

質問回答書

令和7年5月19日付で公募しました「令和7年度那覇市マイナンバーカード出張申請受付等関連業務委託」に関する質問につきまして、以下のとおり回答します。

No	資料名称及び項番	質問内容	回答
1	募集要領_7 参加表明書等の提出(3) 募集要領_8 提案書等について(3) 【P3、4】	参加表明書や提案書等を郵送にて、提出する場合、封筒への朱書き・封印・封緘などのご指定はございますでしょうか。	封筒への朱書き等については特に指定はありませんが、書留郵便等の配達した記録が残るもので郵送ください。
2	募集要領_8 提案書等について(1) 【P4】	提案書等・見積書に記載する日付に指定はございますでしょうか。	日付に指定はありません。提出期限内に提出いただけるよう作成をお願いいたします。
3	募集要領_8 提案書等について(1)-② 【P4】	正本・副本ともに提案書に社名を特定できる情報等の記載は問題ございませんでしょうか。	提案書に社名を特定できる情報等を記載いただければ幸いです。

No	資料名称及び項番	質問内容	回答
4	募集要領_8 提案書等について(1)-② 【P4】	提案書の表紙に書式・押印・記載すべき事項はございますでしょうか。	特に指定はありませんが、提案事業名と、事業者名を記載いただければ幸いです。
5	募集要領_8 提案書等について(1)-② 【P4】	企画提案書の書式は自由と記載されておりましたが、下記内容以外に考慮すべき点はございますでしょうか。 (ア) A4版縦横どちらでも構いません。 (イ) 表紙を除いて 30 ページ以内で作成してください。	(ア)～(エ)に従い作成いただければ問題ありません。
6	募集要領_8 提案書等について(1)-②-(イ) 【P4】	目次は、30ページ内に含まれますでしょうか。	表紙を除いて30ページ以内で作成いただくこととしておりますので、目次を作成する場合は目次も含めて30ページ以内で作成ください。
7	募集要領_8 提案書等について(1)-③ 【P4】	見積書に書式・押印・記載すべき事項の指定はございますでしょうか。	見積書については内訳書を含む形で作成いただき、人件費については最低賃金法を遵守の上、単価や人員人数の内訳を明記ください。また、押印については、使用印鑑届（様式9）の印を押印してご提出ください。

No	資料名称及び項番	質問内容	回答
8	募集要領_8 提案書等について(1)-③ 【P4】	見積書に記載する金額は税込み・税抜きどちらになりますでしょうか。	見積書については、消費税及び地方消費税を含めた金額で提出いただければ幸いです。
9	仕様書_4_履行場所 【P1】	これまでに出張申請窓口を市外で実施した実績はございますか。	市外で実施した実績はございます。
10	仕様書_6_業務内容 【P2】	前年度と本年度で業務委託範囲に違いはありますでしょうか。違いがある場合、該当箇所をご教示いただけますでしょうか。	前年度と本年度の業務内容に変更はありません。
11	仕様書_6_業務内容 【P2】	前年度、何件の外国語対応がありましたでしょうか。	何件の外国語対応があったかの集計は行っていないため、回答致しかねますが、前年度実施中に特に外国語の対応に困った事例等の報告は受けておりません。

No	資料名称及び項番	質問内容	回答
12	仕様書_6_業務内容 【P2】	前年度、申請不備が発生していた場合は、内容・件数について教えていただけないでしょうか。	令和6年度出張申請窓口で受け付けた申請の内、写真の不備による申請不備が1件ありました。
13	仕様書_6_業務内容(3) 【P3】	現行業者が使用しているFAQマニュアル等を引き継ぐことはできますでしょうか。	自由な発想による企画・提案に不都合を生じさせる恐れがあることから、過年度分の報告資料の提供等は差し控えさせていただきます。
14	仕様書_6_業務内容(3) 【P3】	運営マニュアルの内容に変更・修正があった場合、つど市への内容提出が必要でしょうか。	作成いただいたマニュアルが適切な運営手順や運営方法等となっているかを確認させていただくため使用開始前に本市で確認させていただきますが、それ以降適宜行われる変更・修正について資料の再提出は不要です。
15	仕様書_6_業務内容(4)-ア 【P3】	受託者による準備品とありますが、現受託者が(a)～(m)以外で用意しているものはありますか。	自由な発想による企画・提案に不都合を生じさせる恐れがあることから、回答は差し控えさせていただきます。

No	資料名称及び項番	質問内容	回答
16	仕様書_6_業務内容(4)-ア-(ア)-(m) 【P3】	(m) 来場への動機づけとなるような独自の取組とありますが、現受託者が実施していることをご教示いただけますでしょうか。	自由な発想による企画・提案に不都合を生じさせる恐れがあることから、回答は差し控えさせていただきます。
17	仕様書_6_業務内容(4)-ウ 【P4】	現場運営にて2名以上の体制を構築するにあたり、会場に1名のみとなる時間が発生することは認められますでしょうか。もしくは営業時間中、休憩時間含め常時2名以上いる必要がありますでしょうか。	現場運営については、2名（業務責任者1名、業務従事者1名）以上必要と考えておりますので、常時2名以上の配置で実施する窓口運営をご提案いただければ幸いです。
18	仕様書_6_業務内容(4)-ウ-(エ)【P5】	訪問出張は1人から実施可能でしょうか。	現場運営については、2名（業務責任者1名、業務従事者1名）以上必要と考えておりますので、常時2名以上の配置で実施する窓口運営をご提案いただければ幸いです。
19	仕様書_6_業務内容(5) 【P6】	令和6年度におけるコールセンター入電数についてご教示いただけますでしょうか。日毎、時間毎のデータがあればご提供いただくと幸いです。	令和6年度の専用コールセンターには約950件の問い合わせがありました。

No	資料名称及び項番	質問内容	回答
20	仕様書_6_業務内容(5) 【P6】	1件当たりの対応時間（後処理時間を含む）をご教示いただけますでしょうか。	電話対応時間の報告を求めているため、1件当たりの対応時間は把握しておりません。
21	仕様書_6_業務内容(5) 【P6】	お問い合わせ内容には、こういったものがあったのか、ご教示いただけますでしょうか。	電話での問い合わせ内容については、出張申請窓口に持参するものや、開催場所に関する問い合わせが主な内容となっております。
22	仕様書_6_業務内容(5) 【P6】	想定される受電件数をご教示いただけますでしょうか。	マイナンバーカードの申請については浮き沈みがあるため、どの程度電話問合せがあるかの想定は困難ですが、前年度と同程度の問合せ件数（約950件）になるのではないかと考えています。
23	仕様書_6_業務内容(5) 【P6】	コールセンターの営業時間は何時～何時を想定されておりますでしょうか。	出張交付窓口実施時間等を勘案し、問い合わせに対応できるよう営業時間をご提案いただければ幸いです。

No	資料名称及び項番	質問内容	回答
24	仕様書_6_業務内容(5)-ア -(オ) 【P6】	「(オ) 通話料は受託者負担とする。」について、フリーダイヤル、ナビダイヤル等の利用は、提案内容に含めるとの認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
25	仕様書_6_業務内容(7) 【P6】	令和6度那覇市マイナンバーカード出張申請受付等関連業務委託で使用したチラシのデータを共有頂けますでしょうか。	自由な発想による企画・提案に不都合を生じさせる恐れがあることから、過年度分の報告資料の提供等は差し控えさせていただきます。
26	仕様書_6_業務内容(7) 【P6】	既にマイナンバーカードを交付済みの方へもポスティングされてしまうことにより、お叱りやご意見をいただくことが想定されますが、前年度そういったお叱り・意見を市民様からいただいた実績はありますでしょうか。	マイナンバーカードを保有しているにもかかわらずポスティングされたことに対する苦情については特に報告等ありませんでしたが、チラシが複数枚入っていたことに対する苦情が1件、制度に対する苦情が数件ありました。
27	仕様書_7_委託業務の実施回数や受付人数等 【P7】	目標実施回数・目標受付人数とありますが、現受託者は前年度の目標を達成しておりましたでしょうか。実績数値をご教示いただけますでしょうか。	実施回数については、目標ではなく実際に実施していただく回数となります。 受付目標人数については、効果的な場所や開催日の選定の目安としておりますので、目標人数の達成を義務付けるものではありません。 前年度は数回目標人数を達成しております。

No	資料名称及び項番	質問内容	回答
28	参考資料	年度ごとのマイナンバーカード交付状況を記載頂いていますが、年代ごとの保有率など、どの年代に訴求するべきかの参考となる情報を頂けますでしょうか。	年代ごとの保有率などの算出が困難であることから、現在提示させていただいている内容を基にご提案くださいますようお願いいたします。
29	その他	市民様の出張申請に対する反応を理解し、よりよい提案をするため、前回に本業務実施時の来場および申請実績をご教示いただけますでしょうか。	令和6年度は、令和6年9月1日から令和7年2月28日までの期間に商業施設等にて実施し、約7,400件の申請につながりました。
30	その他	最低制限価格設定はありますでしょうか。	最低制限価格設定はありません。
31	その他	本業務を委託するにあたり、受託者に最も期待することは何でしょうか。	全国的に見て本市のマイナンバーカード交付率及び保有率はまだまだ低い為、より多くの申請につながる出張申請窓口設置の提案を期待しています。

No	資料名称及び項番	質問内容	回答
32	その他	現在、本業務を委託している中で、上手くいっている点と上手くいっていない点をご教示いただけますでしょうか。	自由な発想による企画・提案に不都合を生じさせる恐れがあることから、回答は差し控えさせていただきます。
33	その他	那覇市様でマイナンバーの交付促進に取り組まれた中で感じる課題があればご教示いただけますでしょうか。	全国的に見て本市のマイナンバーカード交付率及び保有率はまだまだ低い為、申請機会の創出が課題と感じております。
34			
35			