

公募型プロポーザルに関する質問の回答

【案件：羽曳野市マイナンバーカード交付等業務委託】

No	対象書類	ページ数	項目	質問内容	回答
1	実施要領	P1	2. 業務概要 (4) 上限額	本件の最低制限価格の設定はございますでしょうか。	最低制限価格は設定していません。
2	実施要領	P4	8- (4) 提出書類	提出書類の「③電子媒体(CD-R等)」について、これは「（５）提出書類内容」に記載の「ア 業務実績」の「契約書の写しのデータ、又は履行実績を証明する書類データ」のことでしょうか？それとも、「（５）提出書類内容」に記載のア〜カ全てのものとなりますでしょうか？その場合、正本と副本の両方でしょうか？	ア〜カ全てのものになり、正本のデータのみです。
3	実施要領	P4	8- (5) -ア 業務実績	契約書の写しデータを添付するよう記載がございますが、契約書写しデータは紙の量が多く、簡易A4ファイルでの製本が難しい場合、契約書写しデータのみ、製本資料とは別途にて提出させていただくことは可能でしょうか。	別途提出でも可能です。
4	実施要領	P4	8- (5) -イ 企画提案	表紙・目次を除いて40頁以内とありますが、A3用紙を入れる場合は2頁換算となりますでしょうか。	お見込みの通りです。
5	実施要領	P5	8- (5) -ウ 業務体制、エ スケジュール	A3用紙でも可能でしょうか。	A3用紙でも可能です。
6	実施要領	P5	8- (5) -カ 提案価格	「見積内訳を【任意様式】で作成すること。項目・単価等を明らかにしたものを作成すること。」と記載がございますが、項目とはどのような項目を想定しておりますでしょうか。	人件費・備品等・管理費を想定しております。 上記以外の項目もあれば記載してください。
7	実施要領	P7	10- (3) -4 委託要件内容	審査項目の委託要件内容は別紙で提出する要件項目確認表のみで審査されるのか、または別途でイ 企画提案にも記載する必要があるのかをご教授ください。	要件項目確認表のみで審査しますので、企画提案には含めなくても構いません。
8	実施要領	P7	10- (3) -5 事業計画、実施体制等	審査項目の事業計画、実施体制等は8 提案書の提出要領(5)のウ 業務体制とエ スケジュールでの提出のみで審査されるのか、または別途でイ 企画提案にも記載する必要があるのかをご教授ください。	ウ) 業務体制とエ) スケジュールについては、体制図や線表等のスケジュールを想定しており、詳細についてはイ) 企画提案に記載してください。
9	実施要領	P2 P4 P5 P7	5 スケジュール 8 (5) エ スケジュール 9 (3) ②ウ 10 (3) 5	「契約締結予定日」が「令和8年4月」となっておりますが、4月何日まで等、貴市の希望日をご教示ください。 契約締結日以前の打合せは可能でしょうか。 現在、マイナンバーカード関連業務で委託されているものはございますか。その場合の、業務範囲および受託者をご教示ください。また、最短でいつから引継ぎ可能かをお示しくください。	契約については、令和8年4月1日で予定しています。また、委託先決定後であれば事前打ち合わせは可能です。現状、マイナンバーカード関係の委託はしていません。
10	仕様書	P1	3	「具体的な業務開始日については受託者と別途協議する」とございますが、最短でいつからの開始をご希望ですか。	令和8年7月1日からの開始と考えていますが、準備が完了すれば日程の前倒しは可能です。（要相談）
11	仕様書	P1	3	業務開始までの引継ぎ・準備期間は何か月を想定されているかをご教示ください。	令和8年4月～6月を引継ぎ・準備期間と考えています。
12	仕様書	P2	6－(1)－①	「マイナンバー制度に関する問い合わせ、マイナンバーカード交付・電子証明書更新の対応を行うこと」と記載されていますが、具体的にどのような業務でしょうか？	記載箇所が、「交付予約システム管理運用業務」になっていますが、実際は「カード関連窓口業務」に関する要件になります。
13	仕様書	P2	6－(1)－②	予約の管理ができるシステムは市民にどういった内容（項目）を入力してもらいますでしょうか？	現時点でシステム導入事業者を選定中のため、お答えすることができません。
14	仕様書	P2	6－(1)－③	支所の窓口も貴市が導入されるシステムで予約を受け付け、管理するという理解で正しいでしょうか。	お見込みの通りです。
15	仕様書	P2	6. 委託業務内容 (1) 交付予約システム管理運用業務	貴市が導入される予約システムのメーカー名、システム名をご教示いただけますでしょうか。	現時点でシステム導入事業者を選定中のため、お答えすることができません。
16	仕様書	P2	6. 委託業務内容 (2) フロア案内・受付業務	受託者が準備する番号発券機の機能については、ご提案内容に含める認識でよろしいでしょうか。	お見込みの通りです。
17	仕様書	P2	6. 委託業務内容 (2) フロア案内・受付業務	番号発券機設置に伴う電源工事、また各窓口への呼出機、表示器の必要電源の工事は、受託者手配でよろしいでしょうか。	大がかりな配線工事はできませんが、軽微な配線工事であれば協議のうえ受託者手配で実施可能です。本市としてはモール利用による配線程度と考えております。
18	仕様書	P2	6 (2) ④	番号発券機が有しておくべき機能についてご教示ください。	受託者の業務上必要と思われる機能での提案を想定しています。
19	仕様書	P3	6 (2) 及び (3)	現在の時間帯別配置人数をご教示ください。	平均配置人数は5名程度です。
20	仕様書	P3	6－(3)－①	窓口が混雑する時間帯をご教示いただけないでしょうか。また繁忙期と閑散期をご教示ください。	現状の混雑時間は、午前中10時台と午後3時～午後4時台です。繁忙期は、連休明けです。業務委託後は、予約をメインに考えていますので、現状の混雑と同じとは考えていません。
21	仕様書	P3	6－(3)－①	窓口数は最大で何窓まで設置可能かをご教示ください。	常時4窓口、予備1窓口です。
22	仕様書	P3	6－(3)－①	「すみやかに席数を調整し」とありますが、この「席数」は「窓口数」という理解で正しいでしょうか。	お見込みの通りです。
23	仕様書	P3	6－(3)－④	支所で交付するマイナンバーの仕分けと支所への搬送も、「(3) カード関連業務」に含まれますでしょうか。	マイナンバーの仕分けと支所への搬送は、市側で対応予定です。

24	仕様書	P2	6－（４）－①	羽曳野市様の窓口実績から想定される時間外超過時間をご教示ください。	最長でも30分程度と考えています。
25	仕様書	P3	6－（４）－①	日本語以外の問合せへの対応は、電話と窓口の両方に必要でしょうか。	電話問い合わせは市側で対応予定ですので、窓口での対応が必要です。
26	仕様書	P.3	7．業務用機材の負担区分	受託者が利用できる休憩スペース、ロッカールーム、ロッカー等はございますでしょうか。ない場合、受託者が設置することは可能でしょうか。	休憩スペースは準備する予定ですが、ロッカールームは準備不可能です。受託者が利用するロッカーについては、休憩スペースに入る大きさのものを準備してください。
27	仕様書	P4	7（３）	貸与いただける机、椅子、ロッカーについて、その数（ロッカーについては人数）をご教示願います。	業務で使用する机・椅子・ロッカーの貸与になります。ただし、休憩スペースの机・椅子は準備します。受託者が利用するロッカーについては、休憩スペースに入る大きさのものを準備してください。
28	仕様書	P4	7-（３）机・椅子・ロッカー・パーティション・アクリルパネル	机・椅子・パーティションはそれぞれ何個お借りできるのでしょうか。レイアウトに記載されている数量の認識でよろしいでしょうか。	窓口の机は、レイアウトに記載しています台数、椅子は最低１２脚（市民側・職員側）は準備できます。パーティションは、現状使用しています台数（４窓口分）です。
29	仕様書	P4	7．業務用機材の負担区分	当社PC端末の持ち込みについて、モバイルWi-Fiの利用を想定しておりますが、事前の手続きは必要でしょうか。	受託者が利用するPCに関するモバイルWi-Fi利用について事前手続きは必要ありません。
30	仕様書	P4	7（２）	デジタル複合機には、受託者のパソコンを接続することは可能でしょうか。	受託者のパソコンの接続はできません。
31	仕様書	P4	7（４）	電話機は何台貸与いただけますか。	１台になります。ただし、市民からの予約・問い合わせについては、本市が受けますので市役所の電話機は必要ないと考えています。
32	仕様書	P2 P3	6（１）② 6（３）④⑤	「インターネットからの予約等や、電話による予約の管理ができるシステムを本市が導入する」とございますが、現在の「【市民課】窓口オンライン予約」システムのことを指しますか。もしくは、新システムを導入予定でしょうか。 後者の場合、本庁・支所の選択、マイナンバーカード交付・電子証明書更新の選択が可能になりますか。 6（３）④⑤の業務において、「予約情報を確認し」「予約内容との照合」とございます。現在のシステムで取得される情報は電話番号もしくはメールアドレスのみとお見受けしますが、その他、想定されている入力項目をご教示ください。受託者からのシステム提案も可能でしょうか。	新しくシステムを導入します。予約の種類は、マイナンバーカード交付・電子証明書更新、それぞれで予約が可能です。システムについては、現時点でシステム導入事業者を選定中のため、お答えすることができません。また、受託者からのシステム提案はできません。
33	仕様書	P3 P5	6（３）※ 8（４）	想定受付件数につきまして、年間の平均値「カード交付1,400件／月」「電子証明書関係（発行・更新など）1,300件／月」を記載いただいておりますが、有効期限から見込まれている各月の想定件数をお示しください。 また、令和7年4月から現在までの「カード交付・電子証明書関係（発行・更新など）・暗証番号再設定・健康保険証利用申込・公金受取口座登録」の各月の受付件数をご教示ください。	カードの有効期限から推測した結果、令和８年度中にカード交付件数（新規交付含まず）は約6,000件、電子証明書件数は約13,000件になります。 令和７年度の実績は以下になります。（本庁＋支所） ・４月 交付：980 電子：1442 暗証：519 保険：33 口座：2 ・５月 交付：1029 電子：1417 暗証：525 保険：23 口座：1 ・６月 交付：916 電子：1358 暗証：514 保険：23 口座：2 ・７月 交付：974 電子：1555 暗証：584 保険：22 口座：3 ・８月 交付：1132 電子：1398 暗証：578 保険：35 口座：1 ・９月 交付：1439 電子：1395 暗証：549 保険：40 口座：2 ・１０月 交付：1391 電子：1676 暗証：621 保険：65 口座：3 ・１１月 交付：1269 電子：1546 暗証：599 保険：71 口座：0 ・１２月 交付：1706 電子：1569 暗証：709 保険：76 口座：1
34	仕様書	P2 P4	6（１）② 7（２）	予約システムの利用および管理画面にアクセス可能な端末の貸与は可能でしょうか。 受注者で用意する場合、端末のスペックやセキュリティ要件等はございますか。	台数は１台程度、貸与は可能ですが、予約受付・管理、交付情報などの入力・更新は本市が行う予定ですので、管理画面を参照する必要はないと考えております。
35	要件項目確認表		16	「マイナンバーカード登録全般以外の問合せ（対応？）や支援」は、窓口で行う想定でしょうか。	お見込みの通りです。
36	-	-	-	マイナポータル操作案内や、交付申請サポート、オンライン申請書発行などは業務範囲外の認識で良いでしょうか。	交付申請サポートは本市が対応する予定ですが、要件項目確認表のNo16に記載の通り任意要件となっています。
37	-	-	-	券面印字は受託業者の範囲外の認識で良いでしょうか。	お見込みの通りです。
38	レイアウト図	－	①	「机１．５m×４台 ６m」は「マイナンバーカード窓口」のことを指しますか。それとも、窓口の後ろの赤線部分に記載台を設置されるのでしょうか。 また、レイアウト図に記載スペースおよび待合スペースの追記をお願いいたします。	「机１．５m×４台 ６m」は「マイナンバーカード窓口」のことを指します。 記載台の設置は予定していません。待合スペースは、レイアウト図を参照してください。
39	レイアウト図	－		「予備」の窓口は本業務に使用可能でしょうか。また、最大何窓口まで拡大可能でしょうか。	最大１窓口が利用可能です。
40	その他			現在（過去）本事業を委託された実績がございましたら、期間と委託金額についてご教示ください。	マイナンバーカード交付等に関する委託はありません。

市 民 課

保険年金課

