【公募型プロポーザル】令和5年度熊本市マイナンバーカード出張申請サポート業務及びマイナポイント申込支援等業務について

令和5年(2023年)5月26日までに受けた質問について、次のとおり回答します。

番号	質問項目	質問内容	質問回答
1	その他	前年度の商業施設等実施における開催数・受付数を月別・会場別で教えていただけますでしょうか。 また、サテライトでの(前年度3か所)受付数も教えていただけますでしょうか。	詳細はお答えできかねますが、昨年の出張申請サポート事業のみで16,764件の申請を処理しています。 サテライトでの申請受付件数は17,543件となっております。
2	仕様書 4 実施場所及び実施回数 (1) 実施場所	仕様書p2.2/商業施設等、と指定がございますが商業施設以外の場所や出前サポート等のご提案は可能でしょうか。	可能です。
3	仕様書 5 業務内容 (5) マイナポイント支援端末の貸与	仕様書P3.5(5)/マイナポイント支援端末の貸与について、市職員様が各区役所等で臨時対応をされるためであり、出張申請サポート会場にて利用するものではないと理解してよろしいでしょうか。	お見込みの通りです。
4	仕様書 5 業務内容 (5) マイナポイント支援端末の貸与	仕様書P3.5(5)/前年度の臨時窓口でのマイナポイント申込対応数を月別でお示しいただけますでしょうか。	詳細はお答えできかねますが、昨年の実績として下記件数を実施しています。 臨時窓口(直営) 83,759件 臨時窓口(サテライト) 21,886件
5	仕様書 5 業務内容 (6) 広報活動等	仕様書P4.5(6)/広報活動の予算は「出張申請サポート」と記されていますため、マイナポイント支援の広報は別途と考えてよろしいでしょうか。	お見込みの通りです。
6	本業務の提案書に記載する事項について 1 1 調整能力	提案書記載事項11/調整能力、交渉術、とありますが、具体的な意図をお示しいただけますでしょうか。	国の動向把握、実施時間の設定や、取得向上に資する窓口対応・コールセンター対応について総合的に評価いたします。
7	仕様書 8 物品、什器 (1) ス 携帯電話	仕様書P6.8(1)/ス 携帯電話は、実施会場の現場責任者が所持して、市職員様と連絡を行うためでしょうか。	お見込みの通りです。
8	その他	その他/本事業の対象者(カード申請、ポイント申込)は、「熊本市内に住民票を有している方」のみの対応でしょうか。 また、熊本市以外の方の対応についてご教示いただけますでしょうか。	市内、市外問わずご対応いただけます。 ただし、市外に住民票がある方の受付件数については、実績としてカウントしないものとし、市内住民受付件数と分けて件数報告をお願いします。また、それをもって市外住民の受付を拒否することがないようお願いいたします。
9	その他	その他/区別・年代別のマイナンバーカード取得率の共有をお願いしますでしょうか。	本市の区別・年齢別等の取得数・取得率は回答しかねます。 なお、本市全体の交付率は、総務省のホームページに掲載のとおりです。

10	本業務の提案書に記載する事項について ※	提案書の頁制限は、表紙を入れて20 頁以内という認識でよいでしょうか。	お見込みの通りです。
11	仕様書 5 業務内容 (9) コールセンターの設置	コールセンターの設置場所は市が承認した場所とあるが、具体的な基準などございますでしょうか。	特にはありませんが、受託者が管理できるのであれば問題ありません。
12	仕様書 5 業務内容 (9) コールセンターの設置	過去実施のコールセンターの回線数や受電数、応答率などデータがございましたら、共有をお願いしますでしょうか。	受電数や応答率はお答えできかねます。現在のコールセンター回線数は10回線です。
13	仕様書 5 業務内容 (9) コールセンターの設置	コールセンターの開設期間は土日祝も開設の想定でしょうか。	提案内容となります。
14	仕様書 5 業務内容 (5) マイナポイント支援端末の貸与	:仕様書 5 業務内容>(5) マイナポイント支援端末の貸与>ウ 台数 こちら、貸与後、使用する場所をお示し頂くことは可能でしょうか。 (どこに何台配置など)	熊本市内の臨時特設窓口で使用します。配置については、候補者として選定後に調整させていただければと思います。
15	仕様書 5 業務内容 (9) コールセンターの設置	:仕様書 5 業務内容>(9) コールセンターの設置>エ 回線種別 フリーコール こちら、フリーダイヤルを採番する認識ですがお間違いないでしょうか。	提案内容となります。
16	仕様書 8 物品、什器 (1) サ 広報用ポスター、チラシ、リーフレット等	仕様書 8 物品、什器>1) >サ 広報用ポスター、チラシ、リーフレット等 広報用データを作成する為、貴市よりサンプルデータを頂くことは可能でしょうか。 もしくはデジタル庁ホームページの広報資料からダウンロードしたデータを使用する認識で問題ないでしょうか。	受託後に提供させていただきます。国の資料等を活用していただくことも可能です。
17	その他	前回実績の詳細を教えてくださいませんか？ (1日あたりの申請者数・期間計の申請者数)	No. 1の回答と同様です。
18	本業務の提案書に記載する事項について 4 業務体制 (2) 会場の装飾・設営	公募資料「本業務の提案書に記載する事項について」内4. 業務体制 (2) 会場の装飾・設営に記載されているその他効果的な取組(任意)と、7. 申請意欲を高める取り組みにかかる費用は広報予算900万(税込)とは別の認識で宜しかったでしょうか？	必要物以外については広報費に当たります。広報活動については本市と協議し、承諾を得た上で実施させていただきます。
19	仕様書 5 業務内容 (9) コールセンターの設置	コールセンターも窓口同様、平日・土日祝開設との認識でよろしいでしょうか。	提案内容となります。
20	仕様書 5 業務内容 (9) コールセンターの設置	NTTコミュニケーションズのフリーダイヤルは使えますか？	提案内容となります。

21	仕様書 5 業務内容 (5) マイナポイント支援端末の貸与	仕様書 P 3 (マイナポイント 支援端末の貸与 について 30 台すべて 同じ機器で揃える必要がありますでしょうか。当該端末の利用場所は どのような想定でしょうか。また期間は 9 月 30 日までの認識でよろしいでしょうか。	①提案内容となります。 ②No. 14と同様の回答となります。 ③マイナポイント申込期限までとなります。
22	本業務の提案書に記載する事項について ※	「本業務 の提案書に記載する事項について」 目次 ページは、制約のある 20 頁以内に含みますでしょうか？	No. 10と同様の回答となります。
23	その他	現在の市内のマイナンバー取得者の熊本市内区ごとや、年代、性別で分かれたデータをお示し頂くことは可能ですか。	No. 9の回答と同様です。
24	仕様書 8 物品、什器 (1) サ 広報用ポスター、チラシ、リーフレット等	マイナポイントの手続きマニュアルやリーフレットのひな型等は、現在使用されているデータを頂くことは可能ですか。	No. 16の回答と同様です。
25	仕様書 5 業務内容 (4) マイナポイント申込支援窓口等作業内容	マイナポイント受付には、市の職員の方が同行されるという認識で良いですか。その場合、何名来られますか。	マイナポイント申込支援に市の職員は帯同しません。
26	仕様書 4 実施場所及び実施回数 (2) 実施日等イ	実施体制は、同日に2会場ずつ行う想定ということでお間違いないですか。	提案内容となります。
27	仕様書 5 業務内容 (9) コールセンターの設置	マイナポイント支援端末は、1会場に15 台ずつということでお間違いないですか。	30台の端末は市の臨時窓口で使用するため、委託業務で行う端末は別途準備する必要があります。
28	仕様書 5 業務内容 (9) コールセンターの設置	コールセンターは、今まで設置されていたことはありますか。その際の人数配置はどの程度をお考えでしょうか。	現在も設置しています。 No. 12をご参考ください。
29	仕様書 5 業務内容 (9) コールセンターの設置	コールセンターは、契約日から年末年始 (12/29 1/3) のみ除く 土・日・祝日 を 含めたすべての日に実施するということでしょうか。	提案内容となります。
30	仕様書 5 業務内容 (9) コールセンターの設置	コールセンターの設置場所は、熊本市外でも可能ですか。	可能です。 No. 11をご参考ください。
31	その他	申請サポート実施場所について、これまでに希望があった団体数や前年度実施した商業施設のリストなどの情報を受託後共有いただくことは可能でしょうか	詳細については提供できかねますが、候補者として選定後、可能な範囲で提供させていただきます。

32	仕様書 5 業務内容 (9) コールセンターの設置	コールセンターの回線数について、貴市が承認した回線数とございますが、だいたい何回線を想定されていますか？	提案内容となります。
33	仕様書 5 業務内容 (4) マイナポイント申込支援窓口等作業内容	マイナポイント申込支援業務において、市の職員等が利用する端末を用意することとあるが、マイナポイント申込支援は貴市職員の同行があるのでしょうか？	No. 25、27の回答と同様です。
34	仕様書 5 業務内容 (4) マイナポイント申込支援窓口等作業内容	4実施場所(にマイナポイント申込支援等業務も同一の場所で実施するとありますが、(申請サポート作業内容には本市職員の同行はなしと記載があり、(マイナポイント支援端末の貸与には市の職員が利用する旨記載されております。これらを踏まえると、申請サポートは事業者のみで実施し、マイナポイント申込支援は市職員様等が実施するという認識でよろしいでしょうか？	No. 25、27の回答と同様です。
35	その他	熊本市の年齢別マイナンバーカード取得率について、ご教示いただけないでしょうか。	No. 9の回答と同様です。
36	仕様書 4 実施場所及び実施回数	4 実施場所及び実施回数(受付時間について、本市が承認した時間とあるが、何時間以上開催しないといけない等の制限はあるのでしょうか？	提案内容となります。
37	仕様書 5 業務内容 (2) 申請サポート作業内容	5 業務内容 2) 申請サポート作業内容※受付1件あたり5分～10分を想定。とありますが、申請に必要な機器(マイナ・アシスト)の利用を想定されていますでしょうか	提案内容となります。
38	仕様書 5 業務内容 (6) 広報活動等	(6) 広報活動等について過去に実施された広報活動をご教示いただけないでしょうか。また、市の広報誌に本事業の開催を掲載させていただくことは可能でしょうか。	①新聞広告、市政だより、ポスティング、市HP、Twitter、LINE等で広報しています。 ②HP、LINE、Twitter等への掲載を予定しています。
39	仕様書 5 業務内容 (9) コールセンターの設置	(9) コールセンターの回線数 については、何回線以上必須といった制限はあるのでしょうか？ また、マイナンバー関係の問合せ等で1日あたりの平均入電数をご教示いただけないでしょうか。	①提案内容となります。 ②令和4年度の実績で、最小で400件、最大で1500件程度となっております。
40	その他	過去、熊本市で実施されたマイナンバー出張申請サポートで活用された会場および会場毎の平均申請数について差し支えなければご教示いただけないでしょうか。	No. 1の回答と同様です。