

## 質 疑 応 答 書

事業名 令和 7 年度マイナンバーカード出張申請サポート等に係る企画・運営業務

| 基本仕様書等の<br>項目        | 質 問                                                                      | 回 答                                                                                       |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 項-3 事業概要           | 過去の年月日、会場ごとの申請受付実績を伺う事は可能でしょうか。                                          | 過去の個別の実績については、企画提案に関わる内容となりますので、情報の提供はできません。                                              |
| 3 事業概要<br>(実施場所について) | 市外に住民登録のある方の申請・受付も実績としてカウントされますでしょうか。                                    | お見込みの通りです。ただし、原則として市内に住民登録のある方を対象とした事業ですので、市内に住民登録のある方に対して効果的な実施が見込まれる場所を実施場所として選定してください。 |
| 3-(1)-オ 目標受付数        | 目標受付数にカード更新数も含めるとのことですが、紛失・磁気不良などの有料再交付や、無余白等の無料再交付も人数に含まれますか。           | 紛失・磁気不良などの有料再交付や、無余白等の無料再交付は業務内容としていないため、人数には含まれません。                                      |
| 3-(2) 訪問型申請受付事業      | 訪問型申請受付事業において、職員様が帯同されるが、1 日の会場数制限はありますか。                                | 会場数制限はありません。                                                                              |
| 2 項 4 実施体制・人数<br>(2) | 「設置型出張申請サポート事業については目標受付数を考慮した 3 人以上で構成すること。」とあるが、現場責任者を人数に含めることは可能でしょうか。 | 可能です。的確な業務遂行及び臨機応変な対応が可能となるような実施体制をご提案ください。                                               |

|                                             |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>3 項 5 業務内容<br/>(1) 申請サポート及び出張申請受付の実施</p> | <p>① 設置型出張申請サポート業務においても、可能な限り申請時来庁方式で対応し、本人確認書類の不足などが発生した場合には交付時来庁方式で対応する前提でよいでしょうか。</p> <p>② マイナ保険証の利用登録に関する記述がないが、設置型出張申請サポート会場に問い合わせがあった場合の対応はどのように行うのでしょうか。</p> <p>③ オンラインと紙の年月日、会場毎の申請受付数、及び割合を伺うことは可能でしょうか。</p> | <p>設置型出張申請サポート業務については、本市職員が同行せず、申請時来庁方式では対応できないため、交付時来庁方式で対応する前提となります。</p> <p>契約締結後、協議のうえ、対応方法を決定します。なお、マイナンバーカード取得後の活用について支援することは、本業務の趣旨であるマイナンバーカードの普及促進につながることであるため、取扱いをご提案いただくことは可能です。</p> <p>過去の個別の実績については、企画提案に関わる内容となりますので、情報の提供はできません。</p> |
| <p>4 項 (5) 広報周知活動等-ウ</p>                    | <p>問い合わせを受け付けるコールセンターの電話番号について、フリーダイヤル等の指定はあるか。また、コールセンターは広島市外に設置可能でしょうか。</p>                                                                                                                                         | <p>コールセンターの電話番号に指定はありませんが、通話料は受注者の負担となります。また、市外に設置可能です。基本仕様書に記載している内容以外の運用方法等は指定しませんので、的確な業務遂行が可能な体制をご提案ください。</p>                                                                                                                                  |

[illegible]

(注) この質疑応答書は、仕様書の追補とみなす。なお、この用紙には業者名を記入しないこと。