

	業務説明資料の項番	質問	回答
1	3(2)オ	「現在運営している予約システムからの引継等を含む」とございますが、引き継ぐ際にご提供頂く予約データの形式等はどのようなものになりますでしょうか。	CSV形式（文字コード：UTF-8）を想定しています。
2	5	業務内容を踏まえてレイアウトや必要備品等を設計すると記載されておりますが、現状のレイアウトにとらわれず新たにご提案可能との理解でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。なお、業務説明資料の項番5(7)のとおり、窓口を休止せざるを得ない場合は、最小限の期間となるようご提案ください。
3	5	現行の事業者の退去後の引き渡しの状態（現状回復の状態）について、想定がございましたらご教示ください。	事業者決定後、現行事業者と引継ぎの調整を行っていただくことを想定していますので、その調整によって変わります。
4	5	既存特設センター内の工事（配線工事や電気工事等）は、受託者側で手配可能でしょうか。B工事（ビル指定の工事業者しか工事できない）区分の施設はございますか。	事業者決定後、受託者において、各マイナンバーカード特設センターの入居するビル管理者と確認・調整することとなります。
5	5	特設センターに横浜市様が敷設される（または既にされている）通信回線をご教示ください。新たに回線工事を行われる場合は、その回線工事は横浜市様にて手配される認識でよろしいでしょうか。	本市職員用のLGWAN回線及び統合端末と既存住民記録システム用の基幹ネットワーク回線が敷設されています。この2つの回線の敷設、撤去は本市で行います。
6	5	既存特設センターのインターネット環境は、現事業者が敷設している回線になりますでしょうか。既に敷設している回線の内容（利用キャリアや回線サービス）をご教示ください。	現行の受託者が使用するインターネット環境は現行の受託者が敷設しており、引継ぎはできず、撤去します。新規事業者は新たに回線を敷設してください。（本市職員は本市のLGWAN回線を経由してインターネット環境にアクセスします。）
7	5	特設センターにおけるインターネット回線の敷設が必要な場合、こちらの工事・回線利用費は受託者負担となるのでしょうか。過去、開通実績のある通信キャリア、通信サービス、または残置されており受託者がそのまま利用可能な回線があればご教示ください。	受託者が受託者の業務の遂行のためにインターネット回線が必要な場合は、受託者の負担で整備することとなります（委託料に含まれます）。現事業者が使用しているインターネット環境について、本市でその詳細は把握しておりません。（本市職員は本市のLGWAN回線を経由してインターネット環境にアクセスします。）
8	5	特設センターの家賃、光熱費は貴市負担の認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。

	業務説明資料の項番	質問	回答
9	5(1)	各所の窓口数が示されておりますが、このうち統合端末が設置された窓口は何窓ございますでしょうか。	業務説明資料の項番5(1)の表に記載の交付・更新の窓口に統合端末が設置されています。
10	5(1)	特設センターの入居ビルの法定停電日は、臨時の休所となるでしょうか。または当該日は、他の特設センター等で代替して業務を行うことになるでしょうか。	臨時休所の扱いとなります。当該特設センターが休所した場合であっても、その所管区の区民が他の特設センターを利用できるような代替策は、現状、想定しておりません。
11	5(1)ア	過去3年において繁忙期の時期と各月における残業時間をご教示いただけますでしょうか。併せて突発的な残業において追加でのご請求は可能でしょうか。国の施策変更を含め、貴市の想定以上の業務量になった場合における可能性も含めて協議が可能か確認したく存じます。	残業時間（超過勤務時間）は開示いたしかねます。ご了承ください。突発的な残業が発生した場合は、実勤務時間に基づきご請求いただくこととなりますが、業務説明資料別紙8で示す更新対象者数推移やマイナンバーカード新規交付数の想定等に基づき、適切な人員配置をご提案ください。国の施策変更等により、想定外の業務増が発生した場合は協議します。
12	5(2)ア	再交付にかかる手数料について、業務開始時に受託会社側にて必要な釣り銭等は御座いますでしょうか。また、その場合の目安となる金額が御座いましたらご教示頂きますでしょうか。	手数料の収受は本市にて対応しますので、受託者側での準備は不要です。
13	5(2)ア	「ア マイナンバーカードの交付時来庁方式による新規交付、再交付（旧カードの回収含む）」の記載がございますが、 ①新規交付と比較し受託業務に変更はございますでしょうか。 ②旧カードの回収に関して受託者で実施する業務はございますか。また、カードの保管場所は特設センターまたは区役所、どちらでしょうか。 ③再交付は有料の場合もありますが、特設センターで現金の取り扱いを行うことになるでしょうか。また、その場合、受託者側で現金の保管等に関与することはありますでしょうか。	①再交付の場合は、新規交付と比較して旧カードの回収又は紛失届の提出等が加わります。 ②旧カードは受託者又は本市職員が回収しますが、具体的な事務フローについては効率的な方法をご提案ください。回収後は各特設センターで廃棄まで保管します。 ③特設センターにて手数料の収受を行う可能性がありますが、受託者での現金取り扱いは想定していません。

	業務説明 資料の項番	質問	回答
14	5(2)オ (別紙4-4)	マイナンバーカードの券面事項更新に係る端末は各所何台ございますでしょうか。	カード表面の追記欄に印字を行うための機器は、各特設センターに2台ずつ設置されています。
15	5(2)キ	「キ マイナンバーカードの返納、電子証明書の失効」の記載がございますが、マイナンバーカードの返納に関して受託者で実施する業務はございますか。また、返納されたカードの保管場所は特設センターまたは区役所、どちらでしょうか。	申請書の提出やカードの回収があります。具体的な事務フローについては効率的な方法をご提案ください。 返納されたカードは各特設センターで廃棄まで保管します。
16	5(2)ケ	「ケ マイナンバーカードの訪問申請支援（納品後の処理含む）」と「コ 交付時来庁方式により作成されたマイナンバーカードの訪問交付」について、訪問支援・訪問交付の実施を行う判断として交付・更新業務の件数の目安はありますかでしょうか。	特設センターの予約見込、実績を基に、契約締結以降、対応可能数を協議していくこととなります。ただし、特設センターが繁忙の場合であっても、最小限の実施体制は常に構築してください。
17	5(2)サ	「サ マイナンバーカードの交付前業務」について、申請時来庁方式及び訪問申請サポートにて申請されたマイナンバーカードの交付前設定は、一定数以上の量が見込まれた場合には、特定の特設センターに集約して対応することは可能でしょうか。	可能です。センター北特設センターに集約して対応してください。
18	5(3)	券面印字について、現行使用機器では無く、新たな機器のご提案が必要ということでしょうか。その場合、現状の課題点や改善要望事項についてお聞かせください。	現在はDNP券面プリントシステム一体型カードプリンタ（Zenius-is及びZenius-is2）を使用しています。同機種を使用するか、より良い機種に変更するかはご提案ください。現状課題等は特にありません。 なお、現行の機材は引継ぎができませんので、同機種であっても新たに導入する必要があります。
19	5(3)	現在運用している券面印字の機器について、メーカー名、型番をご教示ください。	現在はDNP券面プリントシステム一体型カードプリンタ（Zenius-is及びZenius-is2）を使用しています。同機種を使用するか、より良い機種に変更するかはご提案ください。現状課題等は特にありません。 なお、現行の機材は引継ぎができませんので、同機種であっても新たに導入する必要があります。

	業務説明資料の項番	質問	回答
20	5(4)	非予約制の手続きを受け付ける可能性がある窓口業務内容、又は申請内容についてご教示ください。	業務説明資料の項番5-(2)のア～コの※の注意書きのとおりです。
21	5(4)	現在運用している「申請書の自動作成」機器またはサービス（アプリケーション）名をご教示ください。	現在は運用しておりません。
22	5(4)	現在運用している「呼び出しシステム」機器またはサービス（アプリケーション）名をご教示ください。	二俣川特設センター：悟空Ver.3.6（番号案内システムVer.3.6） その他3センター：悟空Ver.3.5（番号案内システムVer.3.5）
23	5(5)	マイナンバーカードの訪問申請支援、訪問交付を現在ご対応されている場合は頻度(1か月に何日程度、1回の訪問に何時間程度等)、訪問場所(個人の自宅や福祉施設等)の比率、貴市職員様とご同行する際の移動手段(電車、自転車、車等)をご教示いただけますでしょうか。併せて移動手段が自転車や車の場合は貸与いただくものを使用するのか、保険についてもご教示いただけますでしょうか。現在ご対応されていない場合は想定されている内容をご教示いただけますでしょうか。	現在は訪問申請支援のみ実施しており、毎週月、火、金曜日（祝日含む）に、1日2チームで最大4か所訪問しています。1回の訪問の所要時間は、訪問場所によって異なります。 訪問場所の比率としては、現時点においてほとんどが個人宅となっていますが、いくつかの福祉施設からもお問い合わせをいただいています。 本市職員と受託者は一緒に移動するわけではなく、訪問先付近で集合します。受託者の移動手段はご提案ください。
24	5(5)	訪問申請の過去実施数及び、訪問先エリアに関するデータ開示(地域の偏りなど)は可能か。	現在実施している訪問申請支援の実績は、業者決定後、当該事業者のみに情報共有いたします。業務説明資料の訪問申請支援・訪問交付は、窓口にお越しになることが困難な方を想定しております。横浜市統計情報ポータルに関連情報が掲載されていますので、参考にご覧ください。 < <a href="https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/yokohamashi/tokei-chosa/portal/">https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/yokohamashi/tokei-chosa/portal/</a> >
25	5(5)	特設センターに常駐している横浜市職員数は何名程度か。また訪問申請・交付を実施する場合、市職員は特設センターから住民のもとへ行くことを想定しているか。	現時点において、各特設センターには正規職員4名（会計年度職員は含みません）が配置されています。訪問の際には必ず特設センター職員4名のいずれかが同行します。

	業務説明 資料の項番	質問	回答
26	5(5)	現行の体制では特設センターではマイナンバーカード新規申請しか対応されていないがお見受けしたが令和6年度以降については申請支援に更新申請も含まれるという認識でお間違いないか。	ご認識のとおりです。
27	5(5)	広報策のご提案に向けて、下記の内容についてご教示頂けますでしょうか。 ・横浜市のマイナンバーカード保有枚数率の年齢・男女別データ ・横浜市として交付率を上げたいターゲットのユーザー属性(年代、地域など) ・1回あたりの広報用チラシ・ポスター印刷枚数	総務省WEBページに全国のマイナンバーカードの交付・保有枚数等のデータが掲載されていますので、準用ください。 < <a href="https://www.soumu.go.jp/kojinbango_card/kofujokyo.html">https://www.soumu.go.jp/kojinbango_card/kofujokyo.html</a> > 上記データを基にターゲットのユーザー属性をご提案ください。 1回あたりの広報用チラシ・ポスター印刷枚数については、効果的な枚数をご提案ください。
28	5(5)	令和5年度迄に用いた広報関連のツールやコンテンツについて、令和6年度以降も継続して利用できるものがありましたらご教示ください。	原則としてすべて新規に作成していただく想定です。
29	5(5)	訪問申請は個人の自宅や福祉施設等を想定とありますが、広報の一貫で、イベント会場や民間商業施設等で申請支援を開催してもよろしいでしょうか。	訪問申請支援は、窓口にお越しになることが困難な方を対象としており、個人の自宅や福祉施設等を想定しています。
30	5(6)	全特設センター合計で、対応可能件数70,000件/月とありますが、各特設センター別の想定内訳がありましたらご教示ください。	1か月あたり、二俣川特設センターが約1万件、他の3センターが約2万件的の想定です。
31	5(10)	現受託者が独自に設置している備品ツール関係はございますでしょうか。	カード交付端末（周辺機器含む）とその配線、市職員の業務端末（周辺機器含む）とその配線を除き、すべて受託者でご用意いただきます。
32	5(10)	職員様のご使用になる什器、電話等の必要な備品とございますが、想定いただいているものをご教示いただけますでしょうか。	デスク、イス、電話機器、防犯カメラ及びその周辺機器、キャビネット等です。電話回線は市職員用として各特設センターそれぞれ2回線を用意してください。

	業務説明 資料の項番	質問	回答
33	5(10)	<p>現在使用されている什器・備品等はそのまま利用できる認識で宜しいでしょうか。また、引き継げる場合に、どこまでがそのまま利用できるかご教示ください。</p> <p>(机・椅子・受付カウンター・パーテーション・発券機及び呼び出し機等)</p>	<p>現行事業者が用意した物品は、現時点では以下の項目を除き、引き継ぎ可能です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・番号発券機</li> <li>・業務用パソコンとその周辺機器</li> <li>・複合機</li> <li>・トランシーバー</li> <li>・AI通訳機</li> <li>・出退勤管理機器</li> <li>・マイナンバーカード券面印刷機（関連機器含む）</li> <li>・インターネット回線（関連機器含む）</li> <li>・申請サポート用タブレット端末</li> <li>・電話回線</li> <li>・AED</li> <li>・入口前フロアマット</li> </ul> <p>ただし、引き継げる具体的な物品とその数量については、事業者決定後、当該事業者にのみお示しします。なお、二俣川マイナンバーカード特設センターでは、機械警備を導入していますが、こちらは引き継ぎ不可となっています。</p>
34	5(10)	<p>Web説明会において、現行の事業者から什器等を引き継ぐことが可能とうかがいました。現時点で、引継ぎ可能な什器または、引継ぎ不可と確定している什器（一例でも可です）がございましたら、種類と数量をご教示ください。</p>	<p>現行事業者が用意した物品は、現時点では以下の項目を除き、引き継ぎ可能です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・番号発券機</li> <li>・業務用パソコンとその周辺機器</li> <li>・複合機</li> <li>・トランシーバー</li> <li>・AI通訳機</li> <li>・出退勤管理機器</li> <li>・マイナンバーカード券面印刷機（関連機器含む）</li> <li>・インターネット回線（関連機器含む）</li> <li>・申請サポート用タブレット端末</li> <li>・電話回線</li> <li>・AED</li> <li>・入口前フロアマット</li> </ul> <p>ただし、引き継げる具体的な物品とその数量については、事業者決定後、当該事業者にのみお示しします。なお、二俣川マイナンバーカード特設センターでは、機械警備を導入していますが、こちらは引き継ぎ不可となっています。</p>

	業務説明 資料の項番	質問	回答
35	5(10)	監視カメラや入退室管理システムなど施設のレイアウトに接合している機器等については、現行の事業者がすべて撤去し、引き渡しされる想定でよろしいでしょうか。引継ぎ不可と確定している機器があればご教示ください。	<p>現行事業者が用意した物品は、現時点では以下の項目を除き、施設のレイアウトに接合している機器等も含めて、引き継ぎ可能です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・番号発券機</li> <li>・業務用パソコンとその周辺機器</li> <li>・複合機</li> <li>・トランシーバー</li> <li>・AI通訳機</li> <li>・出退勤管理機器</li> <li>・マイナンバーカード券面印刷機（関連機器含む）</li> <li>・インターネット回線（関連機器含む）</li> <li>・申請サポート用タブレット端末</li> <li>・電話回線</li> <li>・AED</li> <li>・入口前フロアマット</li> </ul> <p>ただし、引き継げる具体的な物品とその数量については、事業者決定後、当該事業者にお示しします。なお、二俣川マイナンバーカード特設センターでは、機械警備を導入していますが、こちらは引き継ぎ不可となっています。</p>
36	5(10)	引き継ぎ可能な什器等が不要な場合、撤去費用は現事業者・新事業者どちらの負担となるでしょうか	現事業者の負担になります。
37	5(11)	申請書類は、「後日」電子化とありますが、電子化までの想定期限があればご教示ください。	<p>1か月分毎に本市へ引き継いでいただくことを想定しています。そのため、最長1か月以内に電子化を行ってください。申請書類は施錠可能な書庫等に保管する必要がありますので、書庫等の容量にもご留意ください。</p> <p>なお、通知カードや住民基本台帳カードに関する書類と、申請・交付や電子証明書が関わらないマイナンバーカードの手続きだけの書類（券面事項更新等）は、電子化対象外になります。</p>
38	5(11)	電子化データを保存する物理媒体は、各特設センターでの保管となりますでしょうか。その場合、保管期限は委託期間中となりますでしょうか	<p>物理媒体は正副2部作成し、1部は各特設センター内で保管し、1部は本市側に提出いただき、各特設センター以外の場所で保管予定です。</p> <p>特設センター内の保管した媒体は、委託期間満了時に本市が引き継ぎます。</p>

	業務説明 資料の項番	質問	回答
39	5(11)	電子化の対象は、当業務期間内の書類となりますでしょうか？ 又、書類の保管及び廃棄のフローについては、提案の範囲となりますでしょうか？	ご認識のとおりです。なお、保管及び廃棄について、個人情報になりますので、施錠ができる場所への保管、復元不可能な方法での破棄等、その取扱いにご留意ください。
40	6(2)	各区役所に対応するセンターは何れのセンターとなるかご提示ください。	横浜駅西口特設センター ・鶴見区、神奈川区、西区、中区、保土ヶ谷区、栄区 センター北特設センター ・港北区、緑区、青葉区、都筑区 上大岡特設センター ・南区、港南区、磯子区、金沢区、戸塚区 二俣川特設センター ・旭区、泉区、瀬谷区
41	7	必要な機材等の保管は区役所で行いますでしょうか。また、区役所における実施において受託者でスタッフの派遣は発生しますでしょうか。	必要な機材等は区役所で保管します。実施は区役所職員が担当しますので、受託者スタッフの派遣は発生しません。
42	7	各区役所において受託者が当該業務を行う窓口数をご教示ください。 各区役所において、上記の窓口のほかに、交付前作業等をおこなう作業スペースはどのくらいの広さを受託者に割り当ていただけるかご教示ください	各区役所での申請サポート及び申請時来庁方式の実施は各区役所の職員が行い、スタッフの派遣等はいりません。機材の選定・準備・発送のみを実施いただく想定です。
43	7	「受付に必要な機材等」には什器（デスク、椅子等）も含まれるでしょうか	含まれません。顔写真撮影や印刷に関する機材が対象となります。
44	7	各区役所における申請サポート、申請時来庁方式の業務は、各区役所に受託者の要員も入る想定となりますでしょうか？ 又、当申請業務については、カード更新の対象者も含まれますでしょうか？	各区役所での申請サポート及び申請時来庁方式の実施は各区役所の職員が行い、スタッフの派遣等はいりません。

	業務説明 資料の項番	質問	回答
45	9	「※現在運用しているシステムを引き継ぐこととなった場合は、新規構築は不要とする。」との記述がございませが、引き継げるか否かについての判断基準についてご教示いただけませんか。また、引き継げるか否かが決まるのはいつ頃の見込みになりますでしょうか。	引き継ぎは不可能ではありません。ただし、提案書は予約システムを新規構築する前提で作成いただき、事業者決定後、現在運用しているシステムの仕様等を情報共有の上、引き継ぐか否かを協議します。
46	9	現在運用している予約システムのサービス（アプリケーション）またはパッケージ名についてご教示ください。	Sales forceのクラウドサーバに構築しています。パッケージソフトは使用していません。
47	15	見積書について、記載の粒度に指定はございますでしょうか。総額がわかればよいのか、もしくは項目ごとに単価や個数などの詳細な内訳も必要でしょうか。	項目ごとに単価や個数の記載もお願いいたします。
48	別紙1 3	★マイナンバーカードの検品及び交付前設定等（区役所） 上記検品及び交付前設定は、委託者が各区役所の中で作業をするという内容となりますでしょうか？ もしくは、特設センター（センター北）に集約する場合、輸送ルートも、それに準ずる形で追加する形を想定されてますでしょうか？	平常時は区役所にて区職員が行います。業務説明資料の項番5-(2)後段のとおり、申請数等が急増した場合に限り、区役所分を特設センターに納品し、受託者により業務説明資料別紙1の項番3「マイナンバーカードの検品及び交付前設定等（区役所）」の処理の実施を想定しています。 集約をした場合の特設センターから区役所への輸送方法については、費用や効率性を考慮してご提案ください。
49	別紙1 10-1	「(5) マイナンバーカードに関する説明、カードのお渡し」が受託者実施となっておりますが、カードのお渡しは委託者実施の業務という理解でよろしいでしょうか。	マイナンバーカードの審査、交付処理を市職員で実施済みのため、受託者でもカードのお渡しは対応可能です。実際の運用については、効率的な手法をご提案ください。
50	別紙2 3	この業務が発生した場合はセンター北等の特定の特設センターに集約する提案でも問題ないでしょうか。	お見込みのとおりです。
51	別紙2 7	架電については、コールセンターではなく特設センターにて行う想定でしょうか。また、返戻実績(返戻率)についてもご教示ください。	架電は特設センターから行います。返戻率は約5%です。

	業務説明 資料の項番	質問	回答
52	別紙5	現在のマイナンバーカード専用ダイヤル（0120-321-590）及び、固定番号（045-550-5454）、FAX番号（045-550-5454）を引き継ぐことと記載されておりますが、こちらは横浜市様ご契約の回線を、受託者が契約譲渡等を受けるとの理解になりますでしょうか。または、現行業者の契約を、後続の事業者が契約譲渡等を受ける想定でしょうか。引継ぎ方法について想定がありましたらご教示ください。	現行事業者が契約していますので、現行事業者から引き継ぐこととなります。
53	別紙5	申請サポートダイヤル（045-900-4197）宛の着信に対して、自動転送または自動音声案内ができることとございます。サポートダイヤルは現在何れかの電話交換機等に設定されており、受託者側で用意した受信回線に転送いただける想定でよろしいでしょうか。受託者側で用意するのは転送受けができる電話番号及び受信する交換機・電話機との理解でよろしいでしょうか。	新たに選定された事業者が申請サポートダイヤル（045-900-4197）を引き継ぎ、当該電話番号宛ての入電を直接オペレータが受けるのではなく、専用ダイヤル（0120-321-590）へ転送又は再架電の自動音声を通して受電することを想定しています。 なお、現行の専用ダイヤル（0120-321-590）の事業者と申請サポートダイヤル（045-900-4197）の事業者は異なりますので、ご注意ください。
54	別紙5 4	オペレーター、リーダー、スーパーバイザーは、業務に支障がない範囲で他案件のオペレーター業務と兼務しても宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。

	業務説明 資料の項番	質問	回答
55	別紙5 6	<p>・IP 電話等からの着信を目的とした固定番号 (045-550-5454)</p> <p>・ファックス番号 (045-350-8484)</p> <p>・申請サポートダイヤル (045-900-4197)</p> <p>上記045-…の引継ぎ番号について、入電した電話を横浜市外のコールセンター拠点(日本国内)に自動転送する方式でも宜しいでしょうか。この方式の場合、コールセンターから問合せ者に折り返すアウトバウンドの連絡は、引継ぐ番号とは異なる発信専用番号(0120-や0570-等)が相手方に表示されます。</p> <p>また、ファックスを自動転送する場合、問合せ者からの初回送信は045-350-8484の番号で始まりますが、コールセンターからの折り返し連絡は別の番号で送信され、その後のやり取りも、別の番号で行う運用となります。</p>	<p>受電時に横浜市外の拠点へ自動転送することについては問題ありません。コールセンターからの折り返し時の電話番号は、受電した電話番号もしくはマイナンバーカード専用ダイヤル (0120-321-590) である必要があります。FAXについては、技術的課題等やむを得ない場合を除き、同様です。</p>
56	別紙5 9	<p>本業務終了時の引継ぎが言及されていますが、今回の業務を受託した場合も、記載のような既存業者からの引継ぎがあると考えてよろしいでしょうか。引継ぎがある場合、想定される引継ぎ時期と引継ぎ事項(マニュアルやFAQ等)をご教示ください。</p>	<p>お見込みのとおりです。新規事業者決定以降、随時、電話番号の引き継ぎ調整のほか、マニュアルやFAQ等も引き継ぎを行う想定です。</p>
57	別紙5 別表	<p>過去の入電実績が記載されておりますが、次年度以降は月別で入電傾向が見込みにくく、都度状況に応じて協議が必要と想定しております。ご提案時の想定入電数と実態に乖離が発生した場合、都度協議可能と考えて宜しいでしょうか。</p>	<p>入電想定を見込むことが困難な理由により大幅な乖離が生じる等した場合には、対応を協議します。</p>

	業務説明 資料の項番	質問	回答
58	別紙5 別表	過去のコールセンター入電実績（令和5年）ですが、参考値としてマイナポイント第二弾の終了時期をお示しいただいておりますが、委託期間もしくは通期の実績をお示しいただくことは可能でしょうか	通期の実績として、令和4年度の入電実績が回答別紙のとおりです。
59	別紙5 別表	1件あたりの応答時間（後処理時間含む）をご教示ください。	平均通話時間が約8分です。後処理時間は把握しておりません。
60	別紙5 別表	本件数は、以下の合計件数との理解でよろしいでしょうか。 ・マイナンバーカード専用ダイヤル（0120-321-590） ・IP電話等からの着信を目的とした固定番号（045-550-5454） ・ファックス番号（045-350-8484） ・申請サポートダイヤル（045-900-4197） ・チャット もし含まれない項目がある場合、含まれない項目の月別件数をご教示頂けますでしょうか。	次の2種の電話番号への入電実績となります。 ・マイナンバーカード専用ダイヤル（0120-321-590） ・IP電話等からの着信を目的とした固定番号（045-550-5454）  FAXについては1日2、3件程度、チャットは回答別紙のとおりです。申請サポートダイヤル（045-900-4197）は稼働後間もないため、お示しできる統計的なデータがございませんが、1日あたり少ない日は20件程度、多い日は70~80件程度の入電があります。
61	別紙5 別表	昨年度（R4年4月～R5年3月）は第2弾マイナポイントキャンペーンにより多くの入電があったと推察されます。ピーク時における入電件数の規模感を把握するため、R4年度の入電実績も公開頂けますでしょうか。	回答別紙、令和4年度の入電実績をご覧ください。
62	別紙5 別表	「転送率」は、一度電話に応答した後に別のオペレーターに転送する「応答後転送」を指しているという理解でよろしいでしょうか。	転送とは、区役所等の別の担当部署に電話を引き継ぐことを指します。
63	別紙6 2	各センターにLGWANとは別に、市業務で利用するクラウド環境の回線の既設はありますか。	統合端末と既存住民記録システム用の基幹ネットワーク回線が敷設されています。
64	別紙6 3(10)	電子証明書等の更新等の予約もユーザー登録が必要との認識でよろしいでしょうか。	業務説明資料別紙6の項番3(10)のユーザとは、市民ではなく、予約システムを操作する本市職員や受託者のスタッフを意味します。

	業務説明資料の項番	質問	回答
65	別紙6 3(12)	ドメイン：クラウドのパッケージサービスを採択の場合、貴市ドメインのサブドメインでの運用が難しいと考えられます。サブドメインでの運用は必須でしょうか。	必須です。
66	別紙6 8	ウェブアクセシビリティの確保：採択するのパッケージサービスの場合、記載の各テスト項目はテスト済みとなります。提出不要と捉えて差し支えないでしょうか。	改めてテストを実施する必要はありませんが、そのテスト結果がわかる資料をご提出ください。
67	別紙7	別紙7レイアウト以外に、各既存特設センターの平面図、電気設備関連の図面等、追加でご提供可能な資料はございますか。	ありません。
68	別紙8	R7年度更新対象となる件数統計は取られているか。取られている場合、その年齢・地域分布は開示可能か。	更新対象の件数は業務説明資料別紙8のとおりです。年齢や地域の分布はデータがございません。
69	別紙8	令和6年から令和7年のマイナンバーカード・電子証明書の更新対象者数推移をご共有頂きましたが、令和5年度の更新対象者数推移も共有頂けますでしょうか。	各参加申出者に提供いたします。（業務説明資料別紙8と同様、WEBページ上での公開は行いません）
70	別紙8	本資料について、各月の更新対象者数の算出は、各月それぞれ5回目・10回目の誕生日を対象者として当月にカウントしているものでしょうか？ 又、10回目の誕生日の更新者の多くが、電子証明書も同時に更新対象になるかと思われそうですが、図のグラフのカウント数としては、カード・電子証明書の同時更新の対象者も、カードと電子証明書それぞれにカウントされておりますでしょうか？	マイナンバーカード自体の更新は、カード自体の更新と電子証明書の更新が同じタイミングで発生しますが、その場合はカードの更新のみにカウントしています。
71	別紙8	電子証明書とカード更新は、同時申請の場合は、それぞれにカウントされていますでしょうか。	マイナンバーカード自体の更新は、カード自体の更新と電子証明書の更新が同じタイミングで発生しますが、その場合はカードの更新のみにカウントしています。

	業務説明資料の項番	質問	回答
72	別紙1-3	マイナンバーカードの検品及び交付前設定は、受託者が各区役所にて行うという認識でよろしいでしょうか。また、その場合は各区役所に執務スペースを用意いただけるとの認識でよろしいでしょうか。	平常時は区役所にて区職員が行います。業務説明資料の項番5-(2)後段のとおり、申請数等が急増した場合に限り、区役所分を特設センターに納品し、受託者により業務説明資料別紙1の項番3「マイナンバーカードの検品及び交付前設定等（区役所）」の処理の実施を想定しています。
73	別紙5	これまでの受電実績について曜日・時間波動やそれによる応答率等のデータ開示は可能か。	詳細なデータの開示はできませんが、曜日としては休日明けが、時間帯としては午前中がマイナンバーカード専用ダイヤルとして混みあう傾向にあります。また、夕～夜間の時間帯は少ない傾向にあります。回答別紙の混雑時間の目安もご覧ください。
74	作成要領15	「(3)提案書に記載すべき事項の全部又は一部が記載されていないもの」と記載されていますが、評価基準の項番8「ワークライフバランスに関する取組」で加算項目がない場合は、提案書に該当箇所の記載がなくても無効にはならないでしょうか。	加算項目がない場合は、当該記載がなくても無効とはなりません。
75	その他	過去の運営において大きなトラブルやよくあるトラブル例がございましたらご教示いただけますでしょうか。	従事者の新型コロナウイルスの感染に伴い、特設センターを一定期間臨時閉所せざるを得ないことがありました。
76	その他	現在の未申請者の年齢、地域などのデータ開示は可能か。	総務省WEBページに全国のマイナンバーカードの交付・保有枚数等のデータが掲載されていますので、準用ください。 < <a href="https://www.soumu.go.jp/kojinbango_card/kofujokyo.html">https://www.soumu.go.jp/kojinbango_card/kofujokyo.html</a> >
77	その他	これまでに実施してきた広報施策とその効果検証を実施しているか。また、そのデータは開示できるか。	例として、現在実施している訪問申請支援では、地域情報紙への広告掲載、チラシ作成・配架、本市WEBページ等での広報を実施しています。効果検証結果については、事業者決定後、当該事業者にのみ情報共有いたします。広報施策については業務説明資料の内容を踏まえ、よりよい広報実施に向け、ご提案ください。
78	その他	特設センターで対応するFAXについて、FAX対応機器は現行の業者のものであり、引継ぎを受けることはできないという認識でお間違いないか。	特設センターにFAXの設置はございません。

	業務説明 資料の項番	質問	回答
79	その他	各センターの取り扱い件数をご教示いただけますでしょうか。	1か月あたり、二俣川特設センターが約1万件、他の3センターが約2万件の想定です。
80	その他	貴市における各センターの取り扱い比率をご教示いただけますでしょうか。	事業者決定後、当該事業者にのみ情報共有いたします。
81	その他	今年度における最繁忙時での1日あたりの窓口最大対応数をご教示いただけますでしょうか。	1日あたり、二俣川特設センターの予約可能数が約500件、他3センターが各約1,000件です。実績については、事業者決定後、当該事業者にのみ情報共有いたします。