

質問書に対する回答

令和8年3月3日

回答元 門真市役所市民課窓口グループ

件名： 門真市個人番号カード臨時窓口開設業務

	質問	回答
1	募集要領 P5 10. プレゼンテーション (3) 審査基準及び配点割合 (予定) 審査項目の①「会社概要及び実績について」は、P3 (2) 提出書類イに記載されている「4 (8) の条件を満たす実績を確認することのできる書面 (契約書等) の写し」のみで審査されるのか、または別途で提案書にも記載する必要があるのかをご教授ください。	審査 (評価) に関する質問は、募集要領 7 (4) イの規定によりお受け付けできません。なお、提案書に記載が必須の項目は、募集要領 9 (1) イの①から⑩までとなります。
2	門真市個人番号カード臨時窓口開設業務委託に係る特記仕様書 P2 (2) 来庁者の案内・誘導 ④業務内容 ア について ・1階出入口付近に、机や椅子等 (サイズ感をご相談) 設置することは可能でしょうか。	不可となります。
3	門真市個人番号カード臨時窓口開設業務委託に係る特記仕様書 P2 (2) 来庁者の案内・誘導 ④業務内容 ア について ・現在の別館1階正面玄関に設置されている案内係は、仮庁舎1階出入口付近に設置されるのでしょうか。	その予定です。
4	門真市個人番号カード臨時窓口開設業務委託に係る特記仕様書 P4 (4) 個人番号カードの暗証番号の変更・初期化 ③対象者 ※印2項目 ・記載されている内容について、次の解釈で良いでしょうか 「臨時窓口が大変混雑している場合、暗証番号の変更・初期化のみを希望されている方であれば、市民課 (窓口グループ) にて受付を行うことを判断することがある」	お見込みのとおりです。
5	特記仕様書_別紙1 履行場所について ・待合スペースに記載されている「ベンチ」2脚は貴市にてご用意いただく認識で良いでしょうか。	お見込みのとおりです。
6	特記仕様書_別紙1 履行場所について ・入口は施錠できる扉でしょうか。 また、鍵の管理は受託者に行うとの認識で良いでしょうか。	履行場所の出入口には施錠可能な扉があります。 当該扉の鍵について、日中は受託者に管理いただく予定です。 なお、履行場所と同室にある市民課 (国民年金グループ) の出入口には扉がありません。
7	特記仕様書_別紙1 履行場所について ・事前に現地を視察することは可能でしょうか。	不可となります。
8	参加申込書 ・申込者を記入する欄がありますが、代表取締役の記載で問題ないでしょうか。それとも、担当者名を記載すればよろしいでしょうか。	本市の令和7年度の一般委託・物品等の入札参加資格者として登録されている「代表者 (受任者) 役職」及び「代表者 (受任者) 氏名」を記載してください。
9	募集要項 P4 9 (1) イ提案書 ・提案書は縦横の指定はない認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
10	募集要項 P4 9 (1) ウ見積書及び見積内訳書 ・見積書及び見積内訳書には押印は必要でしょうか。 ・内訳書に記載すべき項目をご教示ください。 ・見積書等については、提案書の後段に付属資料として添付し、ファイルに綴じた形での提出で問題ないでしょうか。	見積書及び見積内訳書に押印は必須ではありません。 内訳書に記載すべき項目について、明確な定めはありませんが、できる限り詳しく記載いただくことが望ましいです。 見積書の提出方法について、お示しの方法で問題ありません。

11	<p>募集要項 P5 10. プレゼンテーション審査 (3) 審査基準及び配点割合 (予定)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・配点割合を記載 (基本項目①: 10%、提案項目②~⑥: 90%) いただいておりますが、提案項目の②~⑥それぞれの割合の開示は可能でしょうか。 ・⑥提案価格の評価方法の開示は可能でしょうか。 	<p>審査 (評価) に関する質問は、募集要領 7 (4) イの規定によりお受け付けできません。</p>
12	<p>特記仕様書 P1 5. 委託業務の詳細</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務期間中の来庁者数・受付件数について、平日・日曜開庁時の平均・繁忙期 (年度末・住所異動期など) のピーク想定件数 (1日当たり/時間当たり) や、過去実績があればご提示いただけますでしょうか。 	<p>令和 8 年度の想定来場者数は約 18,000 件となります。 令和 7 年度 (令和 8 年 1 月末時点) の実績について、来場者数は 12,265 件、電子証明書の発行・更新の処理件数は 10,590 件、暗証番号再設定の処理件数は 4,901 件となります。平均値、ピーク想定件数等については、公表できる資料の用意がありません。</p>
13	<p>特記仕様書 P1 5. 委託業務の詳細</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカード申請サポートは別調達と存じますが、臨時窓口に来られた場合は申請サポートご担当へ連携との認識でよろしいでしょうか。 	<p>お見込みのとおりです。</p>
14	<p>特記仕様書 P1 5 (1) ① 履行場所</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受託者の指定する場所とありますが、貴市の市役所仮庁舎 2 階のスペースをお借りして開設準備を進めることは可能でしょうか。 ・研修やマニュアル作成等の作業を受託者の施設で実施しても良いという認識でよろしかったでしょうか。 	<p>開設準備にあたって、「履行場所への什器類の搬入・設置」作業を除き、庁舎の使用は想定しておりません。 研修やマニュアル作成等の作業については、機密情報等の取扱いに留意の上、受託者の施設内で実施いただいております。</p>
15	<p>特記仕様書 P4 6 (2) 備品類</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従事者の動息を記録するための端末を用意する予定ですが、動息用端末を使用するための Wifi の持ち込みは問題ないでしょうか。 	<p>端末、Wifi 等の持込については、事前に使用許可申請を提出いただき、市の許可を得る必要があります。端末の仕様、セキュリティ対策、設置目的等を総合的にみて判断するため、受託者との協議事項となります。</p>
16	<p>特記仕様書 P6 7 (1) 業務実施体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務責任者を選任する際は、実績を証明するものの提出が必要とありますが、具体的にどのような書類を提出すれば良いかご教示ください。 ・統括責任者は常駐でなくても良いという認識でよろしいでしょうか。 	<p>業務責任者の任に就く者の実績報告書類等の提出を想定しています。 統括責任者は常駐の必要がありません。</p>
17	<p>特記仕様書 P7 7 (2) ② 従事者数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・6 名体制の場合、貴市から貸与いただける統合端末の数が 3 台とありますので、3 名が窓口対応、残り 3 名が来庁者対応の配置で問題ないでしょうか。 	<p>実施体制の詳細については、プロポーザル参加事業者による提案事項となりますので、各事業者において効果的と思われる方法を提案いただきまようお願いします。</p>
18	<p>特記仕様書 P10 9 (1) 下記の事務処理誤り等の発生防止</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和 7 年度の①~⑥の項目の実績値を可能であればご教示ください。 	<p>公表しておりません。</p>
19	<p>特記仕様書 P13 12 (17)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多言語での対応準備をすることとありますが、何言語以上対応することなどの指定はありますでしょうか。 	<p>明確な定めはありませんが、できる限り幅広い言語に対応できることが望ましいです。参考までに、当市で需要が多い言語は次のとおりです。 英語、中国語 (簡体字・繁体字)、韓国語、インドネシア語、フィリピン語</p>
20	<p>別紙 1 履行場所について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・履行場所のスペース (縦横の長さ) をご教示ください。 	<p>特記仕様書別紙 1 「履行場所のレイアウト案」のとおりです。</p>
21	<p>特記仕様書 (全般)</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和 7 年度の臨時窓口だけの対応実績をご教示ください。 また、令和 8 年度の想定件数をご教示ください。 	<p>令和 7 年度の実績は 12,265 件 (令和 8 年 1 月末時点) 令和 8 年度の想定件数は約 18,000 件と想定しています。</p>

22	<p>特記仕様書 2ページ 5 委託業務の詳細(2)-② 平日の午後5時30分以降、日曜開庁日の正午以降も執務スペースに残って業務をすることは可能でしょうか。(日報や月報、その他報告書の作成等のため) また、可能な場合、それぞれの最終退庁時間をご教示ください。</p>	<p>概ね業務終了後30分程度の時間であれば問題ありませんが、庁舎管理の部署との調整も踏まえて、受託者との協議事項となります。</p>
23	<p>特記仕様書 2ページ 5 委託業務の詳細(2)-④ ア 特記仕様書 別紙1 履行場所について 門真市役所仮庁舎(中町ビル) 1階の図面もいただけますか。 出入口、2階への階段・エレベーターの位置をお示しください。</p>	<p>別添資料として、「門真市役所仮庁舎(中町ビル) 1階レイアウト(案)」を追加しました。</p>
24	<p>特記仕様書 3ページ 5 委託業務の詳細(3)-⑤ エ 「マイナンバーや電子証明書の制度全般に関する苦情にも対応すること。」とございますが、要配慮者やカスタマーハラスメントが発生した場合は市の職員へエスカレーションさせていただいてよろしいでしょうか。また、受託決定後にエスカレーションのルールを協議させていただくことは可能でしょうか。</p>	<p>要配慮者やカスタマーハラスメントについても、原則、受託者において対応いただきます。</p>
25	<p>特記仕様書 3ページ 5 委託業務の詳細(3)-④ 特記仕様書 7ページ 7 業務実施体制等(2)-② 電子証明書の発行・更新に付随する、個人番号カードの券面事項更新について、「※…令和8年12月以降、…個人番号カードへの券面事項更新の対応件数が増えることを見込んでいる」と記載がありますが、令和8年12月以降の月毎の電子証明書の発行・更新見込件数、その内何%について券面事項の対応が必要と想定されているかをご教示ください。 また、想定以上に件数が増え、増員が必要となった場合は増額等の協議は可能でしょうか。</p>	<p>令和8年12月以降の月毎の想定件数については、現時点で公表できる資料はありません。契約金額の増額はありません。</p>
26	<p>特記仕様書 5ページ 6 設備・備品等(5) 券面印字システムの機種名をご教示ください。また、令和8年12月以降の件数増に対して、増設は可能でしょうか。</p>	<p>履行場所に置く機種は決定前です。 増設の予定はありません。</p>
27	<p>特記仕様書 6ページ 7 業務実施体制等 統括責任者は必ずしも、業務実施場所に常駐しなくてもよろしいでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
28	<p>特記仕様書 6ページ 7 業務実施体制等(1)-① 業務責任者が休憩等で一時的に離席する場合や、やむを得ず体調不良により欠勤する場合は、統括責任者が代理者として代務することが可能と認識してよろしいでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
29	<p>特記仕様書 7ページ 7 業務実施体制等(2)-② 「業務期間中は、次に示す従事者数を常に配置するものとする」と記載がありますが、やむを得ず体調不良により欠勤する場合でも、人員の補填が必要との認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
30	<p>特記仕様書 10ページ 8 業務計画(3) 「業務従事者の給与額のわかる給与規定又はそれに代わるものの写しを提出すること」と記載があり、スタッフの給与額の開示を求められているものと認識していますが、開示しなければならない理由をご確認ください。</p>	<p>当該業務に従事する者の雇用条件が、各種法令(労働基準法等)に抵触しないことの確認が主な理由です。なお、給与規定等の提出があれば、個々人の給与明細書まで求めるものではありません。</p>
31	<p>特記仕様書 10ページ 9 品質要求 処理における目標値が定められておりますが、目標値に未達だった場合、減額等のペナルティはございますか。</p>	<p>目標値が未達成であっても、目標達成に向けて対策等を適宜講じ、適切に対応している場合においては、直ちに減額等の対象とすることはありません。</p>