

令和8年度マイナンバーカード関連手続業務委託

質問回答書

令和8年5月20日

番号	質疑文書	質問疑義内容	回答事項
1	仕様書4. 履行期間	「契約締結日から」とありますが、窓口対応業務開始は何月何日を想定しておりますか。	令和8年7月1日を想定しております。
2	仕様書5. 履行場所	提供いただける執務スペースの面積をご提示いただけますか。	提供予定スペースは、2.5m×2.5mとなります。
3	仕様書8. (1) ウ 必要物品の調達	調達物品（情報端末等）を業務時間外に施錠・保管する場所のご用意はございますか。	施錠保管するための専用場所や物品の用意はございませんので、必要に応じてご用意ください。
4	仕様書8. (2) イ 電話対応	オンライン窓口を開設する場合、電話回線は現地（市役所ブース内）にも用意する必要はございますか。 また、電話番号に指定はございますか。（098・0120 等）	電話番号に指定はございません。 ・市民が問い合わせしやすい ・他課にかかってきた当委託内容に係る問い合わせに柔軟に対応できる 以上の点を踏まえ、提案を行っていただけたらと思います。
5	企画提案書作成要領	各提案項目の配点、価格点の配点はご提示いただけますか。	(1)・(2)：あわせて10点 (3)～(5)：各20点 以上の配点となっております。
6	仕様書(案) 6. 窓口開設時間等 (3) オンライン窓口または現地窓口の業務体制	本業務は「オンライン窓口」または「現地窓口」のいずれかを事業者が提案できる認識でよいか。また、2窓口のうち一部をオンライン、一部を現地とする混在提案は可能か。	ご認識のとおりとなります。混在提案も可能となります。
7	仕様書(案) 6. 窓口開設時間等	「設置数：2窓口」とあるが、現地窓口の場合は各窓口に1名、計2名を常時配置する必要があるか。オンライン窓口の	ご認識のとおりとなります。現地窓口の場合は最低2名、オンライン窓口の場合は最低1名の配置をお願いします。

	(4) 支援員の業務体制	場合は、現地支援員 1 名で 2 窓口を補助する想定か。	
8	仕様書(案) 6. 窓口開設時間等 (4) 支援員の業務体制	支援員は 12 時～13 時を除くと記載があるが、窓口自体は昼時間帯も開設する必要があるか。昼時間帯に来庁者があった場合の対応方針を確認したい。	12 時～13 時は開設する必要はございません。昼休憩等の張り紙等を行っていただく想定です。
9	仕様書(案) 6. 窓口開設時間等 (2) 窓口開設時間	水曜日 20 時まで、毎月第 2 日曜・第 3 土曜の開設が仕様に含まれているが、当該時間帯も 2 窓口を常時対応可能な状態とする必要があるか。	ご認識のとおりとなります。
10	仕様書(案) 6. 窓口開設時間等 (4) 支援員の業務体制	月別・曜日別の想定来庁者数、電話問い合わせ件数、過年度または類似業務の実績件数があれば開示いただきたい。	R8.3 までの月毎の受付数は、おおよそ 150～200 人となります。電話対応につきましては今年度からの実施となりますので、実績は開示できません。
11	仕様書(案) 8. 委託内容詳細 (1) イ 業務内容マニュアル・FAQ の作成及びスタッフ研修	支援対象は健康保険証利用登録、公金受取口座登録に限らず、マイナポータル上で可能な手続全般と理解してよいか。対象外とする手続の一覧はあるか。	今回の委託に係る支援対象は、健康保険証利用登録及び公金受取口座登録となります。その他の手続(他団体が所管する手続)につきましては、適切な対応をご提案いただけたらと思います。
12	仕様書(案) 8. 委託内容詳細 (2) ア マイナポータルでの手続 支援	仕様書には「基本的に申請者本人の端末を用いて」との記載と、本市が用意した端末を活用する旨の記載がある。どの手続で本人端末を使用し、どの手続で市または受託者端末を使用する想定か。	基本的にはご本人の携帯端末を用いて紐づけ支援を行っていただきます。支援が必要な方は端末を持っていない場合もございますので、その場合には本市が用意した端末を利用して手続きを行う想定です。
13	仕様書(案) 3. 業務概要	暗証番号入力本人操作のみとし、受託者側は入力内容を視認・代行しない運用でよいか。暗証番号失念・ロック時は市窓口へ案内する認識でよいか。	ご認識のとおりとなります。
14	仕様書(案)	インターネット環境は受託者が置き型 Wi-Fi 等を用意する	本市が用意する端末には、本市のネットワークを利用します。

	8. 委託内容詳細 (1)ウ 必要物品の調達	前提か、市庁舎内ネットワークを利用できる可能性があるか。利用可能な場合、接続条件・セキュリティ要件を確認したい。	その他インターネット環境が必要な場合は、受託者側でのご用意をお願いします。
15	仕様書(案) 8. 委託内容詳細 (1)ウ 必要物品の調達	手続支援用端末、カードリーダー、スタンドスキャナー、テンキー、什器等について、市から貸与可能な物品の一覧、数量、仕様を確認したい。	本市からの貸与物につきまして、PC1台、カードリーダー1個を想定しております。延長コードや提案に係るその他什器等につきましては、受託者側でのご用意をお願いします。
16	仕様書(案) 8. 委託内容詳細 (2)イ 支援窓口運営	受託者側で電話回線1回線を用意するとあるが、電話番号は市の案内媒体に掲載される想定か。対応時間は窓口開設時間と同一か。折返し対応・通話録音の要否も確認したい。	ご認識のとおり、本市の媒体に掲載します。また、電話対応時間は窓口対応時間と同一となります。 折り返し対応・通話録音等につきましてはご提案ください。
17	仕様書(案) 8. 前提条件 (3) 機材・システム等の負担について	浦添市情報セキュリティ対策基準に則ることとあるが、提案・見積時点で確認すべき具体的な基準、チェックリスト、禁止事項があれば開示いただきたい。	総務省が発出している、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」別紙2、8-1 業務委託(PDF91~92 ページ)の内容をご覧ください。
18	公募型プロポーザル実施要領 5 ページ 別表 (3) セキュリティ対策	評価項目にプライバシーマークや ISMS 等の資格保有が記載されているが、保有は必須条件ではなく評価項目の一部という理解でよいか。代替措置として社内規程・研修・管理体制の提示は評価対象となるか。	ご認識のとおりとなります。代替措置につきましては評価対象になりますのでご提示ください。
19	仕様書(案) 5. 履行場所	出張申請受付等を実施する場合は記載されているが、現時点で想定される実施回数、場所、時間帯、必要窓口数はあるか。追加実施時の費用精算方法も確認したい。	仕様案には記載させていただいておりますが、現時点で実施は想定しておりません。追加する場合は、協議のうえ変更契約を行うことを想定しております。
20	仕様書(案)	オンライン窓口は月額料金、現地対応は1日単価とあるが、	提案時の見積書につきまして、現地対応の単価は、月に想定さ

	9. 委託料の支払い	提案時の見積書は月額・日額・初期費用・機材費・通信費等をどのように区分して記載すべきか。	れる最大日数で計算し、月額として計上しても差し支えございません。しかし、実際の契約及び支払いにつきましては、実働日数に応じたものとなります。（見積書よりも低額での契約となります。）
21	仕様書(案) 9. 委託料の支払い	台風等で閉庁した場合、現地対応では実働日数に計上しないとあるが、オンライン窓口の月額料金については減額対象となるか。	オンライン窓口に関しましては、減額対象として想定しておりません。
22	仕様書(案) 4. 履行期間	履行期間は契約締結日から令和9年3月31日までとあるが、実際の窓口開始予定日、準備期間、初回設営・接続テストの想定時期を確認したい。	窓口開始予定日は令和8年7月1日を想定しております。令和8年6月の第1週で優先交渉事業者を決めますので、約1か月の準備期間を想定しております。
23	仕様書(案) 8. (1)イ 業務マニュアル・FAQの作成およびスタッフ研修	マニュアル・FAQは受託者作成、市確認とあるが、市から既存資料、標準FAQ、過去問い合わせ事例の提供はあるか。成果物の権利帰属も確認したい。	受託者作成のため、評価の一部とさせていただきます。FAQの作成やスタッフ研修についてはご提案ください。成果物につきましては、市に権利が帰属する想定です。標準FAQにつきましては、市側から提供できるものとします。
24	仕様書(案) 8. 委託内容詳細 (3)管理・報告 イ 業務実績報告	月次報告の詳細は協議とあるが、最低限必要な報告項目、様式、提出期限、電子データ形式の指定はあるか。	データの形式の指定はございません。 各種支援項目の件数及び支援員の勤務実態を、日毎に報告してください。 その他の報告事項等につきましては、ご提案ください。
25	仕様書(案) 11. 前提条件 (5)危機管理	苦情や重大事故は報告とあるが、即時報告が必要な事象、書面報告が必要な事象の基準はあるか。	システム障害や個人情報流出など、市民への影響が多大なものにつきましては即時連絡に加え、書面連絡をお願いしたいと考えております。危機管理面につきましてもご提案ください。
26	仕様書(案) 8. 委託内容 (1)運営準備	ビデオ通話システム、通信回線、機材保守等を外部サービスとして利用する場合、再委託に該当するか。該当する場合の承認手続を確認したい。	ツール等を利用する場合は、再委託に該当しない認識ですが、機材保守を行う場合は再委託に該当する可能性もあります。該当する場合は、事前に再委託申請を行い、認められた場合の

	ウ 必要物品の調達		み再委託を許可します。また、許可された場合でも、再委託先は当委託に係る条件やセキュリティ等を遵守しなければなりません。
27	仕様書(案) 11. 前提条件 (8)	制度改正や取扱方法変更に伴う仕様変更は受託者負担とあるが、大幅な業務範囲拡大や追加機材・追加人員が必要となる場合は、別途協議・変更契約の対象となるか。	ご認識のとおり、協議を行った上で必要と認められる場合は、変更契約の対象となります。
28	仕様書(案) 9. 委託料の支払い ③	駐車場は受託者側で用意し費用は委託費に含めるとあるが、市庁舎周辺で利用可能な駐車場、想定単価、庁舎搬入時の一時駐車可否を確認したい。	市庁舎周辺での利用可能な駐車場及び想定単価につきましては市側で把握しておりません。 庁舎搬入時の一時駐車につきましては、相談のうえ対応させていただきます。
29	公募型プロポーザル 実施要領 3ページ 6 (3)	企画提案書提出後の内容変更・追加資料配布不可とあるが、プレゼン投影資料は提出済み企画提案書と同一内容であれば別デザイン化してよいか。	評価を公平に行うため、提出済みの資料での説明をお願いいたします。
30	公募型プロポーザル 実施要領 5ページ 別表	評価項目は示されているが、各項目の配点、価格点の算定方法、最低基準点を開示いただけるか。	(1)・(2) : あわせて 10 点 (3)～(5) : 各 20 点 以上の配点となっております。 最低基準点は 42 点となっております。