

## 仕様書等に関する質問書への回答

令和5年度マイナンバーカード出張窓口等業務委託（7月～3月）の仕様書の仕様書等に関する質問について、次のとおり回答します。

NO	資料名	ページ	質問及び質問理由	回答	回答日
1	仕様書	3	4 コールセンターの設置・予約サイトの開設 (1) コールセンター関係 エ につきまして、「予約の受付は申請受付のみを対象とする」と記載がございますが、交付受付の予約は本事業のコールセンターでは受け付けないという認識でよろしいでしょうか。	申請サポートは、予約不要で運用していきたいという意味での記載です。したがって、交付受付の予約も受付することも含まれます。コールセンターの役割は、商業施設に開設する出張窓口の申請受付・交付受付及びプッシュ型出張窓口の開設に関すること・その他簡易な問合せの受電や架電を想定しております なお、本市は区役所での、マイナンバーカードの受け取りに関して、予約制を導入しておりますが、こちらの予約受付については、本事業の対象外となります。	3月3日
2	仕様書	6	令和4年度プッシュ型出張窓口で行った広報施策を教えてください。	令和4年11月～令和5年2月におけるプッシュ型出張窓口広報施策の主な実績は以下のとおりです。 ○千葉市内の企業・施設へDMの発送を2回 (1回目：5835件 2回目：5713件) ○介護施設・有料老人ホームへアウトバウンド架電 (91件) ○市SNSの発信 ○チラシ配布	3月6日
3	仕様書	6	プッシュ型出張窓口にて回収した出張窓口資料は、同行頂いた職員様にお持ち帰り頂く事は可能でしょうか？もしくは申請受付終了後にセキュリティ対策を施した方法で郵便局へ移送し、翌営業日着で貴市へ納品する方法での代替は可能でしょうか？	会場や終了時刻によって、可否は左右されますが、原則不可とさせていただきます。納品方法については、セキュリティ対策に十分に配慮した方法で提案していただくのもと考えています。	3月6日
4	仕様書	4	ノベルティに関する予算76,258,000円、単価1,000円とは税抜き金額でよろしいでしょうか。	税込みの総額となります。	3月6日
5	プロポーザル実施要綱	6	「7 > (4) 書類の提出方法>エ」について、電子データを貴市に送付する際のタイトル等の留意点はございますか。	特段ございません。一般的なタイトルにさせていただきたく存じます。	3月6日
6	プロポーザル実施要綱	6	「(4) 書類の提出方法>エ」について、データを送付する際は「6 > (3)」に記載されているとおり、10MBを超えないデータでの送付となりますか。超える場合は分割での送付でよろしいですか。	メールの機能として、容量が大きいデータは受信できませんので、分割で差し支えありません。また、分割できない場合等は、「大容量転送サービス」などの利用もできますので、ご相談ください。	3月6日
7	仕様書	3	コールセンターの設置・予約サイトの開設…コールセンターの電話番号については、今回受託した企業が新規で取得する形でよろしいでしょうか。既に利用している電話番号がある場合、その番号は終了になるかと存じますが、その電話番号からの引継ぎ事項（旧電話番号では3か月ほど、新電話番号を案内するガイダンスを流す、または、転送受をするなど）はありますでしょうか。	電話番号は新規で取得していただく、又は、現番号の引継ぎを提案していただくことを想定しております。 引継ぎの実施につきましては、現段階ではお答えできかねます。新出張窓口の広報方法や交付率の推移など総合的に判断されるべきものであると認識しております。	3月6日
8	仕様書	3	既に営業中のコールセンターがある場合の、入電時間帯の傾向（午前中が多い、午後が多いなど）について開示可能な情報がございましたらご教示ください。	時期によって異なりますが、午前中に多い傾向です。	3月6日
9	仕様書	3	「4 > (1) >エ」予約を受け付ける際の聴取事項と同じ項目を、Web予約でも受け付けるという認識でよろしいですか。	お見込みのとおりです。なお、住所等を区だけにするなどの運用については、協議によって決定する認識でございます。	3月6日

10	仕様書	3	「4 > (1) > エ」貴市に送付する「予約受付一覧表等」について、送付する内容は予約を受け付ける際の聴取事項と同じ項目でよろしいですか。	お見込みのとおりですが、運用方法によっては、省略可能なものでもでくるため、詳細は協議によって決定となります。なお、予約システムの仕様によりますが、システムで同様の内容が確認できる場合は、送付は不要です。	3月6日
11	仕様書	4	既存の予約システムからの引継ぎはございますか。引継ぎがある場合は、引継ぎ項目についてご提示ください。	特段引継ぐ必要性はないと想定しております。	3月6日
12	仕様書	4	「4 > (2) > ウ」30日前から予約可能とすることが望ましいとありますが、週単位での公開でもよろしいでしょうか。	市民サービスの観点から30日前であることが必要と考えております。	3月6日
13	仕様書	6	「10 > (5)」照会書回答書の発行に必要な情報を聴取とありますが、必要な情報は、カナ氏名・生年月日・住所 でよろしいでしょうか。（予約システムでも入力できる必要があると想定しています）	お見込みのとおりです。文書を郵送するための情報と発送を管理するための情報が必要な考えです。	3月6日
14	仕様書	1	(2)ブッシュ型の実施場所は千葉市以外でも問題ないでしょうか？	原則不可です。なお、他市との協議によって実施するなどの例外により、本市からお願いした場合はこの限りではありません。	3月6日
15	仕様書	2	7②交付時来庁方式による交付受付（以下「交付受付」という。）※千葉市独自の方式とございますが、具体的な業務内容をご教示いただきたいです。	交付受付は、事前に郵送やオンラインで申請した市民に対して、出張窓口で、本人確認等を実施することにより、マイナンバーカードを郵送交付する方式です。 具体的な業務内容は、①交付通知書の確認②その他マイナンバーカード交付時に必要な書類の確認③個人番号カード顔写真照合承諾書（本市の独自書式で、顔写真を撮影し、出力した写真を添付します。）などの受付及び形式的審査が業務となります。	3月6日
16	仕様書	3	コールセンター用の番号について、指定はありますでしょうか？	特段ございません。	3月6日
17	仕様書	5	デジタルカメラの手配は必須でしょうか？デジタルカメラの代わりにタブレットやスマートフォンの手配でも問題ないでしょうか？	マイナンバーカード交付申請のための、写真を出力できる端末であれば、タブレットやスマートフォンでも差し支えありません。なお、その場合には、セキュリティ対策が十分になされるべきと考えております。	3月6日
18	仕様書	6	申請書は郵送での納品でも問題ないでしょうか？	納品方法については、セキュリティ対策に十分に配慮した方法で提案していただくのと考えています。	3月6日