

令和7年3月12日

市民局総務部住民情報担当（住民情報グループ）

公募型プロポーザルに関する質問の回答

【案件名称：令和7年度マイナンバーカード利活用促進及び出張訪問による交付申請受付支援等企画・運営業務委託】

	質問	回答
1	<p>仕様書 2 実施目的</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・前年の実施を踏まえて、現在の本事業に対する課題等があればご教示頂けますでしょうか。</li><li>・前年実施の中で発生した、苦情やクレーム等の本事業で注意すべき事例等あればご教示頂けますでしょうか。</li><li>・前年実施の中で発生した、スケジュールに対する遅延やその要因等、本業務を進める上で留意すべきポイント等あればご教示頂けますでしょうか。</li></ul>	<p>前段：本事業における特段の課題はありませんでした。</p> <p>中段：申請サポート事業について、健康保険証新規発行停止の前後の時期に想定を上回る来客があり、受付できない申請者がありました。</p> <p>後段：プロポーザルの結果、事業者が決定してから契約、事業実施までの期間が短いため立ち上げ時に迅速な対応を取れる体制の構築を希望します。</p>
2	<p>仕様書 4 事業概要－（1）</p> <p>マイナンバーカードの利活用促進広報事業について、「実施内容については企画提案事項とする」と記載がございますが、あらゆる広報活動において、貴市のポリシーやご意向として、控えることが望ましい手法などはございますでしょうか。（例、YouTube広告、球場広告、電車広告、タレントやキャラクターの広告）</p> <p>また、広報活動について、市内の区役所等に協力を得ることは問題無いでしょうか。</p>	<p>前段：広報活動において控えることが望ましい手法などはございません。</p> <p>後段：問題ありません。</p>
3	<p>仕様書 4 事業概要－（2）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・施設や個人宅への訪問に関して、貴市として対応を控えるべき曜日、お日にち、時間帯等がございますか。また、控えるべき項目へ指定を承った際、貴市とのご相談の場を設ける事は可能でしょうか。</li></ul>	<p>仕様書の記載内容に準じた内容であれば対応を控えるべき日時等はありません。</p>

	質問	回答
4	<p>仕様書 4 事業概要－（2）</p> <p>出張訪問事業、申請受付について、「ご自身での手続きが困難な者を主な対象」と記載がございますが、対象者の抽出については、貴市にて全部または、一部をご提供頂けますでしょうか。また、支援対象者数については、どの程度の件数をご想定されておられますでしょうか。</p> <p>上記と併せて、「高齢者、身体や視覚障がいのある方、妊婦など」も対象として挙げられると存じますが、貴市にてそのような方のご情報はお持ちでしょうか。お持ちである場合はどの程度の件数を想定されておられますでしょうか。お持ちでない場合は、広報活動によるインバウンド対応が主対応となりますでしょうか。</p>	<p>前段：提供できるデータはありません。また目標件数は仕様書に示したとおりです。</p> <p>後段：提供できるデータはありません。各種高齢者施設等への積極的な働きかけを期待します。</p>
5	<p>仕様書 4 事業概要－（2）</p> <p>出張訪問事業、申請受付について、「交付申請者が同一人物であることが照合できる仕組み」として、訪問現地での本人確認書類の提示および、事前に撮影された写真と、対面における顔写真との実際の方の目視確認を想定しておりますが、お見込みの通りでしょうか。</p> <p>貴市の照合手法の基準や考え方をご教示頂けますと幸いです。</p>	<p>仕様書「4－（2）出張訪問事業」に記載のとおり、マイナンバーカード券面写真と支援を行った交付申請者が同一人物であることの照合は、交付前のマイナンバーカードを保管している区役所において行います。</p> <p>ただし、受注者による専用システム等導入の企画提案を妨げるものではありません。</p>
6	<p>仕様書 4 事業概要－（2）</p> <p>出張訪問事業について、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標件数4,500件とございますが、こちらは公金受取口座のご登録及びマイナンバーの利用登録、それぞれの件数の合計との認識で宜しいでしょうか。</li> <li>・目標件数に達しなかった場合、ペナルティは発生致しますか。</li> <li>・前年の実施方法と運用結果の貴市の評価についてご教示頂けますでしょうか。</li> </ul>	<p>前段：申請受付、交付受付、公金受取口座の登録及びマイナンバーカードの利用登録の件数の合計となります。</p> <p>中段：目標件数ですのでペナルティは発生しませんが、達成できるよう努めてください。</p> <p>後段：令和7年2月末までの申請受付、交付受付累計で3,443件となります。（本年度は仕様上、公金受取口座の登録及びマイナンバーカードの利用登録を必須としていませんでした。）</p>
7	<p>仕様書 4 事業概要－（2）</p> <p>公金受取口座の登録及びマイナンバーカードの利用登録作業について、原則ご本人様のスマートフォンで実施頂くことを想定しております。方が一所持されていない方に向けて、PCまたはタブレットを1台持参を想定しておりますが、認識相違はないでしょうか。</p> <p>書面等での手続きもご想定されておられますでしょうか。</p>	<p>前段：マイナポータルに接続可能な端末の準備をお願いします。台数については企画提案事項となります。</p> <p>後段：書面での手続きは想定していません。</p>

	質問	回答
8	<p>仕様書 4 事業概要－（２）</p> <p>出張申請サポート事業について、「行政関連施設」に関しては、貴市より候補をご提示いただくことは可能でしょうか。 また、児童の保護者や成人した大学生をターゲットとした「学校」、市民が集まりやすいという前提での、「公園や動物園、博物館」、一般的なイベント実施としての貸会議室なども対象としてお考えでしょうか。 ターゲットを選定する上での貴市の考え方をご教示頂けますと幸いです。</p>	<p>前段：「行政関連施設」に関して提供できるデータはございません。</p> <p>後段：対象施設の選定に関しては企画提案事項となります。</p>
9	<p>仕様書 4 事業概要－（２）</p> <p>出張申請サポート事業について、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前年の実施方法と運用結果の貴市の評価についてご教示頂けますでしょうか。</li> <li>・行政関連施設は具体的にどの施設でしょうか。</li> <li>・施設のどの場所（会議室やエントランス等）で行うかは受託者が施設ご担当者様と調整で宜しいでしょうか。</li> </ul>	<p>前段：令和7年2月末までの申請受付、交付受付累計で18,010件となります。想定件数が13,440件であり、想定を上回る件数を対応できたものと認識しています。</p> <p>中段：「行政関連施設」に関して提供できるデータはございません。</p> <p>後段：お見込みのとおりです。</p>
10	<p>仕様書 4 事業概要－（２）</p> <p>出張申請サポート事業について、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・想定申請件数はマイナンバーカードの申請と公金受取口座の登録、マイナンバーカードの利用登録の合算との認識で宜しいでしょうか。</li> </ul>	<p>お見込みのとおりです。</p>
11	<p>仕様書 5 実施体制－（１）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総括責任者はコールセンターを含めた受託業務での配置でよろしいでしょうか。</li> <li>・総括責任者は本業務兼任が必須でしょうか。</li> </ul>	<p>前段：仕様書8ページの下記記載に基づき判断してください。 13 再委託 （１）業務委託契約書第16条第1項に規定する「主たる部分」とは、委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等をいい、受注者はこれを再委託することはできない。</p> <p>後段：兼任は必須とはしていません。</p>
12	<p>仕様書 5 実施体制－（２）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・出張訪問先の開拓について、制限は有りますでしょうか。</li> </ul>	<p>制限はありません。</p>

	質問	回答
13	<p>仕様書 5 実施体制－（3）</p> <p>出張訪問事業について、「1チーム2名以上で構成」とありますが、実施責任者＋スタッフで2名という考え方で相違ないでしょうか。記載の人数に貴市の職員の方が1名で計3名以上の構成と認識しておりますが、相違ないでしょうか。また、出張申請サポート事業については、貴市の職員は同行されない認識で相違ないでしょうか。</p>	<p>前段：1チーム2名以上、の2名のうち1名が実施責任者でも結構です。本市区役所職員の同行は基本1名（事業開始時など複数名になることも想定される）となる予定です。</p> <p>後段：お見込みのとおりです。</p>
14	<p>仕様書 5 実施体制－（3）</p> <p>・現行の実施体制をご教示ください。</p>	<p>現行契約の受託事業者の企画提案内容にかかるため回答できません。</p>
15	<p>仕様書 6 業務内容－（5）</p> <p>・現行のマニュアル等をご提供いただくことは可能でしょうか。</p>	<p>現行契約の受託事業者の企画提案内容にかかるため回答できません。</p>
16	<p>仕様書 6 業務内容－（6）</p> <p>・マイナンバーに関する来庁予約は承れない認識で相違ないでしょうか。</p> <p>・市外局番に指定はございますか。</p> <p>・貴市として入電予測想定件数はお考えでしょうか。</p>	<p>前段：お見込みのとおりです。</p> <p>中段：6 業務内容－（6）カをご覧ください。</p> <p>後段：令和7年2月末までの入電件数が4,866件です。</p>
17	<p>仕様書 6 業務内容－（6）</p> <p>・入電に於ける貴市への電話転送でのエスカレーションは可能でしょうか。</p> <p>・外国語対応のご用意は必要でしょうか。</p> <p>・一般的なお問い合わせについて、操作、来庁、出張のご希望、申請以外で範疇を伺えますでしょうか。</p>	<p>前段：電話転送でのエスカレーションは認めません。</p> <p>中段：企画提案内容となります。</p> <p>後段：マイナンバーカード総合サイトに記載されている内容についての問い合わせに対応できるようにしてください。</p>
18	<p>仕様書 6 業務内容－（6）</p> <p>・長く対応する事が望ましいとの事ですが、貴市として最長何時から何時までを想定されておりますでしょうか。</p> <p>・現行の実施体制をご教示ください。</p>	<p>前段：金曜日の延長開庁となる午後7時までを想定しています。</p> <p>後段：現行契約の受託事業者の企画提案内容にかかるため回答できません。</p>
19	<p>仕様書 6 業務内容－（6）</p> <p>出張訪問事業における予約受付について、貴市のHP上に「予約受付システム」を連動させてオンラインでも実施できるよう想定しておりますが、手法についてはご指定やご想定はございますでしょうか。</p>	<p>出張訪問事業における予約受付の方法についても企画提案内容となります。オンライン申請となる場合、申請内容の確認や本市区役所職員の同行の日程調整など実施に支障のないよう計画してください。</p>

	質問	回答
20	仕様書 6 業務内容－(8) ・マイナちゃん等商標登録されているキャラクターの使用は可能でしょうか ・マイナンバー関連や貴市、関連する区のロゴなどの画像データをお借りする事は可能でしょうか	前段：マイナちゃんについて使用可能です。商標登録されているキャラクターは商標登録の許諾を得て使用してください。 後段：可能です。
21	仕様書 7 物品・什器等 ・写真撮影機はモバイル端末でも可能でしょうか。 ・記載以外に想定される物品及び什器がございましたら、ご教示ください。	前段：可能です。 後段：記載されたものは一例であり、その他必要な物品についても企画提案内容次第となるためお示しできません。
22	募集要項 7 応募手続き等に関する事項－(1) 募集要項P6、7(1)イに記載の「通知メール」とは、貴市契約管財局契約部契約課様から受領している、メールタイトル「大阪市物品供給等・業務委託入札参加資格審査申請の入力完了について」、メール本文に「申請書到達番号」の記載があるものでよろしいでしょうか。	お見込みの通りです。
23	その他 本事業は総価契約と認識しておりますが、数量に応じて総額が変更となることはございますでしょうか。	総価契約のため、業務内容に変更が無い場合、基本的に契約金額に変更はございません。
24	その他 月に1度、検査を経て、履行する部分に相当する金額を請求が可能と認識しておりますが、総額の割賦ではなく、導入時などは実際に発生した費用に基づいて請求が可能という認識で相違ないでしょうか。	契約書第39条(部分払)に記載のとおり、導入時の費用が「既履行部分」と認められた場合は請求が可能です。