

質問回答書

市民局総務部住民情報担当（住民情報グループ）

案件名称：令和8年度マイナンバーカード出張訪問による交付申請受付支援等企画・運營業務委託

質問番号	質問事項	回答																														
1	<p>①以下の取り組みに関して、それぞれ令和7年度の月別での開催数及び申請実績をご教授お願いいたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> －出張訪問事業 －出張申請サポート事業 －コールセンター問い合わせ <p>②令和8年度の月別のマイナンバー更新者への更新申請書の通知予定件数（※）をご教授お願いいたします。</p> <p>（※質問中の「通知予定件数」について、回答に際しては「通知予定件数」という認識のうえで回答しております。）</p>	<p>（①について） 令和7年度の業務開始から令和8年2月までの実績は次のとおりです。</p> <table border="0"> <tr> <td>5月 出張訪問：0件（0回）</td> <td>サポート：0件（0回）</td> <td>問い合わせ：25件</td> </tr> <tr> <td>6月 出張訪問：85件（43回）</td> <td>サポート：916件（48回）</td> <td>問い合わせ：321件</td> </tr> <tr> <td>7月 出張訪問：222件（117回）</td> <td>サポート：1,146件（67回）</td> <td>問い合わせ：363件</td> </tr> <tr> <td>8月 出張訪問：410件（155回）</td> <td>サポート：1,817件（72回）</td> <td>問い合わせ：410件</td> </tr> <tr> <td>9月 出張訪問：381件（164回）</td> <td>サポート：1,660件（76回）</td> <td>問い合わせ：340件</td> </tr> <tr> <td>10月 出張訪問：418件（226回）</td> <td>サポート：1,718件（71回）</td> <td>問い合わせ：627件</td> </tr> <tr> <td>11月 出張訪問：609件（325回）</td> <td>サポート：2,627件（88回）</td> <td>問い合わせ：682件</td> </tr> <tr> <td>12月 出張訪問：414件（271回）</td> <td>サポート：1,862件（64回）</td> <td>問い合わせ：662件</td> </tr> <tr> <td>1月 出張訪問：325件（240回）</td> <td>サポート：1,473件（65回）</td> <td>問い合わせ：534件</td> </tr> <tr> <td>2月 出張訪問：541件（278回）</td> <td>サポート：1,072件（82回）</td> <td>問い合わせ：552件</td> </tr> </table> <p>【注】（）は開催回数</p> <p>（②について） 月別の有効期限通知書（カード分）の発送予定件数の準備はございませんが、令和8年度の更新予定者数は約263,500人です。</p>	5月 出張訪問：0件（0回）	サポート：0件（0回）	問い合わせ：25件	6月 出張訪問：85件（43回）	サポート：916件（48回）	問い合わせ：321件	7月 出張訪問：222件（117回）	サポート：1,146件（67回）	問い合わせ：363件	8月 出張訪問：410件（155回）	サポート：1,817件（72回）	問い合わせ：410件	9月 出張訪問：381件（164回）	サポート：1,660件（76回）	問い合わせ：340件	10月 出張訪問：418件（226回）	サポート：1,718件（71回）	問い合わせ：627件	11月 出張訪問：609件（325回）	サポート：2,627件（88回）	問い合わせ：682件	12月 出張訪問：414件（271回）	サポート：1,862件（64回）	問い合わせ：662件	1月 出張訪問：325件（240回）	サポート：1,473件（65回）	問い合わせ：534件	2月 出張訪問：541件（278回）	サポート：1,072件（82回）	問い合わせ：552件
5月 出張訪問：0件（0回）	サポート：0件（0回）	問い合わせ：25件																														
6月 出張訪問：85件（43回）	サポート：916件（48回）	問い合わせ：321件																														
7月 出張訪問：222件（117回）	サポート：1,146件（67回）	問い合わせ：363件																														
8月 出張訪問：410件（155回）	サポート：1,817件（72回）	問い合わせ：410件																														
9月 出張訪問：381件（164回）	サポート：1,660件（76回）	問い合わせ：340件																														
10月 出張訪問：418件（226回）	サポート：1,718件（71回）	問い合わせ：627件																														
11月 出張訪問：609件（325回）	サポート：2,627件（88回）	問い合わせ：682件																														
12月 出張訪問：414件（271回）	サポート：1,862件（64回）	問い合わせ：662件																														
1月 出張訪問：325件（240回）	サポート：1,473件（65回）	問い合わせ：534件																														
2月 出張訪問：541件（278回）	サポート：1,072件（82回）	問い合わせ：552件																														
2	<p>仕様書 6ページ 8申請にかかる書類の整理・運搬等 「マイナンバーカードを回収した場合は、翌開庁日に納品すること。」と記載がありますが、開庁時間内に納品が可能な出張訪問の場合は当日に納品しても良いのでしょうか？</p>	<p>差支えございません。</p>																														
3	<p>■仕様書より 4. 事業概要 (1) 出張訪問事業 ・申請時来庁方式とありますが、マイナアシストの貸与はございますでしょうか。貸与可能な場合、何台の貸与でしょうか。 ・1日あたりの福祉・医療施設に訪問4チーム以上を想定されていますが、職員様の同行の上限人数はございますでしょうか。 ・想定件数3,600件とありますが、過去の実施場所と申請実績をご教示ください。また、総定数を下振れした場合のペナルティはございますでしょうか。</p>	<p>（マイナアシストの貸与について） マイナアシストの貸与はございません。</p> <p>（職員の同行人数について） 職員の同行人数は、原則として1名を想定しております。</p> <p>（過去実績について） 過去に出張訪問事業を実施した場所の例として、個人宅・福祉施設・民間企業・学校があります。また令和6年度事業における累計申請件数は4,121件です。</p> <p>（下振れした場合のペナルティについて） 想定件数はあくまで目安であるため、これを下回ったことでペナルティが生じることはございません。</p>																														

質問回答書

市民局総務部住民情報担当（住民情報グループ）

案件名称：令和8年度マイナンバーカード出張訪問による交付申請受付支援等企画・運営業務委託

質問番号	質問事項	回答
4	<p>■募集要項の5 (3) 事業内容ア出張訪問事業では、マイナンバーカードの取得・更新と記載がありますが、電子証明の更新を含むのでしょうか。</p> <p>(2) 出張申請サポート ・年480回実施を想定されていますが、過去の実施場所と申請実績をご教示ください。 ・ご案内する際ですが、更新の方か、新規申し込みか、紛失か、二重申請でないかの確認はどのように行っていますでしょうか。また、内容により記載いただく申請書が変わりますが住基端末で確認は行うのでしょうか。 ・個人宅訪問について、必ず介助者がいるという前提での訪問ということで合っていますでしょうか。また、福祉・医療施設に訪問にあたり、感染予防の観点から市の規定等をご教示ください（毎回体温図る等、チェック体制の報告等）。 ・会場選定、日数の企画立案等で、市職員と都合が合わない場合も考えうと思いますが、事前に市職員のスケジュール等、教えていただけることは可能でしょうか。</p>	<p>(電子証明書の更新も事業内容に含むか否か) 本市が提示している仕様書の出張訪問事業において、電子証明書の更新は含んでいません。</p> <p>(出張申請サポートの過去実績について) 令和6年度に出張申請サポートの実施場所として、行政関連施設（区民センターなど）、商業施設（イオンモールなど）、区役所（平日実施）などがあります。また令和6年度事業の実績は、年間申請件数19,183件になります。</p> <p>(申請内容の確認について) 申請者に必要事項を聞き取り、申請内容の確認を行っていただきます。二重交付の有無等の確認は、事業者から各区役所に申請書の納品があった後に、本市職員が確認を行います。</p> <p>(個人宅・福祉施設訪問について) 身体が不自由等の理由により単独で申請を行うことが困難な方については、介助者の同席も含め、申請時に確認していただくことを想定しております。また、本市において感染予防に関する規定はございませんが、感染症予防や安全配慮義務を遵守した上で訪問対応していただきますようお願いいたします。</p> <p>(本市側のスケジュールの共有について) 本事業を進めるにあたり、本市側のスケジュール等の必要な情報は、適宜共有いたしますが、出張申請サポートにおいて、本市職員が対応することはございません。</p>

質問回答書

市民局総務部住民情報担当（住民情報グループ）

案件名称：令和8年度マイナンバーカード出張訪問による交付申請受付支援等企画・運営業務委託

質問番号	質問事項	回答
5	<p>6. (3) 広報の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 広報活動の一環として、大阪市様のHPや広報誌面を利用させていただくことは可能でしょうか。 ・ 大阪市様のHP「訪問型出張申請受付サービス」および「出張申請サポート」は引き続き、利用可能でしょうか。また、保守・運営管理はございますでしょうか。 ・ マイナンバーカード申請促進策のための広告やノベルティー等で大阪市様のキャラクター（ハローキティ）を使用したご提案できるのでしょうか。 	<p>（広報活動において本市広報媒体の利用可否について） 広報活動は、事業者側において行っていただくこととなります。なお、必要に応じて広報誌等の本市広報媒体を活用することも考えられますが、本市との調整が必要となります。</p> <p>（令和7年度事業のHPの利用可否等について） ご記載いただいているホームページは、令和7年度事業の受託事業者が作成したものであるため、引き続きの利用はできません。また、事業ホームページを作成する場合の保守・運営管理は、事業者側において行っていただくこととなります。</p> <p>（キャラクター使用の提案の可否） 広告やノベルティーで使用するキャラクターを提案していただくことは可能です。ただし、令和7年度事業のキャラクターとして使用しているハローキティ等、第三者に知的財産権のあるキャラクターを使用する際は、事業者側においてライセンス使用に関する許可等の手続きを行っていただくこととなります。</p>
6	<p>(6) 問い合わせ対応等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 令和8年にマイナンバーカードの有効期限が切れる大阪市民の件数の目安を伺えますでしょうか。 ・ 昨年までのコールセンターにおける取り扱い件数（月毎、時間帯毎）を教えてください。 ・ 昨年までの利用回線の実績があれば教えてください。 ・ 日本語のみの対応でよろしいでしょうか。 ・ 電話以外のメールやチャットでのお問い合わせはございますでしょうか。 ・ 平均通話時間や後処理時間など、過去の実績があれば教えてください。 	<p>（本市におけるマイナンバーカードの有効期間満了者数について） 令和8年度にマイナンバーカードの有効期間が満了する（更新する）人数は約263,500人です。</p> <p>（コールセンター取扱い件数について） 令和6年度事業の月別の件数は次のとおりです（時間帯毎の件数は把握しておりません） 7月：35件、8月：481件、9月：635件、10月：1,057件、11月：974件、12月：746件、1月：470件、2月：471件、3月：290件</p> <p>（昨年までの利用回線の実績について） 令和6・7年度事業の利用回線の実績（回線数・コールセンター体制等）の記録はございません。</p> <p>（日本語のみの対応の可否、問い合わせ手段について） 外国籍を含む大阪市民の方からのお問い合わせに対応いただく必要がございます。また、問い合わせ手段について、令和7年度事業では電話・メール・FAXに対応しております。</p> <p>（平均通話時間等について） 平均通話時間等の実績の記録はございません。</p>

質問回答書

市民局総務部住民情報担当（住民情報グループ）

案件名称：令和8年度マイナンバーカード出張訪問による交付申請受付支援等企画・運營業務委託

質問番号	質問事項	回答
7	<p>■その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカード出張申請用の申請用紙様式をお示してください。 ・予約システムにつきまして貴市のシステムを利用できるのでしょうか。 ・収納事務は業務に含まれないという理解でしょうか。 	<p>（申請用紙について） 主に使用する（別紙）「個人番号カード交付申請書 兼 電子証明書発行/更新申請書」を添付いたしますので、ご参照ください。なお、事業者側において出張申請事務において使用する帳票（受付簿等）を作成していただくことも可能ですが、本市との調整が必要です。</p> <p>（予約システムについて） 本市では、本事業用予約システムを所有しておりません。事業者側で予約システムをご用意していただきますようお願いいたします。</p> <p>（収納事務について） 本事業において収納事務が発生することがないため、含まれておりません。</p>