や派遣、委託での実施など、いかなる形態の実施となっても連携が必要なため、この点を踏まえ、適切な提案をお願いします。
8	提案仕様書 6	今回の委託業務にはマイナンバーカード交付業務は無いとの理解でよろしいでしょうか。	カード交付業務（本人確認や端末操作、市民にカードを渡す行為等）の根幹に係る業務は、委託いたしません。 交付窓口では、案内等の初期受付（受付補助）業務までを想定しています。
9	提案仕様書 6(1)①	受託者による電話回線の準備は必要でしょうか。 必要な場合電話番号等に指定はあるでしょうか。 （フリーダイヤル、市内局番等）	コールセンター業務においては、現在、市役所本庁舎内の執務室に設置済の機器等を継続使用することを想定しています。（電話回線は、8回線分を開設済） そのため、当該電話番号は、現在の「078-918-5266」を継続使用していただきます。
10	提案仕様書 6(1)②	窓口における受付発券システムとは具体的にどのようなものを想定しておられるか。	市民が来庁した順に、受付番号等が印字された紙が発券され、それに対応する呼び出し機能がある簡易的なものを想定しています。 （大掛かりなシステムを想定していません。）
11	提案仕様書 6(1)④	今まで実施した出張申請会場をご教示ください。	これまで実施してきた出張申請会場は、次のとおりです。 ・公民館等の市役所関連施設 ・市内の各小学校区にあるコミュニティセンター ・大型商業施設（アスパシア明石・イオン・イトーヨーカドー等） ・市内の幼稚園・こども園
12	提案仕様書 6(1)④	申請時来庁方式での実施は月でどの程度協力が可能でしょうか。	仕様書上の年間24回（月2回程度）とは、出張形式で行う、申請時来庁型と申請サポート型を合わせた回数となっています。 その配分につきましては、受託者決定後、打ち合わせにより決定します。
13	提案仕様書 6(1)④	仕様書2(2)イ = 仕様書6(1)④ でしょうか。 最低でも年間24回とのこと。	仕様書上の年間24回（月2回程度）とは、「出張形式（庁舎外）」で行う、申請時来庁型と申請サポート型を合わせた回数となっています。 そのため、仕様書6(1)④ = 仕様書2(2)ア + 仕様書2(2)イ を想定しています。

14	提案仕様書 6(1)⑤	広告宣伝車両とはどのようなものをイメージされていますか。	本市のコールセンター等の連絡先や、カード普及促進につながるイラスト等がラッピングされた軽車両をイメージしていますが、詳細は、受託者決定後、打ち合わせにより決定します。
15	提案仕様書 6(3)	業務時間に①～③、⑧は、本庁舎市民課マイナンバー窓口の稼働日に準ずるとあるが、業務時間の間違いではないでしょうか。間違いでない場合、③の大久保、魚住、二見市民センターは平日毎日稼働となり、2(2)ウにある週1回程度と矛盾しますが、どちらが正しいでしょうか。	お見込みのとおり、当該箇所は、「業務時間」を定義している箇所のため、稼働日を定義していません。 ③の大久保、魚住、二見市民センターは、2(2)ウのとおり、平日の週1回程度を想定しています。
16	提案仕様書 7(2)	業務責任者は1名以上常駐と記載がありますが、常駐する場所の指定はありますか。本庁舎及び各会場に各1名以上の常駐が必要になりますか。	業務責任者の常駐場所は、基本的に、市役所本庁舎内にあるコールセンター執務室の1か所を想定しています。
17	提案仕様書 15	過去の業務マニュアル、FAQは受託後、共有頂けますか。	受託後、これまでの業務マニュアル等は共有いたします。
18	提案仕様書 4ページ	提案仕様書6(1)② カード交付窓口における受付補助について「窓口案内」と記載がありますが、マイナンバー以外の他部署の業務についても概要を理解した上で窓口案内するという認識でよろしいでしょうか。	「窓口案内」は、基本的に、マイナンバーカードの各種手続き(カード交付・電子証明・暗証番号初期化等)に応じた、マイナンバー窓口ブースへの市民の誘導を想定しています。(他部署への案内まで想定していません。)
19	提案仕様書 5ページ 日程表	提案仕様書6(2)オ 広告宣伝用車両の導入及び運用について 広告宣伝用車両は、業者決定後より作成、または既に所有している社有車にラッピング等を施し、4月1日から運用開始でという理解でよろしいでしょうか。	広告宣伝用車両は、業者決定後より作成、または既に所有している社有車にラッピング等を施してもらいますが、運用開始日は、4月1日からでなくても構いません。受託者決定後、打ち合わせにより決定します。
20	企画提案書作成要領 1ページ	企画提案書作成要領 2③業務スケジュールについて任意様式とのことですが、A3サイズを使用してもよろしいですか。また、企画提案書の20ページ以内に含まれないという認識でよろしいですか。	2③業務スケジュールについて A3サイズを使用いただいても構いません。また、企画提案書の20ページ以内に含まれません。