

No.	資料名・項番	質問	回答
1	業務説明資料 P1 3 委託業務の概要 (2) 委託業務の範囲 カ	訪問支援について現契約の訪問実績件数を月ごとに教えて下さい。 また、職員様含めた何名体制で実施しているのかご教授下さい。	令和7年4月～10月のひと月あたりの件数は以下のとおりです。 4月：16件、5月：20件、6月：30件、7月：30件、8月：30件、9月：18件、10月：14件 また、受託側スタッフ2名・本市職員2名の計4名での訪問を基本体制としています。
2	業務説明資料 P2 4 委託業務の内容 (2) 特設センターの業務設計及び運営業務 ア 既存特設センター	既存特設センターとあるが、家賃等の費用負担はあるのでしょうか？あるとした場合、それぞれ4センターの現在の家賃金額をご提示頂けないでしょうか。 また、レイアウト変更した場合、業者の指定はございますでしょうか。	受託者による家賃負担はありません。 レイアウト変更の際の事業者については、各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。
3	業務説明資料 P2 4 委託業務の内容 (2) 特設センターの業務設計及び運営業務	「最長の開所時間を上記のとおりとするが、別紙8を参考に、来所者数が少ないことが想定される期間（特に平日の日中時間帯）は受付可能数を減らし、4-(2)-イ-(㌾)に記載する訪問申請支援を実施する等、効率的な運営方法を提案すること」とありますが、現運用は訪問専任の担当者はおかず、特設センターのメンバーが兼任している状態でしょうか。	ご認識のとおりです。
4	業務説明資料 P2 4 委託業務の内容 (2) 特設センターの業務設計及び運営業務 イ (㍑)～(㌿)	それぞれの業務内容の1件当たりの処理時間をご教授下さい。	おおよその処理時間等は下記のとおりです。 (㍑)15分 (㌿)30分 (㍑)15分 (㍑)10分 (㍑)10分 (㍑)15分 (㍑)10分 (㍑)10分 (㍑)30分 ※準備や移動時間を除く (㍑)30分 ※準備や移動時間を除く (㍑)a：300枚/日、b：現在行っておりません、c：記録しておりません、d：現在行っておりません
5	業務説明資料 P3 4 委託業務の内容 (2) 特設センターの業務設計及び運営業務 イ 特設センターの主な業務内容	「※(イ)～(㌿)は予約必須の業務ではないが、予約制の導入も可能なよう設計すること」とありますが、この機能追加は加点要素でしょうか。また予約制導入を求めている課題感は何でしょうか。	加点要素とはなりません。対象者数の増加など、今後の状況に応じて、予約制の導入も可能なよう設計してください。
6	業務説明資料 P3 4 委託業務の内容 (2) 特設センターの業務設計及び運営業務 イ 特設センターの主な業務内容 (㍑) マイナンバーカードの交付前業務	区役所へのマイナンバーカードの発送とありますが、どのようなケースで発送するのか、現契約での実績件数を月ごとに教えて下さい。	交付前業務に伴う特設センターから区役所への輸送は現在行っておりませんが、マイナンバーカードの申請・更新等が急増するなど、今後の状況によっては作業が発生する可能性があることを踏まえ、対応可能なよう設計してください。
7	業務説明資料 P3 4 委託業務の内容 イ 特設センターの主な業務内容 (㍑) マイナンバー交付前業務 d 区役所へマイナンバーカードの発送	「区役所へマイナンバーカードの発送(郵送料も委託費用に含む)」と記載がありますが、郵送の形式(簡易書留など)はどのようなものになるでしょうか。 また、郵送の数は1日平均して何枚になるでしょうか。	以前は、追跡かつ集荷が可能なレターパックを使用していました。 現在、交付前業務に伴う特設センターから区役所への輸送は行っておりませんが、マイナンバーカードの申請・更新等が急増するなど、今後の状況によっては作業が発生する可能性があることを踏まえ、対応可能なよう設計してください。
8	業務説明資料 P1 4 委託業務の内容 (2) 特設センターの業務設計及び運営業務 オ マイナンバーカードの訪問申請支援、訪問交付	「訪問時は委託者職員の同行が必須」について ・1件あたり同行が必要な職員数 ・1日あたり同行可能な職員数 ・職員が同行可能な時間と曜日 をご教示ください。	1件あたり、受託側スタッフ2名・本市職員2名の計4名で訪問しています。 訪問に関わる人数は上記のとおりですので、訪問スタッフを確保できるようシフトを組んでください。 令和7年度10月以降は、各特設センター1日1枠を上限に、月・火・金（いずれも祝日を除く）の13時～16時の間に訪問を行っています。市民からの要望等により、訪問予約枠の変更（曜日・時間・枠数等）を変更することもあります。
9	業務説明資料 P1 4 委託業務の内容 (2) 特設センターの業務設計及び運営業務 オ マイナンバーカードの訪問申請支援、訪問交付	「SNSへの掲載や地域情報紙への掲載といった広報策」について ・過去実施したSNS掲載、地域情報紙への掲載について、効果的だった掲載媒体や今回継続して掲載した媒体があればご教示ください。 ・過去実施した掲載について、効果測定をしたか否かをご教示ください。	掲載実績としては、タウンニュース・Shufoo!・YouTube・Tverがあります。 Shufoo!やYouTubeは、閲覧数の測定を行いました。
10	業務説明資料 P4 4 委託業務の内容 (2) 特設センターの業務設計及び運営業務 キ 特設センターの開札時期	「委託者の承認を得て必要最小限の期間で対応すること」との記載がございますが、必要最小限の想定期間をご教示ください。	原則として窓口の休止は想定していません。やむを得ない場合に限り、調整を行います。
11	業務説明資料 P4 4 委託業務の内容 (2) 特設センターの業務設計及び運営業務 ク 体制	市内4か所にある特設センターの現契約のそれぞれの人数、日々何人の方々が就業しているのか履行体制をご教授下さい。	横浜駅西口：40名、センター北：44名、上大岡：41名、二俣川：30名です。 なお、上記人数は現体制における参考数値としていただき、ご提案の際には、業務説明資料を踏まえて円滑に業務を行える体制となるよう人数を決定してください。
12	業務説明資料 P4 4 委託業務の内容 (2) 特設センターの業務設計及び運営業務 ク 体制	現契約会社様の正規社員数、自社雇用従事者数、派遣従事者数もご教授下さい。	全特設センターにおける従事者数は155名です。雇用形態については、委託者側では把握しておりません。 なお、上記人数は現体制における参考数値としていただき、ご提案の際には、業務説明資料を踏まえて円滑に業務を行える体制となるよう人数を決定してください。
13	業務説明資料 P4 4 委託業務の内容 (2) 特設センターの業務設計及び運営業務 ク 体制	市内4か所にある特設センターでの交付、更新、申請補助の実績の件数をご教授下さい。	令和7年4月～10月のひと月あたりの平均件数は以下のとおりです。なお、「申請補助」は申請時来庁方式による受付件数のこととして回答します。 【カード交付（更新含む）】 横浜駅西口：約3,800件、センター北：約4,700件、上大岡：約4,200件、二俣川：約1,600件 【電子証明書更新】 横浜駅西口：約3,100件、センター北：約3,900件、上大岡：約3,800件、二俣川：約1,400件 【申請時来庁方式】 横浜駅西口：112件、センター北：57件、上大岡：108件、二俣川：34件

No.	資料名・項番	質問	回答
14	業務説明資料 P4 4 委託業務の内容 (2) 特設センターの業務設計及び運営業務 コ 必要な什器等の調達	必要な什器の調達とありますが、現契約業者様の什器等の種類、数量が分かる一覧表と防犯カメラの設置場所、台数をご教授下さい。	主な什器類としては、机190台、椅子約670脚、ソファەر48台、ロッカー42台、キャビネット64台、電話機8台及びプリンター51台等がありますが、業務説明資料を参考にいただき、ご提案いただく内容によって、必要な什器類や数量を決定していただきますようお願いいたします。 また、防犯カメラの台数は、横浜駅西口：15台、センター北：12台、上大岡：7台、二俣川：6台です。設置場所については、事業者決定後にお伝えします。
15	業務説明資料 P4 4 委託業務の内容 (2) 特設センターの業務設計及び運営業務 コ 必要な什器等の調達	委託者職員が使用する什器や電話等の必要な備品を含め、業務を遂行する上で必要となる什器等はすべて受託者が調達すること（調達費も委託料に含む）。なお、現行の事業者から什器等を引き継ぐことを妨げるものではない。とあるが、委託職員様は、各特設センターに何名いて、具体的な什器、備品の種類と数をご教授下さい。 また、現在の会社様は購入しているのでしょうか、レンタルなのでしょうか、ご教授下さい。	委託職員数は、各特設センター3名です。 主な什器類としては、机190台、椅子約670脚、ソファەر48台、ロッカー42台、キャビネット64台、電話機8台及びプリンター51台等がありますが、業務説明資料を参考にいただき、ご提案いただく内容によって、必要な什器類や数量を決定していただきますようお願いいたします。 また、二次元コードリーダー・受託側スタッフ用パソコン一式、マイナンバーカード券面プリンター用パソコン・トランシーバー・AEDはレンタルとなります。
16	業務説明資料 P4 4 委託業務の内容 (2) 特設センターの業務設計及び運営業務 コ 必要な什器等の調達	「なお、現行の事業者から什器等を引き継ぐことを妨げるものではない」とありますが、現行事業者さまからは無償でお譲りいただけるのでしょうか。有償の場合、入札前に現行事業者さまからの買い取り金額を開示いただくことはできますでしょうか。※不必要に今ある設備を入れ替えることは好ましくないと考えています。	令和8年4月1日の全特設センターにおける事業開始に向け、主な什器類（机、椅子、電話機及びプリンター等）は無償で引き継げるよう調整いたしますが、業務説明資料を参考にいただき、ご提案いただく内容によって、必要な什器類や数量を決定していただきますようお願いいたします。什器類の引き継ぎの詳細は、事業者決定後に調整します。また、引き継ぎ可能であっても契約の引き継ぎが必要となる場合があります。 なお、次に挙げる什器類は引き継ぐことはできません。 予約システム用端末、二次元コードリーダー、受託側スタッフ用NTT回線、受託側スタッフ用パソコン一式、マイナンバーカード券面プリンター用パソコン、予約システム用端末、PCログインカード、トランシーバー、AED、入口前フロアマット（上大岡のみ）
17	業務説明資料 P4 4 委託業務の内容 (2) 特設センターの業務設計及び運営業務 サ 受理した申請書類の電子化及び保管等	各特設センターで受理した申請書類は、後日必要なセキュリティ対策を施した上で電子化して保管し、紙文書は復元が不可能な方法で破棄する、とあるが、この作業はセンター北のみで対応しているのでしょうか。また、後日という事は現状どのくらいのスパンで対応しているのでしょうか。その際、1回あたり何枚分の処理を行っているのでしょうか、ご教授下さい。	すべての特設センターにて実施している作業であり、申請から1～3週間程で対応しています。 処理枚数は予約数によって変動しますが、200～700枚程です。
18	業務説明資料 P4 4 委託業務の内容 (2) 特設センターの業務設計及び運営業務 サ 受理した申請書類の電子化及び保管等	「後日必要なセキュリティ対策を施した上で」と記載がございますが、必要なセキュリティとはどのようなことを想定しておりますでしょうか。	スキャンした受理書類にパスワードを設定し、圧縮してDVD及びサーバ内に保存することを想定しています。
19	業務説明資料 P4 4 委託業務の内容 (2) 特設センターの業務設計及び運営業務 サ 受理した申請書類の電子化及び保管等	「後日必要なセキュリティ対策を施した上で電子化して、保管」と記載がございますが、受託者が電子化する機器（スキャニング）を準備・作業の想定となりますでしょうか。参考までに現行の会社様の電子化方法をご教示いただけますでしょうか。	想定する作業は、上記No.18のとおりです。 なお、スキャナーは受託者にご用意いただきますが、現受託者から引継ぐことも可能です。
20	業務説明資料 P4 4 委託業務の内容 (2) 特設センターの業務設計及び運営業務 サ 受理した申請書類の電子化及び保管等	「紙文書は復元が不可能な方法で破棄する」と記載がございますが、受託者がシュレッダー等を準備する想定でしょうか。参考までに現行の会社様の破棄方法をご教示いただけますでしょうか。	シュレッダーにて破棄しています。 なお、シュレッダーは受託者にご用意いただきますが、現受託者から引継ぐことも可能です。
21	業務説明資料 P4 4 委託業務の内容 (2) 特設センターの業務設計及び運営業務 サ 受理した申請書類の電子化及び保管等	電子化したデータはサーバ等での保存のほか、DVD-R等の物理的な媒体へも記録すること。とあるが、サーバは受託者が調達するのでしょうか。	受託者にて調達をお願いします。
22	業務説明資料 P5 4 委託業務の内容 (3) マイナンバーカード輸送業務の設計、準備、実施	1日のマイナンバーの輸送枚数は大体平均して何枚入りの箱にて何箱になるでしょうか。	最大250枚入りのカードケース4箱を1セットとして、ジュラルミンケースに梱包して輸送しています。現在は、1日あたり1区1ケースに収まっています。 輸送枚数は予約数や曜日によってこととなりますが、現在は市全体で1日あたり約1,500枚となっています。
23	業務説明資料 P5 4 委託業務の内容 (5) 予約システムの業務設計、開発・運営業務	「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。」について・現行受託事業者ではありませんが、現在運用しているシステムを引き継ぐ事を希望しています。その場合、新規構築は不要、との理解で合っておりますでしょうか？	引継ぎできるよう調整しますが、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や引継ぎ条件等（金額含む）の詳細を情報共有の上、引き継ぐか否かを協議・調整します。
24	業務説明資料 P5 4 委託業務の内容 (5) 予約システムの業務設計、開発・運営業務	「※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。」とありますが、現行事業者様からは無償でお譲りいただけますでしょうか。有償の場合、入札前に現行事業者さまからの買い取り金額を開示いただくことはできますでしょうか。	引継ぎできるよう調整しますが、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や引継ぎ条件等（金額含む）の詳細を情報共有の上、引き継ぐか否かを協議・調整します。
25	業務説明資料 P5 4 委託業務の内容 (5) 予約システムの業務設計、開発・運営業務	「※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。」とありますが、現ベンダーとの交渉次第によっては、引継げない可能性もあるということでしょうか。現ベンダーとの引継ぎに際し、横浜市様もご協力いただけるのでしょうか。	引継ぎできるよう調整しますが、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や引継ぎ条件等（金額含む）の詳細を情報共有の上、引き継ぐか否かを協議・調整します。
26	業務説明資料 P6 7 緊急時の対応	「災害等発生時の業務継続計画を策定すること。」と記載がございますが、災害とは、自然災害・人為的災害の二点の災害を対象としているという認識でよろしいでしょうか。 またこの二点以外に想定される災害はございますか。	災害としては、地震・風水害・落雷などの自然災害のほか、火災、停電、部外者の執務室やシステムへの不正侵入、法定点検や定期メンテナンス等による設備利用不可・システム停止、回線障害などを想定しています。 あわせて、内閣府の事業継続ガイドラインも参照のうえ、計画を策定してください。 【参考：内閣府Webページ】 https://www.bousai.go.jp/kyoiku/kigyoku/keizoku/sk_04.html
27	業務説明資料 P6 12 再委託	「受託者は、委託業務の中核となる総合的企画、業務遂行管理、業務手法の決定及び技術的判断等を伴う業務について再委託することはできない。」と記載がありますが、下記業務を再委託としても問題ないでしょうか。 ・4 委託業務の内容 (2) 特設センターの業務設計及び運営業務 オ マイナンバーカードの訪問申請支援、訪問交付 (3) マイナンバーカード輸送業務の業務設計、準備、実施 (5) 予約システムの業務設計、開発・運営業務	あらかじめ委託者へ報告し、委託者の書面による承諾を得た場合は、問題ありません。 報告書の様式等については、事業者決定後にお示しします。

No.	資料名・項番	質問	回答
28	業務説明資料（別紙）別紙1 交付時来庁方式の事務フロー 8	マイナンバーカードの輸送について箱詰めされたとあるが、箱に関しては発注者が準備する認識で良いでしょうか。	受託者にご用意いただきますが、現受託者から引継ぐことも可能です。
29	業務説明資料（別紙）別紙2 申請時来庁方式及び訪問申請支援の事務フロー	★付の項目を委託対象業務とする理解ですが、「6 マイナンバーカードの発送（特設センター）」は郵送前の作業も委託対象業務外、との理解で合っておりますでしょうか？	ご認識のとおりです。
30	業務説明資料（別紙）別紙5 コールセンター 3 設備 (2) チャット	チャット対応件数は、1日あたり何件程度となるかご教示ください。	令和7年4月～10月の1日あたりの平均件数は約39件です。
31	業務説明資料（別紙）別紙5 コールセンター 5 多言語対応	多言語対応は、三者間通話を利用しても問題ないでしょうか。	問題ありません。なお、現行の契約でも三者間通話を利用しています。
32	業務説明資料（別紙）別紙5 コールセンター 8 著作権	「成果及び納品物の権利に関し、本委託業務で受託者が作成及び更新したマニュアル、FAQ、応答記録、通話録音等成果及び納品物について、一切の権利は委託者に帰属する。」とありますが、受託者には現受託者のマニュアル等が開示されるという理解でよろしいでしょうか。	委託者に権利が帰属するマニュアル等は開示いたします。
33	業務説明資料（別紙）別紙5 コールセンター 【別表】●過去のコールセンター入電実績（令和7年）	入電実績の1件当たりの対応時間（通話時間+後処理時間）をご教示ください。	令和7年10月の平均対応時間は約7分51秒です。（平均通話時間：約6分16秒、平均後処理時間：約1分35秒） なお、通話の内容によって長時間の対応となることがあります。
34	業務説明資料（別紙）別紙6 予約システムの詳細 2 端末及び周辺機器等について	「各区役所（18区）及び特設センター（4か所）の予約システム操作用のノートパソコン（マウスや必要に応じてUSBハブ等の周辺機器含む）及び二次元コードリーダー、インターネット環境（Wi-Fi 端末等）を整備すること（各機器の調達費、運用経費、保守費等も委託内容に含めることとする）」と記載されていますが、各区役所18区に各システムを現時点で何台ずつ整備されているかご提示いただいただけますでしょうか。（パソコン・二次元コードリーダーなど）	予約システム用端末：各区2台（計36台）、二次元コードリーダー：各区2台（計36台）となります。
35	業務説明資料（別紙）別紙6 予約システムの詳細 5 引き継ぎ (1)	「現在運用しているシステムからの必要なデータの引き継ぎに対応すること」とありますが、引継ぎされるデータ形式や種類、ヘッダー項目数などをご教示ください。	CSV形式（文字コード：UTF-8）を想定しています。 現在運用しているシステムのヘッダー項目数（管理項目数）は約600ですが、事業者決定後に詳細を情報共有の上、引き継ぐ項目を調整します。
36	業務説明資料（別紙）別紙6 予約システムの詳細 6 操作ログ	「カ その他本市が必要と判断した事項」とありますが、過去必要と判断した事項についてご教示ください。	過去に本市が必要と判断し記録・収集・提供を求めた項目はありません。
37	業務説明資料（別紙） 別紙8 令和8・9年度マイナンバーカード・電子証明書の更新対象者数推移（月毎）	この対象者数は4つの特設センターで全て対応するのでしょうか。それとも他の18の区役所でも対応するのでしょうか。	4つの特設センターと18の区役所にて対応します。
38	提案書作成要領 9 提案書の提出	「※別途データを提出すること」と記載がございますが、データの受渡し方法をご教示ください。	WordやPDF形式で、電子メールにてご提出ください。容量が大きく電子メールへの添付が難しい場合は、別途方法をご提示いたしますのでご連絡ください。また、CD等に格納し郵送もしくはご持参いただいても構いません。
39	提案書作成要領 9 提案書の提出	提案書には社名が記載されても問題ないでしょうか。	社名は記載しないでください。
40	提案書評価基準 2 評価点	「評価委員が提案書及びヒアリング内容を、A：5点、B：3点、C：1点、D：0点で評価し、評価点を与えます。」とあるが、ヒアリング内容の満点は5点という認識で相違ございませんでしょうか。	提案書評価基準のとおり、提案書及びヒアリング内容を、評価項目の評価事項ごとに評価し、評価点を与えます。評価委員ひとりあたりの満点は422点となります。
41	提案書評価基準 2 評価点	価格点の点数をご教示ください。	価格点はありません。
42	評価基準別表 「ワークライフバランス・障害者雇用」	再委託先について提出がされた場合、加点要素になりますか？	加点要素とはなりません。
43	見積・費用区分	所定の様式はないと理解していますが、一般管理費の対象・対称外となる項目をお示しください。	可能な限り詳細に項目ごとの数量、単位、単価を記載し、見積金額を算出してください。