

令和5年度マイナンバーカード申請サポート等に係る企画・運営業務委託（仙台市）

回答日：令和5年5月16日

NO	質問	回答
<b>実施要領について</b>		
<b>3. 参加資格要件</b>		
1	共同事業体で参加予定ですが、当社が代表、協力会社が構成員となった場合、代表である当社は要件をすべて満たしているが、協力会社は資格要件の（8）を満たしていない。この場合でも共同事業体での参加は可能でしょうか？	3. 参加資格要件の（1）～（7）については、共同事業体を構成するすべての構成員に要件を満たすことを求めます。 （8）アについては、「共同事業体代表事業者」が要件を満たせば、可とします。 また、（8）イについては、仕様書（案）4. 業務内容の（3）、（4）、（5）の全て及び（2）のうち、「実施した広報活動に対する市民からの問合せへの対応」の業務を担当する「共同事業体代表事業者」又は「共同事業体その他構成員」に該当することを求めます。 応募にあたり共同事業体を結成する場合は、どの構成員がどの業務を担当する予定であるか、企画提案書の中でお示ください。
2	参加資格要件（8）アに「過去5年以内に～受託した実績があること」とあるが、応札予定の支店に限らず、全社での実績という認識で良いのか？	3. 参加資格要件の（8）アについては、「参加表明書」に記載される「事業者」、または、「共同事業体結成に係る届出書」に記載される「共同事業体代表事業者」が要件を満たしていることが必要です。
3	個人情報の取り扱いがない業務の場合、再委託事業者は、ISMS又はプライバシーマークの資格所有は不要で問題ないでしょうか。	問題ありません。
<b>仕様書（案）について</b>		
<b>4. 業務内容</b>		
<b>（1）実施場所の選定及び施設使用料等の支払い等</b>		
4	発注者が場所を指定する場合には、とあるが、予め想定している場所はどこか既に決まっているか。昨年度の運営会場を参考までに教えて頂くことは可能か。	事業開始前の時点で想定している場所はありません。 なお、令和4年度「マイナンバーカード申請サポート等に係る企画・運営業務委託」における申請サポート事業の実施施設については、別紙1「令和4年度における施設ごとの申請サポート件数および出張申請受付件数」をご参照ください。
<b>（2）事業実施に係る広報周知活動等</b>		
5	問い合わせ先について最低1回線用意することありますが、現場で電話機を設置し問い合わせ対応も行うという認識でよろしいでしょうか。	現場での問い合わせではなく、問合せ対応専用のコールセンター等を設置してください。
6	事業に関する問い合わせ先について最低1回線用意とあるが、設置場所については受託者の任意の場所で行うか。また、履行場所のセキュリティ要件の指定はあるか。	国内であれば、任意の設置場所で結構です。また、事業に関する問合せ先では、個人情報の取り扱いを予定していないため、セキュリティ要件の指定はありません。
7	コールセンターの開設時間や曜日に指定はあるか。	業務実施期間中は、土日祝日も含めて開設していただきたいと考えております。 なお、令和4年度「マイナンバーカード申請サポート等に係る企画・運営業務委託」における「マイナンバーカード申請サポートコールセンター」の受付時間は9時～17時（月曜日、火曜日定休）としておりました。
8	市政だよりへの情報掲載や市ホームページとの連携については、必要に応じて相談可能とありますが、情報掲載には費用は発生しますか？	「仙台市市政だより」や「市ホームページ」への情報掲載に、費用は発生いたしません。
<b>（3）マイナンバーカードの申請サポート</b>		
9	交付申請書貼付用の顔写真は印刷した後、予備の分は申請者にお渡ししてよいでしょうか。	予備の写真は、申請者にお渡し頂いて差し支えありません。
10	申請者のマイナンバーカード交付申請書の記入支援は、交付申請書のみの受付となりますか？申請者はWEB、アプリでの受付の選択可能でしょうか？	交付申請書の記入支援だけでなく、写真の撮影等申請に必要な手続き全般をご対応いたします。 また、申請サポートは実施会場に来所された不特定多数の方の受付を想定しておりますが、受注者側でWEBやアプリを活用した受付などを併用して実施頂くことは差し支えありません。
11	封筒のポスト投函は、申請者をお願いするという運用ですか？	封筒のポスト投函は、申請者が行うようご案内して頂く運用です。
12	マイナンバーカードに関する基本的な質疑応答は、申請に関する質疑のみの対応ということでしょうか？	申請の他、交付の手続きやマイナンバーカードの健康保険証利用等、マイナンバーカードの作成に絡んで想定される基本的な質疑応答全般をご対応頂きます。

<b>(4) マイナンバーカードの出張申請受付</b>		
13	<p>マイナアシストについて「発注者が用意する（最大3台）」とありますが、既に3台保有しており、原則いつでも使用できるという認識でよろしいでしょうか？</p> <p>また、マイナ・アシストは同行される職員の方が当日持参されますか？弊社で管理が必要ですか？</p>	<p>当市にて、出張申請用のマイナ・アシスト3台を既に保有していますので、そちらをご利用いただく想定です。</p> <p>また、マイナ・アシストについては同行する本市の職員が持参します。</p>
14	<p>同日の別会場実施等も想定し、（マイナ・アシストは）3台以上保有すべきと考えますが、必要台数を試算するにあたり 昨年度1日当たりの最大使用台数およびその際の会場をご教示ください。</p>	<p>令和4年度「マイナンバーカード申請サポート等に係る企画・運営業務委託」では、マイナ・アシストを使用しておりません。</p> <p>なお、令和4年度は本市のマイナンバーカード特設センターにおいて、最大3台のマイナ・アシスト稼働によって受付を行ってまいりました。</p>
15	<p>4(4)「※出張申請受付実施前に予約を受け付け」とございますが、現在貴市にて使用されている予約システムを引き継いでの対応になりますでしょうか？受託者で手配するものになりますでしょうか？</p> <p>また、予約は設置したフリーダイヤルで受け付け、または訪問先に取りまとめを依頼する方法ですか？報告書の専用フォーマットはございますか？</p>	<p>予約は、受注者側で専用の予約サイトを作成頂くことを想定しております。また、予約受付の際は、WEBでの予約の他、設置したフリーダイヤルでの受付も行って頂いて差し支えありません。</p> <p>予約内容の取りまとめは受注者側で行い、本市へ申請予定者の情報をご提供ください。なお、報告は任意様式で構いませんが、氏名や生年月日などの必要事項を含めた内容で作成をお願いします。</p>
16	<p>(4)マイナンバーカードの申請サポートで、「名簿提出が3営業日前まで」と記載がありますが、事前予約も3日前まで可能という認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>出張申請受付について、事前予約を締め切った確定人数の申請予定者を、名簿で作成頂きご提出をお願いします。業務実施の3営業日前までに名簿を提出いただけるのであれば、事前予約の締め切りはいつに設定いただいても結構です。</p>
17	<p>(4)マイナンバーカードの申請サポートで、「マイナンバーに設定する暗証番号を必要に応じて補記」と記載がありますが、暗証番号を決める際のサポートという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>申請者が記載した暗証番号を、後日本市の職員が見返した際に識別できるように補足を記載して頂きます。例としては、「アルファベットのO」と「数字の0」など、見分けが付きにくいものなどに「英語のオー」や「数字のゼロ」といった補足書きをしていただく想定です。</p>
18	<p>出張申請受付において、介護施設を想定していらっしゃるかと存じますが、事前調整などの為、市、及び各区のご担当者様（例として健康福祉局介護事業支援課様）のご紹介などは行っていただけますでしょうか</p>	<p>必要に応じて、可能な範囲で各担当への調整はさせていただきます。</p>
19	<p>仕様書（案）2P（4）マイナンバーカードの出張申請受付回収した受付書類については、貴市職員が会場内で管理、サポート終了後職員が庁舎に持ち帰る運用を想定しておりますがよろしいでしょうか？また、職員の送迎については会場最寄り駅等からの送迎でよろしいでしょうか？左記は往復分の想定でしょうか？その他想定がありましたらご教示ください。</p>	<p>出張申請受付では、サポート終了後は本市の職員が書類を回収します。</p> <p>また、送迎については実施会場と当市が指定する庁舎間の送迎とし、行きと帰りの往復でのご対応をお願いする想定です。</p>
20	<p>「発注者の職員が同行するものとする」とありますが、同行される職員の方との連絡方法はどうになりますか？（外線利用、専用携帯電話利用など）</p>	<p>当市の専用携帯電話へご連絡を頂く想定です。</p>
21	<p>「※申請は原則、発注者が用意する（最大3台）マイナ・アシスト（マイナンバーカードオンライン申請補助端末）により受け付けること。」「原則」とありますが、交付申請書での受付も可能ですか？可能な場合専用封筒や申請書は申請者持参のもので実施となりますか。それとも別途受注者側での準備となりますか？</p>	<p>マイナ・アシストで申請をおこなう際には二次元コードの付いた交付申請書が必要ですが、事情により二次元コードが付いた申請書が用意できない場合などは、手書き用交付申請書で受付を行うことを想定しています。</p> <p>その際の専用封筒や申請書の用意、申請用の顔写真の撮影は受注者側にご対応いただきます。</p>
22	<p>「出張申請受付に係る本人確認書類が要件を具備していることの確認及び本人確認担当職員への引継ぎ」とは、現地での担当職員の方への引継ぎ、という認識でよろしいでしょうか？</p>	<p>現地に同行した当市の本人確認担当職員へ、受付内容をその場で引き継いで頂きます。</p>
23	<p>「※要件を満たさない申請者については、申請サポートでの支援を行うこと。」とありますが、申請サポート実施会場への誘導ということですか？万が一、申請者が申請サポート会場へ行くことが困難な場合の再訪問は可能でしょうか？</p>	<p>再訪問などは実施せず、その場で申請サポート方式での申請受付をして頂きます。</p> <p>申請サポート受付時の顔写真の撮影など、ご対応をお願いします。</p>
<b>(5) その他の相談対応等</b>		
24	<p>苦情があった場合、報告は必要でしょうか？</p>	<p>報告をお願いします。</p>
<b>(6) マニュアルの作成及びスタッフ研修</b>		
25	<p>「受注者は、本業務の運営手順、注意事項、FAQ等について定めた運営マニュアルを作成し、本業務に従事する全てのスタッフに適切な研修を実施すること」とありますが、指定のフォーマットはございますか？</p>	<p>運営マニュアルに指定のフォーマットはありません。</p>
<b>(7) ラッピングカーによる巡回・訪問</b>		
26	<p>車両の仕様は車両へのラッピングのみでよろしいでしょうか？また、「人々の目に触れる機会を増やす目的であり、利用目的は巡回・訪問による申請機会の創出」という認識で相違ないでしょうか？</p>	<p>ラッピングカーについては、（別紙3）評価基準票にも記載のとおり、「印象的で親しみやすいラッピングデザインや効果的な運用方法が取られているか」を評価基準としております。また、目的についてはご認識のとおりです。</p>
27	<p>「マイナンバーカードをモチーフにしたラッピングカー」とありますが、既存のデザイン案やロゴ・画像等がございますか？必須で使う必要があるものがございましたらご教示ください。</p> <p>また、保有のデータ・画像をご提供いただけるものか、ご教示ください。</p> <p>例）マイナちゃん・ねこまむね など</p>	<p>既存のデザイン案や、必ず使用すべきロゴ・画像等はありません。</p> <p>なお、「マイナちゃん」のデータについては下記サイトから仕様を申請いただけます。</p> <p><a href="https://www.digital.go.jp/policies/mynumber_logo/">https://www.digital.go.jp/policies/mynumber_logo/</a></p> <p>「ねこまむね」については、キャラクターの製作者にお問い合わせください（仙台市のキャラクターではございません）。</p>
28	<p>ラッピングカーの望ましい車種指定はあるか？軽・乗用車・大型車など。</p>	<p>車種に指定はありませんが、業務に必要な物品等の運搬や、本人確認担当職員（2名）の同乗等を踏まえてご検討をお願いいたします。</p>

<b>(8) 実績報告</b>		
29	実績報告はどのような手段を想定されていますか？ 専用紙、メールまたは持参など。	実績報告に専用の書式は指定しておりません。また、提出方法は、仕様書 4. 業務内容 (8) 実績報告にも記載のとおり、メール等でのデータ送付で結構です。
<b>5. 実施場所</b>		
30	別紙にてご共有いただいている「仙台市マイナンバーカード所有者数(2023年3月末日現在)」にて外国人の方の取得率を別途集計されておりましたが、注力すべき事由があればご教示いただけますでしょうか。	特別に外国人を対象として業務を実施していただくことは想定していませんが、外国人の中には、マイナンバーカードの申請方法や申請を支援してくれる場所等について情報が行き届いておらず、申請したくてもできていない方もいらっしゃるかと推察されます。そうした点も踏まえて、実施場所や方法についてご検討をいただければと存じます。
31	総務省HPIにて公開されている3月末の貴市交付率は「67.6%」と公開されていますが、貴市提供別紙であると保有率「64.3%」と差があります。交付率と保有率の定義に違いがある等、この「3.3%」分の差について、ご教示いただきたく存じます。	交付(率)には、カードの再発行や、仙台市でマイナンバーカードを取得したあと、他地域へ転出された方も含まれています。それに対して所有(率)は、仙台市に住民票がある方のうち、マイナンバーカードをその時点で所有している方の割合となります。
<b>6. 実施期間</b>		
32	事業開始は契約締結日から記載ありますが、7月下旬スタートとなりますでしょうか。	事業の開始は、実施要領 4. 契約までのスケジュール(予定)にも記載のとおり、契約締結後の令和5年7月中旬頃を予定しております。
33	「令和5年7月20日」を事業開始日と想定とあるが、終了日はいつ頃を想定したら良いか？	業務完了は、実施要領 4. 契約までのスケジュール(予定)にも記載のとおり、令和6年3月22日を予定しています。
<b>7. 申請サポート、出張申請受付の実施回数及び目標受付数</b>		
34	目標受付数について、申請サポート、出張申請受付で具体的に試算している目標数値があればご教示ください。	目標受付数について、発注者であらかじめ試算している数値はありません。
35	過去の実績について、申請サポート、出張申請受付それぞれ、会場毎の実施回数をご教示ください。また、会場毎の実績数値(最低値、最大値、平均値など)をご教示ください。	別紙1「令和4年度における施設ごとの申請サポート件数および出張申請受付件数」をご参照ください。 なお、令和4年度「マイナンバーカード申請サポート等に係る企画・運営業務委託」では、出張申請受付は実施しておりません。別紙1では、仙台市が直接実施した令和4年度の出張申請受付の実績を示しております。
36	昨年度同事業の実施前から完了までの申請数、区別・年齢別の増加率をご教示ください。	別紙2「令和4年度マイナンバーカード申請サポート等に係る企画・運営業務 申請サポート件数」をご参照ください。
37	申請サポートや出張申請受付について、1日開設して申請数が0件だった場合でも、1回のカウントになるのでしょうか？	申請件数が0件の場合でも1回としてカウントいたしますが、0件とはならないよう、会場選択を吟味したり、周知活動を充実する等をお願いいたします。
38	同日に2つのチームが別施設で開設した場合は、2回のカウント、また、1つのチームが午前午後で別施設で開設した場合でも、1回のカウントされますか？	1つのチームが1箇所で開催するごとに1回とカウントいたします。よって、同日に2つのチームが別施設で開設した場合は2回となり、1つのチームが午前午後で別施設で開設した場合も2回となります。
39	出張申請受付実施前に事前予約なしの方に対し、出張先で申請サポートを行った場合、実績と認めていただく事は可能でしょうか？	申請サポートの実績としてカウントいたします。
40	仙台市外の方は受付可能でしょうか？また、受付人数に追加されるのでしょうか？	本業務委託におきましては、仙台市以外の住民からの申請は想定していません。万一、仙台市以外の方の受付を行った場合は受付人数等にはカウントできません。
41	実施回数を遵守し、目標クリアに向けて努力を最大限行ったが目標件数に到達しなかった場合、想定されている対応はありますか？	目標件数に到達しなかった場合に、想定している対応はありませんが、進捗状況のご報告や打合せの際に、改善策の提案を求める予定です。 なお、目標件数の設定にあたっては、達成可能かつ可能な限り高い目標を、根拠とともにお示しください。
<b>8. 実施体制・人数</b>		
42	「業務責任者」に関しては、受注者が正規雇用している者である必要はあるか？また、正規雇用者ではなくても良い場合、何かしらの条件はあるか？(例：期間中通じて、同一人物であること)	明確な条件は設けておりませんが、業務責任者は、統括責任者と現場スタッフとの間に立ち、業務の指揮監督をしたうえで事業が円滑に行われるように各種の調整を行う立場という位置づけとなります。その趣旨に沿えるような人選をお願いいたします。
<b>9. 物品、什器、執務環境</b>		
43	申請書送付用の封筒は専用のサイトから受注者がダウンロード準備する認識でよろしいでしょうか？	ご認識のとおりです。
44	Wi-Fiはどのような用途で使用しますか？(マイナ・アシスト、プリンター、申請者のスマホ用など)	マイナ・アシストを使用したマイナンバーカードの申請において、Wi-Fiを使用することを想定しています。

14. その他		
45	喚起策（インセンティブ）として、受託者でノベルティ等を配布することは、予算内での提案は可能か。	事業においてノベルティ等を配布することは可能ですが、実施にあたってはご相談をお願いいたします。 なお、令和4年度「マイナンバーカード申請サポート等に係る企画・運営業務委託」では、エコバッグを作成し配布しました。
46	「14. その他(11)受注者が業務内容のすべてを一括して第三者に再委託することは認めない。ただし、業務内容の主たる部分を除く一部について、発注者の承諾を得た場合についてはこの限りではない。なお、再委託の承諾を受ける場合は、発注者に対し再委託承諾願書を提出するものとする。」とございますが、広報関連や現地スタッフについては再委託を予定しておりますが、受託後貴市の承諾を得れば良いという解釈でよろしいでしょうか。	再委託については、仕様書 14. その他（11）にも記載のとおり、契約後に再委託承諾願書を提出いただき、協議することとなりますが、現時点で想定している再委託先があれば、企画提案書の中でお示しください。なお、申請サポートおよび出張申請受付の現場でのオペレーションについては、本業務内容の主たる部分であり、再委託は認められないと考えております。
<b>個人情報等の取扱いに関する特記仕様書</b>		
47	個人情報等の取扱いに関する特記仕様書P8 3 個人情報等の取扱いを行う場所及び作業内容（1）作業場所及び作業内容「個人情報等の取扱いに係る作業場所及び作業内容に関する届」について別紙と記載がございますが、貴市から指定のフォーマットをご提示頂けるのでしょうか。記載内容を貴市からご指定を頂き、受注者で用意する想定でしょうか。	発注者側で用意している様式がございます。参考様式として、別紙様式「個人情報の取扱いに係る作業場所及び作業内容に関する届」をご確認ください。
48	個人情報等の取扱いに関する特記仕様書P9 4 個人情報等の取扱いに係る体制（1）管理監督者（2）作業従事者「個人情報等の取扱いに係る管理監督者に関する届」「個人情報等の取扱いに係る作業従事者に関する届」について上記同様、別紙と記載がございますが、貴市から指定のフォーマットをご提示頂けるのでしょうか。記載内容を貴市からご指定を頂き、受注者で用意する想定でしょうか。	発注者側で用意している書式がございます。参考様式として、別紙様式「個人情報の取扱いに係る管理監督者に関する届」「個人情報の取扱いに係る作業従事者に関する届」をご確認ください。