

マイナンバーカード交付窓口関連業務に係る  
公募型プロポーザル 質問と回答

番号	質問項目	質問内容	回答
1	実施要領 4 参加方法 (1) 提出書類	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国税の証明書はその3の3で問題ございませんでしょうか</li> <li>・ 地方税の証明書について本社が東京なので法人事業税や法人都民税の納税証明で問題ございませんでしょうか</li> <li>・ 納税証明書は写しの提出で問題ございませんでしょうか 上記に相違がございましたら代わりとなる書類についてご教授いただけますでしょうか。</li> </ul>	国税の証明は「その3の3」、 地方税の証明は「法人事業税」「法人都道府県民税」の各証明で問題ありません。各証明書については写しではなく原本をご提出ください。
2	実施要領 7 企画提案書 (1) 提出書類	企画提案書作成にあたりページ数の制限はございませんでしょうか。	制限はありません。
3	実施要領 7 企画提案書 (1) 提出書類	企画提案書作成にあたり「A4版横」と記載がございますが、横長の横書きという認識で合っておりますでしょうか。 (他提出書類の様式が縦長ですが提案書は横長でお間違いないでしょうか)	お見込みのとおりです。
4	実施要領 7 企画提案書 (1) 提出書類	「記名版3部（正本1部、副本2部（複写可））、無記名版8部」とございますが正本と副本の内容は同じ認識でお間違いないでしょうか？	正本と副本は同じ内容のものです。
5	仕様書 3 基本的な考え方、受注者に求めること	貴所内部（または貴所と各窓口間）において、情報共有、業務連携を目的としたツールは何をご利用でしょうか。	電話、FAX、庁内ネットワークシステム、マイナンバーカード交付予約・管理システムを利用した連携をしています。
6	仕様書 4 業務履行期間等	「開庁日の一部において繁忙が予想される場合」とございますが予想される繁忙についてわかる範囲でご教授いただけますでしょうか。（○～○月、○曜日、○～○時など）”	一般的に市役所窓口繁忙日は土日等休み明けの日です。繁忙期と呼ばれるのは年度末年度始めであり、また、気候によっても変動し、時間帯は夏冬によっても変わります。
7	仕様書 4 業務履行期間等	貴所や国の施策等において、現時点で特定の時期に業務が集中するようなイベントのご予定はございますでしょうか。	イベントなどの情報はありません。
8	仕様書 4 業務履行期間等 イ 休日開庁日	3月及び4月は土日の開庁が各4日間ずつとなりますでしょうか。	年度により開設日数は変わります。
9	仕様書 5 業務内容 (13) 上記に掲げるもののその他、マイナンバーカード関連業務	具体的な作業内容が決まっておりましたらご教示頂けますでしょうか。	本市のマイナンバーカード窓口業務体制の強化につながる事業者様からのご提案となります。
10	仕様書 5 業務内容	各業務内容につきまして、1応対（または1件あたり）にかかる標準的な業務時間など、工数の目安をご提示いただけますでしょうか。また、目標値等ありましたらご教示いただけますでしょうか。	カード交付、電子証明書それぞれ、来庁者の理解度により時間は変わるものですので、お示しはできません。
11	仕様書 6 業務の実施体制	業務体制において「業務管理責任者」「副責任者」いずれか常駐していれば問題ございませんでしょうか？	仕様書のとおり、責任者が業務にあたれない場合は副責任者が代理となります。
12	仕様書 6 業務の実施体制 (1) 要員の配置	効率的な人員配置の参考にさせていただくため、現状の業務実施体制についてご教示いただけますでしょうか。	現在会計年度任用職員10人で業務を行っております。効率的な業務運営をご提案ください。

13	仕様書 6 業務の実施体制 (3) 従事者	従事者に対する研修につきましては、委託者の施設での実施と認識しておりますが、差し支えないでしょうか。（～2026年2月末の期間、貴市の庁舎内の会議室等を研修目的で使用させて頂けますでしょうか）	実地研修は窓口にて実施可能です。 会議室に空きは無いため研修用にご利用はいただけません。
14	仕様書 9 業務報告	月次定例について、必要な報告内容をご教授いただけますでしょうか。想定されている報告フォーマット等ございましたら共有いただけますでしょうか。	履行業務の全てをご報告ください。フォーマットは決まっていません。
15	仕様書 14 再委託	本業務に派遣社員が就業することは可能でしょうか。 (弊社が派遣先として派遣社員を受け入れ、業務の一部または全部を派遣社員が実施することを想定しております)	効率化や運営体制の提案の中でご説明ください。
16	仕様書 14 再委託	共同事業体での入札参加は可能でしょうか。可能な場合は、追加必要な提出書類などがありましたらご教示ください。	共同事業体での参加は想定していません。
17	仕様書 15 業務用機材等	貴市に申請のもと、インターネット接続可能なPCやタブレット等を持ち込みすることは可能でしょうか。 (業務効率化のための施策および、社内連絡等に活用)	効率化や運営体制の提案の中でご説明ください。優先交渉権者に選定された事業者と協議して決定します。 なお、インターネット接続用機器等は貴社で用意いただくことになります。
18	仕様書 15 業務用機材等 (4) 机・椅子・ロッカー・パーテーション	机・椅子・ロッカーについてはそれぞれいくつ用意がございますでしょうか。 また、履行場所のレイアウトがございましたら共有いただけますでしょうか。	委託開始にあたりレイアウト変更を行いますので、図の用意はありません。 ロッカーは従事者の荷物等を保管していただく用にご用意します。
19	仕様書 16 委託料の支払い	事業費につきまして、契約期間（約36か月）の総額を等分してご請求させていただくという認識で相違ございませんでしょうか。	お見込みのとおりです。 ただし、実施要領にある長期継続契約の注意事項はご承知おきください。
20	仕様書 16 委託料の支払い	令和7年度の事業費につきまして、2月分・3月分に分けてそれぞれご請求させていただくことは可能でしょうか。（または請求は3月に一括請求を前提として、請求内訳を契約書等に2月、3月分表記して頂く事は可能でしょうか？準備委託費用分の内訳希望の為）	準備期間は委託費が発生しません。3月履行確認後、4月に3月分の支払いがされます。
21	仕様書 18 本市のマイナンバーカード取扱い参考数値	入電数/500件という記載がございますが、入電の内訳としてはどのようなものがございますでしょうか。	来庁予約やカード交付申請についての問い合わせです。
22	実施要領 7 企画提案書	インデックスラベルには番号のみの記載で問題ないでしょうか。	問題ありません。
23	実施要領 7 企画提案書	提出書類の綴じ方に指定がありましたらご教示ください。 (ホチキス止め、ファイルに綴じる等)	指定はありません。
24	実施要領 7 企画提案書 (1) 提出書類	無記名版8部の「企画提案書提出届」は記名版のマスキングでも良いのか、事業者名等を空白にした様式の方が良いのか、ご指定がありましたらご教示ください。	指定はありません。
25	仕様書 5 業務内容	業務内容にCS端末の取り扱いが含まれると思いますが操作する従事者のリスト等は何日前にお出しすればよろしいでしょうか。	契約開始2週間前までにご提出ください。

26	仕様書 8 従事者への教育・研修	実地研修は準備期間中、何日間程度行うことが可能でしょうか。また座学研修を行う際、貴市の会議室等は利用可能でしょうか	優先交渉権者に選定された事業者と協議して決定します。会議室に空きは無いため研修用にご利用はいただけません。
27	仕様書 18 本市のマイナンバーカード取扱い参考数値	最繁忙期に関する予想数をご教示いただけますでしょうか。	仕様書に記載した以上の資料はありません。
28	その他	今回案件に使用する契約書（案）または標準約款を公開いただくことは可能でしょうか。 公開が難しい場合、落札後に約款内容に関して協議いただくことは可能でしょうか。	優先交渉権者に選定された事業者と協議して決定します。
29	-	現在貴市にて使用している、予約システム・進捗管理システムは引き続き使用できますでしょうか。できなく受託者側で用意する場合、予約情報の引継ぎなどはどのように検討しておりますでしょうか。	仕様書「15 業務用機材等」に記載のとおりです。
30	-	外国語対応は実施しておりますでしょうか。	本市のマイナンバーカード窓口業務体制の強化につながる事業者様からのご提案となります。
31	-	業務履行場所のレイアウト図をご教示ください。（貴市用意の机・椅子・ロッカー・パーテーションの個数やサイズ・設置位置情報含めて）	委託開始にあたりレイアウト変更を行いますので、図の用意はありません。
32	-	従事者の休憩スペースはございますでしょうか。 また、ご用意いただくロッカーには、従事者の貴重品などを入れることを想定しておりますでしょうか。	職員と共同のバックヤードスペースがあります。ミーティングスペースと共用のため使用には制限があります。 鍵のかかるロッカーを用意しますが、紛失等の責任は負いかねます。
33	-	窓口を増やすや、椅子や机の位置を変更するなどのレイアウト変更について、ご相談することは可能でしょうか。	窓口のカウンターサイズは決まっています。 委託開始にあたりレイアウト変更を行います。
34	-	マイナンバーカードを保管する鍵付きのロッカーや金庫などはご用意いただけますでしょうか。	現在セキュリティを確保した保管をしています。
35	仕様書 5 業務内容	「(2) マイナンバーカードの交付申請受付業務」に関する、具体的な業務フロー及び委託範囲、想定件数をご教示ください。	国の事務処理要領に基づく事務処理として、正確かつ効率的な事務フローをご提案ください。 委託範囲は総務省の示す委託可能な範囲のとおりです。
37	仕様書 5 業務内容	「(3) マイナンバーカードの交付業務」に関する、具体的な業務フロー及び委託範囲、想定件数をご教示ください。	国の事務処理要領に基づく事務処理として、正確かつ効率的な事務フローをご提案ください。 委託範囲は総務省の示す委託可能な範囲のとおりです。
37	仕様書 5 業務内容	「(4) マイナンバーカードの電子証明書発行・更新業務」に関する、具体的な業務フロー及び委託範囲、想定件数をご教示ください。	国の事務処理要領に基づく事務処理として、正確かつ効率的な事務フローをご提案ください。 委託範囲は総務省の示す委託可能な範囲のとおりです。

38	仕様書 5 業務内容	「(5) マイナンバーカードの暗証番号再設定業務」に関する、具体的な業務フロー及び委託範囲、想定件数をご教示ください。	国の事務処理要領に基づく事務処理として、正確かつ効率的な事務フローをご提案ください。委託範囲は総務省の示す委託可能な範囲のとおりです。
39	仕様書 5 業務内容	「(6) マイナンバーカードに関する各種申請書、マイナンバーカード受領書等の保存管理業務」に関する、具体的な業務フロー及び委託範囲、想定件数をご教示ください。	国の事務処理要領に基づく事務処理として、正確かつ効率的な事務フローをご提案ください。委託範囲は総務省の示す委託可能な範囲のとおりです。
40	仕様書 5 業務内容	「(7) マイナンバーカードの交付前設定、保管管理等業務」に関する、具体的な業務フロー及び委託範囲、想定件数をご教示ください。	国の事務処理要領に基づく事務処理として、正確かつ効率的な事務フローをご提案ください。委託範囲は総務省の示す委託可能な範囲のとおりです。
41	仕様書 5 業務内容	「(8) マイナンバーカードに関する郵送書類作成・発送補助」に関する、具体的な業務フロー及び委託範囲、想定件数をご教示ください。	国の事務処理要領に基づく事務処理として、正確かつ効率的な事務フローをご提案ください。委託範囲は総務省の示す委託可能な範囲のとおりです。
42	仕様書 5 業務内容	「(9) マイナンバーカード（申請時来庁方式）の発送業務」に関する、具体的な業務フロー及び委託範囲、想定件数をご教示ください。	国の事務処理要領に基づく事務処理として、正確かつ効率的な事務フローをご提案ください。委託範囲は総務省の示す委託可能な範囲のとおりです。
43	仕様書 5 業務内容	「(10) マイナンバーカード手続きの予約来庁者管理業務」に関する、具体的な業務フロー及び委託範囲、想定件数をご教示ください。	国の事務処理要領に基づく事務処理として、正確かつ効率的な事務フローをご提案ください。委託範囲は総務省の示す委託可能な範囲のとおりです。
44	仕様書 5 業務内容	「(11) マイナンバーカードに関する電話応対業務」において、応対履歴を残すことは想定しておりますでしょうか。その場合、貴市にて応対履歴システムをご用意いただけるのでしょうか。また、受託者にて持ち込むことは可能でしょうか。	国の事務処理要領に基づく事務処理として、正確かつ効率的な事務フローをご提案ください。委託範囲は総務省の示す委託可能な範囲のとおりです。
45	仕様書 5 業務内容	「(11) マイナンバーカードに関する電話応対業務」の想定業務量をご教示ください。	仕様書「18 本市のマイナンバーカード取扱い参考数値」に記載のとおりです。
46	-	<p>提出書類「6 納税証明書」に関して、提出すべき書類の種類は、以下でよろしいでしょうか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・納税証明書（その3の3「法人税」及び「消費税及び地方消費税」について未納税額のない証明用）</li> </ul> <p>別の書類が必要となる場合、書類名および税項目についてご教示いただけますと幸いです。</p> <p>例）納税証明書（その1 納税額等証明用）税目（法人税）など。</p> <p>また、地方税について、本社所在地および貴市のある神奈川県の納税証明書も必要でしょうか。</p> <p>必要な場合、対象となる書類名および税項目（例：法人県民税、法人事業税、市町村民税など）をご教示いただけますと幸いです。</p>	<p>国税の証明は「その3の3」、地方税の証明は「法人事業税」「法人都道府県民税」の各証明で問題ありません。各証明について写しではなく原本をご提出ください。</p> <p>また、地方税については、貴社所在地の納税証明書のみです。</p>

47	-	提出書類 「6 納税証明書」「7 印鑑証明書」に関して、写しでもよろしいでしょうか。または、原本が必要でしょうか。	原本を提出してください。
48	-	参考見積書の内訳に関して、記載すべき項目などはございますでしょうか。	実施要領「7 企画提案書」における参考見積書欄に記載のとおりです。
49	-	企画提案書の綴じ方に指定などはないという認識でよろしいでしょうか。	実施要領に記載のとおり任意様式になります。
50	-	プレゼンテーションの開催時間などの詳細については、いつどのようにお知らせいただけますでしょうか。	参加資格審査後に通知します。
51	-	企画提案書のインデックスラベルとは「1 企画提案書提出」「2 企画提案書」「3 参考見積書」「4 業務管理責任者等調書」の4つだけよろしいでしょうか。	実施要領「7 企画提案書」に記載のとおりです。
52	-	評価委員会の委員に関して、ご教示ください。	委員会の委員は、庁内職員5名です。
53	-	評価委員の委員の評価基準・評価点の算出方法をご教示ください。	実施要領に記載のとおりです。
54	-	最低価格の設定はございますでしょうか。	最低価格の設定はありません。
55	仕様書 18 本市のマイナンバーカード取扱い参考数值想定受付件数	想定受付件数の記載項目の月間の日別件数をご教示ください。	仕様書に記載した以上の資料はありません。
56	仕様書 5 業務内容	「(11) 電話応対業務で外国語対応はどのくらいの件数が発生しますでしょうか。」	統計は取っておりません。
57	実施要領 7 企画提案書	記名版3部（正本1部、副本2部（複写可））と記載がございますが、正本と副本の違いはありますでしょうか。	正本と副本は同じ内容のものです。
58	-	執務室内に、弊社労務管理ノートPC、管理業務（マニュアルの改訂等）を行うノートPCを持ち込むことは可能でしょうか。可能な場合、印刷を行うプリンターもしくは複合機の設置は可能でしょうか。	効率化や運営体制の提案の中でご説明ください。優先交渉権者に選定された事業者と協議して決定します。
59	仕様書 4 業務履行期間等	「開庁日の一部において繁忙が予想される場合には、小田原市（以下、「発注者」という。）と協議のうえ、繁忙対策を講じること」について、開庁時間の延長、もしくは増員が必要となった際、契約変更、増額は可能でしょうか。	契約の変更および増額は想定していません。
60	-	現在、監視カメラは設置されていますでしょうか。万一、マイナンバーカードの紛失等があった際、受注者が録画内容を確認することは可能でしょうか。	監視カメラの設置はありません。
61	-	様式第1号、第3号、第4号、第7号それぞれ右上に記載する日付は、提出日でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
62	-	参加申請書類や企画提案書等を郵送にて提出する場合、封筒への封印・封緘のご指定はございますでしょうか。	指定はありません。

63	実施要領 7 企画提案書	「無記名版には表紙、企画提案書及び見積書を含めて、事業者を特定できる情報を入れないこと。」と記載がありますが、1 企画提案書提出届(様式 7)につきましては、所在地・商号または名称・代表者職氏名は無記載の書類を編冊する認識であっておりますでしょうか。	お見込みのとおりです。
64	実施要領 7 企画提案書	「無記名版には表紙、企画提案書及び見積書を含めて、事業者を特定できる情報を入れないこと。」と記載がありますが、表紙に記載する内容に指定はございますでしょうか。	指定はありません。
65	仕様書 5 業務内容	業務内容に、予約済みのカードを保管庫から抜き出し、庁舎内、マロニエ住民窓口分に振り分ける、搬送する業務は含まれていますでしょうか。	効率化や運営体制をご提案いただき、優先交渉権者に選定された事業者と協議して決定します。 なお、搬送業務は委託業務には含まれていません。
66	仕様書 5 業務内容	カードの保管状況について、お教えいただけますでしょうか。ポケット付きのクリアフォルダーに収納、場所を特定できる IC タグを同梱、交付通知書のコピーを封入、交付される市民の方の属性により目印を付けている等、ありますでしょうか。また、その保管に伴う消耗品は、発注者様手配になりますでしょうか。	カードの保管状況については、セキュリティ上、回答できません。効率化や運営体制の提案の中でご説明ください。 消耗品については仕様書に記載のとおりとなります。
67	実施要領 4 参加方法	業務実績調書につきまして、複数期間にわたって同じ業務を受託をしている場合、一つの枠にまとめて記載する方法で良いでしょうか。その場合、記載方法について下記 3 点ご教示いただけますと幸いです。 ①契約期間は受託期間を合計して記載 (例：令和 2 年 6 月から令和 6 年 3 月) してよろしいでしょうか。 ②受託期間を合計して記載する場合、契約金額は直近の契約分の記載のみでよろしいでしょうか。 ③契約書はその記載した期間分のみ用意すればよろしいでしょうか。	1 つの枠にまとめて記載する方法で問題ありません。 ①②に関しましては、契約ごとに記載をお願いします。 ③に関しましては、お見込みのとおりです。
68	実施要領 4 参加方法	業務実績調書につきまして、「本業務と同種の業務」の実績を記載する必要があるかと存じますが、同種とはマイナンバーに関する業務を指しますでしょうか。 どこまでの業務内容を実施していれば該当するか、ご教示いただけますと幸いです。	仕様書に示した業務に関する業務を指します。
69	実施要領 4 参加方法	業務実績調書の提出は、落札の評価に直結せず、あくまで入札参加資格があるかの確認のみに使用されるという認識でよろしいでしょうか。	実施要領に記載のとおりです。
70	-	本件業務委託に係る契約約款の提示をお願いいたします。	優先交渉権者に選定された事業者と協議して決定します。
71	実施要領 1 業務概要 (5) 事業費上限額	実施要領に「物価上昇及び人件費の上昇分に伴う増額が生じた場合は、別途調整を行う」と記載がありますが、具体的な調整基準(消費者物価指数○%以上変動時、最低賃金改定時等)、調整時期(年 1 回・四半期毎等)、調整の算定方法(人件費部分のみ/全体の○%等)についてご教示ください。	必要な事態が生じた際に、受託者と協議して決定します。
72	仕様書 18 本市のマイナンバーカード取扱い参考数値	想定件数から大幅に増減した場合(例:±20% 以上)の委託料調整の可否、調整が認められる場合の基準(どの程度の変動率で調整対象とするか)、調整方法(出来高精算/単価×実績件数等)についてご教示ください。また、「繁忙対策」として増員が必要となった際の費用負担についても併せてご教示ください。	委託料の変更はありません。

73	実施要領 1 業務概要 (4) 業務期間	準備期間(契約締結日～R8年2月28日)における、現在の窓口運営体制(直営/委託の別、人員数)から受託者への具体的な引継ぎスケジュール、引継ぎ期間中の現行運営者(または市職員)の協力義務(OJT受入、業務マニュアル提供、システム操作研修等)の内容と期間、および準備期間中に受託者が配置する人員に対する委託料の支払条件についてご教示ください。	質問内容も含め、国の事務処理要領に基づく事務処理として、正確かつ効率的は事務フローをご提案ください。委託範囲は総務省の示す委託可能な範囲のとおりです。
74	-	業務開始前に、研修実施する際など貴場所をお借りすることは可能でしょうか。また、お借りできる場合、いつごろから可能でしょうか。	実地研修は窓口にて実施可能です。座学研修の場所の確保はできません。
75	実施要領 1 業務概要 (5) 事業費上限額	見積書へ記載する金額は、人件費上昇を加味した金額でよろしいでしょうか。	人件費上昇分も加味した3年間の総額を提示してください。
76	-	出先窓口への人材配置は、本委託内容に含まれないという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
77	仕様書 4 業務履行期間等 (3) 勤務時間等	休日開庁は、3・4月以外も毎月2回実施する想定でしょうか。また、3・4月は2回以上を想定している場合、具体的に想定回数を過去の実績よりご教示ください。	仕様書「4 業務履行期間等」に記載のとおりです。
78	仕様書 8 従事者への教育・研修	受託後に貴市より業務マニュアルなど提供いただける資料は具体的にどのようなものがございますでしょうか。また、どのタイミングでご提供いただけますでしょうか。	優先交渉権者に選定された事業者と協議して決定します
79	仕様書 15 業務用機材等	窓口の発券機のご用意はございますでしょうか。	発券機はあります。
80	仕様書 9 業務報告	業務報告に関して、電話応対業務以外については必要ないでしょうか。 必要な場合、報告内容は具体的にどのような項目を想定しておりますでしょうか。どのように情報を取得するかもあわせてご教示ください。	履行業務の全てをご報告ください。

※質問項目・質問内容の記載については事業者様からご提出いただいた内容をそのまま反映しています。