質 問 回 答 書

高砂市マイナンバーカード関連窓口業務委託公募型プロポーザルの質問に対して、以下のとおり回答いたします。

高砂市市民部市民窓口課

質問番号	質 問 内 容	回 答
1	実施要領にて、提出部数及び『提出方法　正本(紙)を6⑶イ又はウの方法により提出するとともに、番号 11 及び 12 の書類を電子メールで「tact2310@city.takasago.lg.jp」宛てに送信すること』とあり、企画提案書等作成要領にて、『副本は、電子ファイルを作成し、メール等で送信すること』とありますが、紙で提出する書類が正本1部及び副本6部、電子ファイルで提出する書類が、副本のみ、という認識でよろしいでしょうか。	提出書類は、紙で「正本 1 部」「副本 6 部」、電子ファイルで副本 1 部となります。
2	レイアウト図に示されている業務スペースは、受託者専用でしょうか。それとも、貴市職員も使用する想定でしょうか。共用の場合は、使用する職員の人数、主な業務内容及び使用頻度をご教示ください。	共用スペースとなります。 使用人数及び業務内容、使用頻度については、交渉権者が決定した後、協議を行い決定します。
3	交付予定のマイナンバーカードについて、現在の保管場所がレイアウト図上のどの位置に当たるかをご教示ください。	別紙「保管場所」をご確認ください。
4	カード交付時に、市職員が本人確認を行う場所をご教示ください。また、市職員が交付窓口へ移動して対応するのか、窓口担当が市職員のいる場所へ移動するのか、現在の運用と、委託開始後に想定されている運用を併せてご教示ください。	別紙レイアウト図にお示しの事務スペースにて本市職員が移動し行います。

5	月 4 回(年 60 回)という回数は、設置型の実施回数という認識でよろしいでしょうか。	申し訳ありません。仕様書別紙 5 に記載しておりました、実施回数年 60 回を年 40 回に訂正しております。 設置型及び派遣型、合算しての実施回数となっております。
6	コンソーシアムでの参加を想定していますが、参加可否及び参加可の場合、必要書類及び条件などについてご教示願います。	コンソーシアムでの参加は可能です。また、実施要領 3「参加資格」も併せてご確認ください。 必要書類は、代表事業者様が様式第 1 号「参加申込書」をご提出いただき、様式第 2 号から様式第 5 号は各事業者様のご提出が必要となります。
7	R8 年度月別交付件数についてご教示願います。また、R7 年度は委託事業ですが、R8 年度本事業は随契での事業でしょうか？	別紙「令和 8 年度月別交付件数」をご確認ください。 令和 8 年度業務委託は未実施となります。
8	（1）施設設置型、（2）派遣型に記載のそれぞれの施設ごとに、過去実績回数及び本事業での目標回数（計 60 回/年）をご教示願います。	申し訳ありません。仕様書別紙 5 に記載しておりました、実施回数年 60 回を年 40 回に訂正しております。 訂正後の回数でご回答させていただきます。 過去実績回数は別紙「過去実績」をご確認ください。 目標回数については、年 40 回以上を目標に実施していただくことになります。
9	市内施設や商業施設等で出張申請受付を定期的に開設とあるが、施設名称や開設の時期や頻度をお示しください。	高砂市マイナンバーカード関連窓口業務委託仕様書(別紙 5)「5 契約期間並びに出張申請受付の実施期間及び実施回数」に記載されております。

１０	貴市が想定する業務処理が最も効率的に行える業務実施体制をお示し下さい。	最も効率的な業務体制についてはお答えできかねますが、別紙「現在のマイナンバーカード関連窓口運用体制」をご確認ください。
１１	この委託業務は今回が初の委託業務なのでしょうか。既存の受託業者様がいる場合は、会社名・契約期間・契約金額・シフト人数など人員配置をお教え下さい。	令和７年度に委託は行っているが、公平性の観点から会社名等は、お答えできかねます。
１２	貴市が想定する基本的な配置人数をお示し下さい。出張所で想定している配置人数と什器備品について受託者負担か？また、何が必要なのでしょうか。	配置人数については、高砂市マイナンバーカード関連窓口業務委託仕様書「業務実施体制」に沿い、また、参考数値「令和７年度マイナンバーカード交付件数」、「令和 9 年度～11 年度マイナンバーカード更新予定件数」を参考に適切な人員配置を行ってください。 什器備品については、高砂市マイナンバーカード関連窓口業務委託仕様書「業務用機材の負担区分」及び高砂市マイナンバーカード関連窓口業務委託仕様書(別紙 5)「物品等」をご確認ください。
１３	使用する電話機には録音機能等は配備されておりますでしょうか。	録音機能はついておりません。
１４	ア－（ウ）マイナンバーカード交付申請書（書面）の受領は行わないとの記載がございますが、交付申請書は全てご自身で投函するようご案内するという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。
１５	J-LIS から入荷したマイナンバーカードのうち、市民サービスコーナーで交付希望のものについての仕分け、発送等業務は、受託業務範囲外という認識でよろしいでしょうか。	マイナンバーカードの仕分けは委託業務の範囲となります。 発送等業務につきましては、サービスコーナー職員が本庁まで受け取りにきます。

１６	実施回数は、施設設置型と派遣型を合わせた回数でしょうか。 また、1 か所の施設で土・日 2 日間実施した場合は、2 回と数える認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。
１７	電話問合せ件数、出張申請受付の実施場所及び受付件数などの昨年度の実績件数が分かりましたらご提示お願いいたします。	別紙「実績一覧表」をご確認ください。
１８	現在の業務の引継は市の職員様からでしょうか。もしくは受託業者様からでしょうか。 また受託業者様の場合、受託業者名をご教示お願いいたします。	本市職員が行います。
１９	サービスレベルについて、各業務ごとに定められたものがあるか、また、未達であった場合のペナルティの有無をご教授ください。	サービスレベルは各事業者様が実施要領及び仕様書からご判断していただき、事業提案を行ってください。 また、ペナルティの有無については、契約内容に不履行があれば対象となります。
２０	電話対応業務の実施場所はオンサイト、オフサイトどちらでも可能でしょうか？	オンサイトでの実施としております。
２１	予約は交付手続きのみでしょうか？また、予約無しでの来庁も受け付けるのでしょうか？また代理予約のために予約システムの管理者サイトのアカウントの付与は頂けますでしょうか	予約は交付手続きのみとなっており、予約なしでの来庁も受け付けます。 管理者サイトの権限の付与は行いません。
２２	問い合わせ対応、窓口業務、利活用支援 1 件あたりの平均対応時間をご教授下さい。	平均対応時間は 10 分から 15 分程度となります。

２３	交付受付と電子証明書関連業務について、券面記載事項変更以外は委託業者が統合端末を操作する認識で相違ないでしょうか？	券面記載事項変更も含めた操作となります。
２４	申請について、特急発行以外は全て「申請サポート方式」の認識で相違ないでしょうか？その場合、職員による本人確認は発生せず、委託業者のみで完結する想定でしょうか？	申請は、本庁、出張申請ともに交付時来庁及び申請時来庁に対応していただきます。ただし、本人確認は本市職員が行います。
２５	想定の窓口数についてご教示ください。またレイアウトを見る限り、5 つ窓口があるように見受けられますが、現在の窓口の配分についてご教授いただければ幸いです。 （例）交付窓口〇窓口、電子証明書更新用〇窓口、申請関係等〇窓口	受付窓口が 1 箇所、交付窓口が 4 箇所となります。ただし、交付窓口のうち 1 箇所は申請受付の窓口も兼ねています。
２６	従事者の研修について、実践形式を想定し、閉庁後等に庁舎内を使用しての研修を実施することは可能でしょうか。	可能になります。ただし、委託者との協議が必要となります。
２７	発送準備をした交付通知書について、郵便局への持ち込み等発送業務は発生しない認識で相違ないでしょうか？	お見込みのとおり。
２８	出張申請において、貴市職員の同行有無はどのように判断されるのでしょうか？	本市職員が同行します。
２９	出張申請の実施回数について、定められた実施回数を達成できなかった場合のペナルティの有無をご教授ください。またもし実施回数が達成できない場合、4 月、5 月に実施することは提案上、不可能でしょうか。	定めた実施回数を下回ることはできません。ただし、4 月、5 月に実施する場合は協議となります。

３０	派遣型の出張申請について、商業施設以外(福祉施設・介護施設・居宅等)はこちらから施設等に対して営業を行うわけではなく、施設等から依頼があった場合に実施を検討するという認識で相違ないでしょうか？	受託者の営業及び施設からの依頼で実施していただきます。
３１	過去実施した回数や場所、件数などの数字がありましたらご教示頂けますでしょうか	別紙「実績一覧表」をご確認ください。
３２	会計年度任用職員を含む貴市の人員体制についてご教示ください。	担当職員は 2 名、会計年度任用職員は別紙「現在のマイナンバーカード関連窓口運用体制」をご確認ください。
３３	プレゼンテーションの参加人数に定めがあるか、ご教示ください。	上限 3 名とします。
３４	「高砂市役所 1 階市民窓口課に位置するマイナンバーカード専用窓口及び本市が指定又は承認する場所とする。」に関して、指定又は承認をする場所に関して具体的な場所があればご教示お願いします。 また、どのような状況下において、この場所での業務が適用されるのかご教示ください。	マイナンバーカード出張申請受付業務時を想定しております。併せて、指定又は承認する場所は市内公共施設や市内商業施設、個人宅を想定しております。
３５	「マイナンバーカード専用窓口の誘導」との記載をいただいていますが、フロア案内もこの業務に含まれるのか、ご教示をお願いします。	仕様書に記載している業務のとおりとなります。なお、独自の提案により実施するものについては制限しません。
３６	出張申請受付について、仕様書に記載されている場所のほか、現時点で具体的に想定されている実施施設・場所がございましたらご教示ください。 また、施設設置型及び派遣型それぞれについて、1 回当たりの想定受付件数又は目標件数がございましたらご教示ください。	仕様書に記載している実施施設以外は、各事業者様が想定する施設をご提案ください。また、目標件数等についても同様となります。

３７	「出張申請受付で必要となる物品、じゅう器、機器等については、（２）に定めるものを除き、受託者において用意すること。その費用も負担するものとする。」関して、机椅子等についても受託者負担と認識しておりますが、委託仕様書の「業務用機材の負担区分」の記載では机・椅子については「本市負担」となっております。負担に関して切り分け等があればご教示お願いします。 また、執務スペースに関して受託者負担の場合、執務スペースのレイアウト提案や設置工事も今回の業務に含まれるのかご教示いただきたい。	出張申請受付で必要となる物品等が受託者負担となります。業務用機材の負担区分１から５は執務室で使用することを想定しております。 執務スペースのレイアウト提案、設置工事は業務に含まれておりません。
３８	「出張申請受付に必要となる通信環境を用意すること。その費用も負担するものとする。」に関して、有線、無線含め、通信手段や条件の指定があればご教示お願いします。	指定はございません。