

恵庭市マイナンバーカード相談・予約コールセンター及び出張申請サポート業務委託公募型プロポーザルにかかる質問書への回答

No	質問事項	回答
1	貴市が認識している課題・優先的に改善したい事項をご教示いただけますでしょうか。また、その課題・改善事項に対して、現在貴市にて実施していることがありましたら、あわせてご教示いただけますでしょうか。	①外国人の申請件数が増加しており、窓口の対応時間が増加傾向にあること。 ②電話や窓口での同じような問い合わせへの回答対応。
2	想定されている入電件数(月別・時間帯別)および1件あたりの平均対応時間につきまして、ご教示いただけますでしょうか。	直近6か月の入電件数は3598件で、月平均では約600件です。1件当たりの対応時間につきましては、記録しておりませんが、5～10分を想定しております。
3	お問い合わせ内容の種別ごとの構成比率や傾向につきまして、可能な範囲でご教示いただけますでしょうか。	直近6か月の入電の約2割が問合せとなっており、問合せの構成比率につきましては、内訳を記録しておりませんので回答いたしかねます。
4	予約受付・変更・キャンセルの月間処理件数実績につきまして、ご教示いただけますでしょうか。	直近6か月の入電のうち約80％が予約・予約変更、約3％がキャンセルのご連絡となっております。
5	サイトへの代行入力、市民が利用するWEBサイトをコールセンターが利用し予約を代行入力するイメージでしょうか。または、市ネットワークへアクセスし、予約システムへ直接入力するということでしょうか。	当市で使用している予約管理システムの管理者画面から予約申請者の情報を直接ご入力いただきます。
6	業務で利用するシステムはマイナンバーカード予約システムのみとの理解でよろしいでしょうか。また、利用に必要なアカウント情報はご提供いただける認識でよろしいでしょうか。	利用するシステムはお見込みのとおりです。当市にて利用アカウント情報を提供いたしますが、システムを利用するに当たり、諸経費は受託者にご負担いただきます。
7	本業務において想定されている応答率やサービスレベル等の目標値がございましたら、ご教示いただけますでしょうか。	特にございません。
8	貴市へエスケーションを行う基準や運用ルールにつきまして、ご教示いただけますでしょうか。	現状は設けておりません。契約前に別途協議させていただきます。
9	準備期間中にご提供いただける業務資料、FAQ、マニュアルおよび研修内容につきまして、ご教示いただけますでしょうか。	受託候補者決定後、別途協議の上、資料をお送りしご説明いたします。尚、当市による研修は予定しておりませんので、ご承知おきください。
10	過去の出張申請サポートの実施実績(実施回数、会場、対応人数等)につきまして、可能な範囲でご教示いただけますでしょうか。	令和7年度実績は、20回の実施(内プレスが恵み野が10回、地区会館が10回)、申請件数は計511件です。
11	出張申請サポート実施時に使用する撮影機材、備品、机・椅子、電源等につきまして、貴市にてご準備いただける範囲をご教示いただけますでしょうか。	当市では、機材等の準備は予定しておりません。
12	商業施設等へ赴く場合、駐車場は利用可能でしょうか。または、バス・タクシーなどの利用になりますでしょうか。	駐車場の利用は可能です。駐車場料金が発生する場合は、受託者にご負担いただきます。
13	当日は、市職員様も同行されますでしょうか。	当市職員の同行はいたしません。状況の把握のため、会場に伺うことがございます。
14	マイナンバーカード申請支援 とは、オンライン申請をその場で最後までお付き合いするという理解でよろしいでしょうか。	オンライン申請の支援だけではなく、QRコード付き又は手書き申請書の受付もさせていただきます。土日の場合、手書き申請書はその日の内に、本庁守衛室へ届けていただくこととなります。
15	1回あたりの出張申請サポートにおいて想定されている従事者人数がございましたら、ご教示いただけますでしょうか。	2人を想定しております。
16	氏名・電話番号を除く、市民の情報のご提供は可能でしょうか。 例)全市民の居住分布、性別、年齢層など。マイナンバーカード保有市民における、居住分布、性別、年齢層など。	個人情報を除く統計データの提供は可能です。
17	マイナンバーカード予約システムへのアクセスに際し、貴市からパソコンが貸与されますでしょうか。または事業者にて用意する前提で、事業者用意のPCでもアクセス可能でしょうか。	ご用意いただく機材でアクセス可能なため、当市からパソコンの貸与はございません。
18	利用予定の予約システム名称および利用に必要なライセンス費用等につきまして、ご教示いただけますでしょうか。	「TASKクラウド マイナンバー交付予約・管理システム」です。月額の利用料は発生しないものの初期設定のための作業費用が発生する見込みです。現時点で、2ライセンスを1箇所でする場合は、概ね5万円と見込んでいます。尚、初期設置の作業費用は、作業時間による費用算出のため、ライセンス数や設定箇所が複数ある場合、別途作業が必要となり、見込み額より上回ることが予測されます。具体的には、受託者決定後、本市が保守管理を委託している事業者との調整となりますので、ご了承ください。
19	マイナンバー出張申請について、昨年度の実績をお知らせ願います。(実施回数、総申請数、実施場所など) また、今年度について申請の目標数値はありますでしょうか。	令和7年度実績は、20回の実施(内プレスが恵み野が10回、地区会館が10回)、申請件数は計511件です。目標数値は特にございません。
20	「本市が使用しているマイナンバーカード予約システムを使用して予約管理を行うこと。また、予約システムの使用に関する費用は受託者が負担すること。」とあるが、具体的な料金を提示願えるでしょうか。	月額の利用料は発生しないものの初期設定のための作業費用が発生する見込みです。現時点で、2ライセンスを1箇所でする場合は、概ね5万円と見込んでいます。尚、初期設置の作業費用は、作業時間による費用算出のため、ライセンス数や設定箇所が複数ある場合、別途作業が必要となり、見込み額より上回ることが予測されます。具体的には、受託者決定後、本市が保守管理を委託している事業者との調整となりますので、ご了承ください。

21	「業務継続計画（BCP）を策定し、非常時の対応体制を整備すること」とありますが、北海道内または近隣地域での大規模災害が発生した場合、コールセンター機能を維持するため、他府県等への別地域への即時切り替え運用が可能な体制を有していることが望ましい（または評価対象となる）という認識でよろしいでしょうか。	他府県等への別地域への即時切り替えにつきましては、必須ではございません。 非常時の対応体制につきましては、別途協議により計画するところですが、災害状況を鑑みて、コールセンター機能を維持する手法を検討いただきたく存じます。
22	企画提案書提出時に、見積書、価格提案書又は見積金額を記載した書類の提出は必要でしょうか。	別途、各業務の内訳がわかる見積書を添付してください。
23	必要な場合、指定様式、提出部数、正本・副本への記載方法、税込・税抜の別、内訳書の要否についてご教示ください。	見積書は税込み価格がわかる任意様式での提出をお願いします。
24	企画提案書内に金額を記載する必要がある場合、記載箇所や記載方法に指定はありますでしょうか。	企画提案書内での金額の記載は不要です。
25	見積金額を提出する場合、積算対象は令和8年度分のみでしょうか。それとも履行期間全体である3年間分でしょうか。	お見込みのとおりで、積算対象は令和8年度分のみです。
26	企画提案書提出時点では見積書の提出が不要であり、受託候補者選定後に見積書を提出する運用である場合、提案上限額は、受託候補者選定後の契約協議及び見積徴収時における上限額として適用されるという認識でよろしいでしょうか。	企画提案書段階での見積書は選考資料として使用するもので、受託候補者とは、見積額の範囲内で別途協議をし、最終見積徴収をご提出していただき、契約することとなります。
27	受託候補者選定後の見積徴収において、見積金額が提案上限額を上回る場合は、上限額の範囲内となるよう業務内容又は見積内容を協議・調整することとなるのか、あるいは契約締結ができない取扱いとなるのか、併せてご教示ください。	見積金額が提案上限額を上回る場合は、実施要領10(2)のとおりで、失格事項となります。
28	令和9年度以降の電話回線数、出張申請サポートの実施回数、業務量、委託料等については、令和8年度の実績やマイナナンバーカードの交付・更新予測等を踏まえ、年度ごとに貴市と受託者が協議のうえ決定するという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりでです。
29	企画提案書について、実施要領では「任意様式」「A4判」「原則両面印刷・長辺綴じ」「目次及びページ番号の付与」との指定がありますが、ページ数の上限又は下限はありますでしょうか。 また、ページ数に上限がある場合、表紙、目次、様式5「企画提案書提出書」、添付資料等はページ数に含まれるか、併せてご教示ください。	ページ数の上限はございません。
30	企画提案書の正本及び副本において、貴市を含む過去の受託実績に係る自治体名、業務名、履行期間、業務内容、実施規模等を記載することは可能でしょうか。	可能です。
31	業務実施場所について、北海道以外での実施も可能でしょうか？環境は他業務とのシェアでも可能でしょうか？	予約コールセンターにつきましては、道外での運営も可能です。シェア環境も可能です。
32	予約用Web サイトは新たに構築が必要なのでしょうか？既存の者であればインターネット環境があればID,パスワードを付与頂ければ接続できるものでしょうか。	当市で使用している予約管理システムを使用していただきます。インターネット環境があれば、接続可能です。
33	令和9年以降の委託費について、プロポーザル提案後の協議にて決定されるのでしょうか？	お見込みのとおりでです。令和9年度以降は入電数や申請者数の増減を考慮しながら事業規模の相談・協議を重ねて決定いたします。
34	「電話回線はフリーダイヤルとし、市に別途請求すること」と記載されていますが、市へ請求する費用は、フリーダイヤルの基本サービス料、オプション料金および通話料のすべてという理解でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりでです。
35	要求水準書には「電話内容を適切に記録し、対応品質の向上に活用すること」と記載されていますが、これは通話内容を録音することを想定しているとの理解でよろしいでしょうか。	録音については一つの運用手段ではありますが、必須ではございません。入電の日時・内容・応対等についてExcel等のデータで記録する等も想定しております。
36	過去の実績（開催回数・会場別の来場者数・開設時間等）をご教示ください。	令和7年度実績は、20回の実施(内プレスボ恵み野が10回、地区会館が10回)、申請件数は計511件です。目標数値は特にございません。
37	会場使用料は、恵庭市と受託者のどちらが負担するのでしょうか。	受託者負担となります。尚、地区会館等公共施設を活用する場合、市事業として減免対象となります。
38	「予約システムの使用に関する費用は受託者が負担すること」とありますが、ここでの費用とは予約システムの利用料を指すとの理解でよろしいでしょうか。	月額の利用料は発生しないものの初期設定のための作業費用が発生する見込みです。現時点で、2ライセンスを1箇所で実施する場合は、概ね5万円と見込んでいます。尚、初期設置の作業費用は、作業時間による費用算出のため、ライセンス数や設定箇所が複数ある場合、別途作業が必要となり、見込み額より上回ることが予測されます。具体的には、受託者決定後、本市が保守管理を委託している事業者との調整となりますので、ご了承ください。
39	「データのCSV形式での出力が可能であること」とありますが、これは現在使用している予約システム以外のシステムを導入する場合を想定した要件でしょうか。	現在使用しているシステム以外のシステム導入は想定はしておりません。
40	「市の指示に従い、定期的に更新・改善を行うこと」とありますが、「更新・改善」の対象は何を指しているのか、ご教示ください。	法改正に伴う実務の更新、また予約申請者等からの問い合わせや入電件数等を鑑み、協議の上、適宜対応を更新・改善することを想定しております。