回　　答　　書

令和８年５月１日

質問書提出各社　御中

熊谷市長　小　林　哲　也

下記の委託業務に係る質問事項につき、下記のとおり回答いたします。

記

委託業務名　：　熊谷市個人番号カード交付等関連業務委託

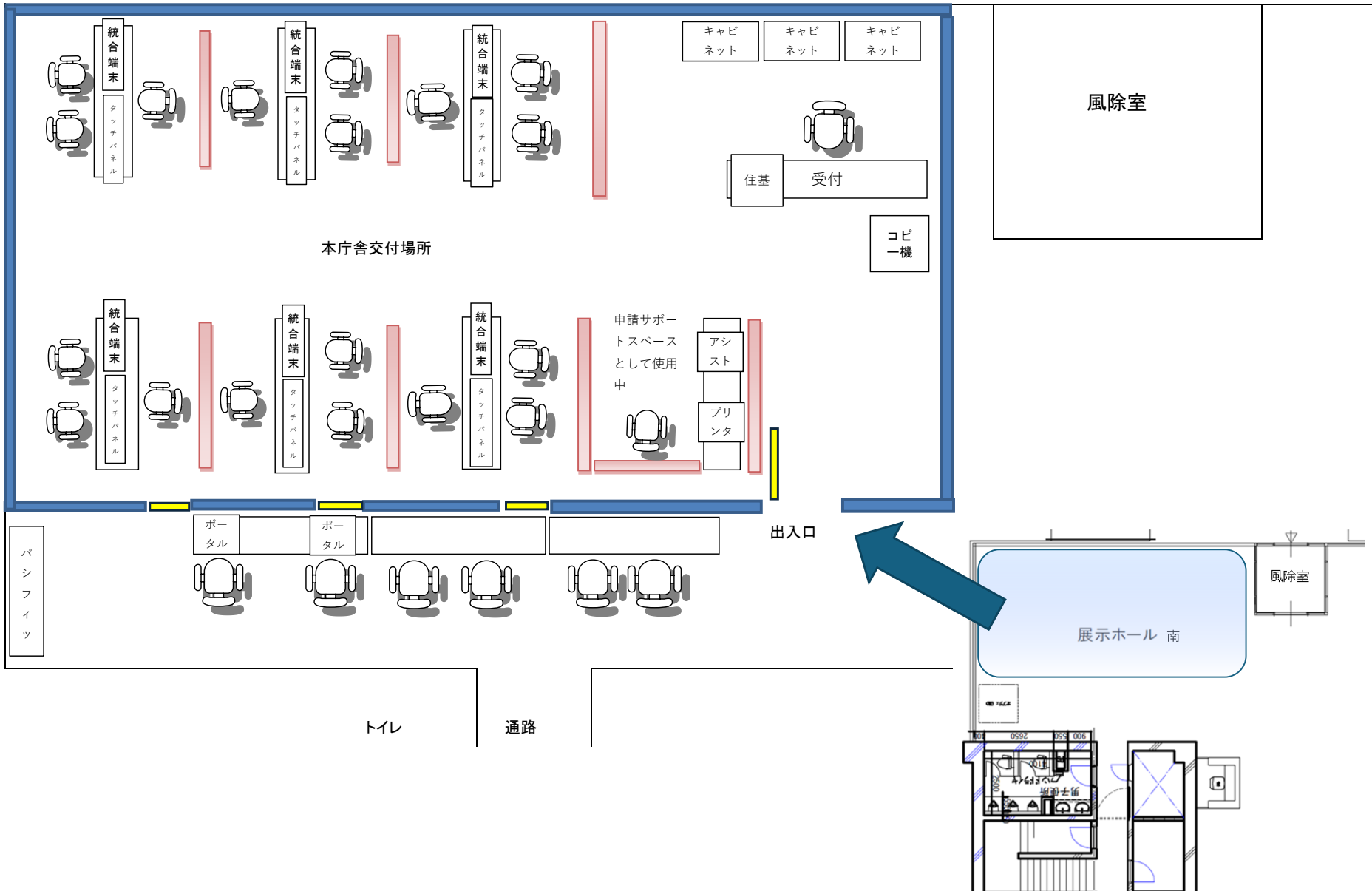
項番	項目名	質問事項	回答
1	実施要領　２頁　３予算額	毎月の請求金額は上限を超えなければ、繁閑等に合わせて増減することは可能でしょうか。	繁閑を加味した上で、定額の月額請求とします。
2	実施要領　３頁　７参加申込手続⑴ア	提出書類で代表者印が必要なものは、ア参加申込書（別紙様式２）のみの認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。
3	実施要領　３頁　７参加申込手続⑴ウ(イ)	「法人等の組織及び運営に関する事項を記載した書類」については、今回の業務の体制図ではなく、全社の組織及び運営に関する事項を記載した書類として会社概要を示す資料で問題ございませんでしょうか。	問題ありません。
4	実施要領　３頁　７参加申込手続⑴ウ(ウ)	役員の履歴については、設立時から現在までの間で、就任・退任した者の履歴を記載した書類を準備すればよろしいでしょうか。また、記載する項目は、就任・退任年、役職、氏名でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。
5	実施要領　３頁　７参加申込手続⑴ウ(ウ)	履歴事項全部証明書を提出予定ですが、それとは別に役員名簿が必要でしょうか。また、履歴を記載した書類とはどのようなものかご教示ください。	項番４をご参照ください。別に役員名簿が必要です。
6	実施要領　３頁　７参加申込手続⑴エ	こちらの書類につきまして下記資料を含む計算書類にて条件を満たすものか、恐れ入りますがご確認いただけますでしょうか。 (計算書類) ・貸借対照表 ・損益計算書 ・株主資本等変動計算書 ・上記にかかる注記資料	問題ありません。
7	実施要領　３頁　７参加申込手続⑴エ(ア)	「正味財産増減計算書」は弊社にて作成がなく、「正味財産増減計算書」に準ずる資料でも問題ないでしょうか。	問題ありません。
8	実施要領　３頁　７参加申込手続⑴エ(ア)	事務報告書に当たる書類として「事業報告書」を、また、収支計算書、正味財産増減計画書、貸借対照表及び目録に当たる書類として、「貸借対照表」「損益計算書」「株主資本等変動計算書」を提出しても差し支えないでしょうか。	問題ありません。項番６・７をご参照ください。
9	実施要領　３頁　７参加申込手続⑴エ(イ)	これまで作成・提出をしたことがないのですが提出必須でしょうか。必須の場合、どのような内容が分かる書類であれば問題ないかご教示ください。	提出必須です。事業予算や事業計画書に準ずるものです。
10	実施要領　３頁　７参加申込手続⑴エ(イ)	（ア）とは別に提出が必要な場合、具体的にどのような書類が必要かご教示いただけますでしょうか。	項番９をご参照ください。
11	実施要領　３頁　７参加申込手続⑴エ(イ)	予算関係書類直近1か年分は、2025年度分という理解でよろしいでしょうか。	２０２６年度分、なければ２０２５年度分となります。
12	実施要領　４頁　７参加申込手続⑴カ	受託業務実績表（別紙様式4）に関して、実績の契約書などの添付は不要の認識でよろしいでしょうか。	可能であれば、仕様書を含め添付をお願いします。添付しない場合は、業務名だけでなく、業務内容を明確に記載するようにしてください。
13	実施要領　４頁　９⑴作成方法	提案書のファイル形式、用紙の向き（縦・横）、枚数に関するご指定はない認識でよろしいでしょうか。また、会社名や事業者を特定できる情報を提案書の正本・副本ともに記載しても問題ないでしょうか。	前段は、ファイル形式はWord、PDFが望ましく、Ａ４縦、２０頁（両面印刷）を目安にしてください。後段は、特に問題ありません。
14	実施要領　５頁　９⑶提出部数	提出部数は正本１部、副本3部とございますが、製本方法についてのご指定はございますでしょうか。	項番１３をご参照ください。

15	実施要領　５頁　９⑶提出部数	正本・副本ともに記載してはいけない情報などはございますでしょうか。	ありません。
16	実施要領　５頁　１０⑴オ	プレゼンテーション及びヒアリングの出席者人数に上限はございますでしょうか。	会場スペースの都合上、３名を上限とします。
17	実施要領　６頁　１０⑵ウ	９（２）企画提案書の構成の「ア　本業務における考え方」は 10（２）評価方法のウ評価採点基準項目及び評価点表に項目がないのですが、評価点には反映されないという認識でよろしいでしょうか。	直接評価点には反映されませんが、各評価採点基準項目における評価材料とします。
18	実施要領　６頁　１０⑵ウ　１	基本要件に「同種業務の実績」とございますが、「別紙様式４受託業務実績表」に記載の、「令和5年4月1日（土）から令和8年3月31日（火）の間で人口規模10万人以上の自治体における個人番号カード関連業務の受託実績」が対象となりますでしょうか。また、評価される際に重視する事項はございますでしょうか。	前段はお見込みのとおり。後段については、本業務委託の目的に照らし、受託実績の内容がより目的達成に資するものかどうかを判断する予定です。
19	実施要領　６頁　１０⑵ウ　２	「人員確保・要員計画」については、どのような点を評価の際に重視されますでしょうか。	状況に応じた人員配置、必要人数の確保見込み、代替要員確保の確実性等です。
20	実施要領　６頁　１０⑵ウ　３	「効率的な業務運営・窓口運営の具体性」につきまして、特に明確に示す必要がある事項がございましたらご教示いただけますでしょうか。	交付特設会場の導線、レイアウト、受付から窓口対応までの流れ、申請者の書類作成の負担軽減策等を明確に示してください。
21	実施要領　６頁　１０⑵ウ　３	「繁忙期・混雑対応対策」につきまして、現状の課題をご共有いただくことは可能でしょうか。	電子証明書更新の手続を必要とする来庁者数の見込みが未知の領域であり、新しく氏名等の振り仮名印字業務が追加されることから、いかに効率よく迅速に、安定的かつ確実に来庁者に対応していけるかが課題です。
22	実施要領　６頁　１０⑵ウ　４	「品質管理・改善の仕組み」につきまして、貴市の重視する評価項目がございましたらご共有いただけますでしょうか。	処理誤りを限りなくゼロに近づけるための仕組み、報告業務等の正確性の担保（集計上の工夫）、現場の品質管理を通じた改善策をどのようにフィードバックするか等です。
23	実施要領　６頁　１０⑵ウ　６	「個人情報の管理・事故発生時の対応手順」につきまして、特に配慮される点はございますでしょうか。	情報漏えい防止策、端末持込制限の遵守方針、事故発生時の報告の流れ・対応・改善策等です。
24	仕様書　１頁　４受託場所	交付特設会場が変更になる可能性がある場合、庁舎内、庁舎外どのような想定でしょうか。 現状で場所の想定はありますでしょうか。 また変更された場所は熊谷市内になりますでしょうか。 発注者、受託者どちらが手配になりますでしょうか。 引越しが発生した場合の費用についてもご教示お願いできますでしょうか。	庁舎内で、より広いスペースを確保できる場所を想定しています。会場の手配は発注者側が行います。
25	仕様書　２頁　５業務実施体制　⑴	現場責任者の「担当者業務を兼務可」と記載がございますが、担当業務とは何を示しておりますでしょうか。業務従事者のことでしょうか。	お見込みのとおり。
26	仕様書　２頁　５業務実施体制　⑴	現場責任者は正規社員でなくても問題ございませんでしょうか。	正規職員が望ましい。仕様書２頁「５業務実施体制　⑴管理体制」の役割・要件を厳格にみたす人材を配置してください。
27	仕様書　３頁　６就業日及び就業時間等	シフト体制勤務について、最大で何名まで可能でしょうか。	特に上限はありません。
28	仕様書　３頁　６就業日及び就業時間等	土曜開庁日（第2・4・5土曜、3・4月毎週）における委託対象業務（実施する業務／実施しない業務）と必要配置の想定をご教示ください。	平日と同様です。
29	仕様書　３頁　６就業日及び就業時間等	開庁時間の前後につきまして、入庁可能なお時間帯をご教示いただくことは可能でしょうか。	通用口を使用し、入庁となる。開庁時間の前後１時間以内を想定しています。
30	仕様書　３頁　７業務内容及び受付時間	過去の運営において大きなトラブルやよくあるトラブル例が御座いましたらお知らせ頂けますでしょうか。	大きなトラブルは特にありません。よくあるトラブルとしては、カードの交付について予約外受付を不可としている点や、お持ちいただく本人確認書類の案内漏れ、受付係の案内ミス等があげられます。
31	仕様書　３頁　７業務内容及び受付時間　⑴	各業務について、現在外注されておりますでしょうか。また、それぞれ何名にて対応されておりますでしょうか。	現在、「⑴　窓口業務」のうち、ア・カ・キを派遣業務委託しています。ア・カ・キをまとめて３名で対応しています。
32	仕様書　３頁　７業務内容及び受付時間　⑴	現在仕様書内の業務は各業務何名体制で行っておりますでしょうか。	ア・カ・キをまとめて３名、イを５名、ウ・エをまとめて５名（ただし、住民異動兼用窓口）です。合計１１～１３名を想定していますが、ご提案によるものと考えます。

33	仕様書　３頁　７業務内容及び受付時間　⑴	業務従事者の役割分担について、固定配置ではなく、ローテーションなどで行うことは可能でしょうか。	お見込みのとおり。
34	仕様書　３頁　７業務内容及び受付時間　⑴	発券機は貴市にて用意がなく、受託者側からの提案が可能という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。
35	仕様書　３頁　７業務内容及び受付時間　⑴	予約制の個人番号カードについて、市職員様からのお受け取りやキャンセル分の引き渡し等について、受け取り場所、引渡場所、タイムスケジュールや規定など、お決まりでしたらご教示いただけますでしょうか。また、カードの授受記録などはどのようにされておりますでしょうか。	予約により交付予定の個人番号カードは、午前８時４５分を目途に、市職員が市民課から交付特設会場に運び引き渡します。その際に、予約・管理システムから出力した対象者一覧をお渡しします。また午後４時３０分過ぎに戻りのカード等を回収します。
36	仕様書　５頁　７業務内容及び受付時間　⑶	こちらの業務の業務場所も交付特別会場の認識でよろしいしょうか。	お見込みのとおり。
37	仕様書　３頁　７業務内容及び受付時間　⑶エ	「エ　パソコンでの簡易な書類作成、入力作業」とは、どのような書類および入力の作業でしょうか。	現時点で明確にお示しするものはありません。
38	仕様書　５頁　７業務内容及び受付時間　⑷	電子証明書の更新を、ご提案により、予約制とすることは可能でしょうか。	お見込みのとおり。
39	仕様書　５頁　７業務内容及び受付時間　⑷	事前予約制の予約枠について、1枠につき何名までとなっておりますでしょうか。増減がある場合は最低人数と最大人数をご教示いただけますでしょうか。	現在の運用では、１枠最大５名で、増減としては０名から５名となります。
40	仕様書　５頁　７業務内容及び受付時間　⑷	これまでに受付時間外の業務が発生した実績はございますでしょうか。発生した実績がある場合、頻度と時間をご教示いただけますでしょうか。	個人番号カード交付業務において、最近は受付時間外の業務はほぼ発生していません。受付時間終了間際の来庁者の場合、対応の時間が延びる可能性があります。
41	仕様書　５頁　７業務内容及び受付時間　⑷	個人番号カードの交付予約システムは貴市にてご用意いただけますでしょうか。ご用意いただける場合には、受託者も操作や確認する運用は想定しておりますでしょうか。また、ご用意いただくシステムのサービス名称をご教示いただけますでしょうか。	本市では、現在、株式会社ＴＫＣのＴＡＳＫクラウドサービスで、「マイナンバーカード予約・管理システム」を利用しています。受託者が操作することは想定していません。
42	仕様書　６頁　８研修	7/1～7/3は研修期間であり、委託範囲の業務は全て終日休止という認識でよろしいでしょうか。	交付特設会場は終日休止します。ただし、一部の業務は研修メニューの１つとして、市民課窓口で受付していただく想定です。
43	仕様書　７頁　１１業務引継ぎ	引継ぎに関しては現行受託業者、貴市職員どちらからになりますでしょうか。	現時点では、本市職員です。
44	仕様書　７頁　１１業務引継ぎ	業務開始前に「0JT」により管理者が現場内で研修を受けることは可能でしょうか。また、その他従業者に対する業務研修を業務開始前に各現場で実施することは可能でしょうか。	前段については、協議により検討します。後段は、仕様書６頁「８　研修」に記載のとおり。
45	仕様書　８頁　１２受託者の責務　⑷	窓口混雑対策として受託者の判断で機器の持ち込み、設置は可能でしょうか。	協議の上で、持ち込みを許可できるか検討します。
46	仕様書　１１頁　１４費用負担区分	今年度の受託者が独自に設置している備品ツール関係はありますか。また、現在利用されている特殊な文具・道具等はございますでしょうか。	ありません。
47	仕様書　１１頁　１４費用負担区分	各種施錠保管するキャビネットなどは、現在ございますでしょうか。また、就業場所にてご準備頂けると考えて宜しいでしょうか。	会場内に施錠できるキャビネットはなく、会場自体を閉鎖します。なお、個人番号カード等は市民課内の施錠キャビネットで保管します。
48	仕様書　１２頁　１５前提条件　⑷	長机や椅子は市民の方にお待ちいただくスペースや記載台用として使用する分も想定されていますでしょうか。	お見込みのとおり。
49	仕様書　１２頁　１５前提条件　⑷	ご用意いただく、長机・椅子・パーテンションのサイズをご教示いただけますでしょうか。	主に長机：60×180、45×175など、椅子：JOIFA606など、パーテーション：80×155など。
50	仕様書　１２頁　１５前提条件　⑷	長机と椅子について、品番をご教示いただけますでしょうか。もしくは大まかな形状を教えていただけますでしょうか。また、従事者の私物を保管するためのロッカーなどの持ち込みは可能でしょうか。	前段は、項番４９のとおり。後段は、協議の上で、ロッカーなどの持ち込みを許可する場合があります。
51	仕様書　１２頁　１５前提条件　⑷	窓口設置型自動翻訳システムは、具体的にどこの何というシステムでしょうか。	現在システムの調達手続中のため、お答えできません。
52	仕様書　１３頁　１６その他	受託側の従事者は、駐車場駐輪場の使用は可能でしょうか。	仕様書１３頁「１６　その他」の⑸に記載のとおり。
53	仕様書　別紙１	現在の業務場所のレイアウトを教えて頂けますでしょうか。また、PC・プリンタ・椅子・机・電源・キャビネット(施錠可否)等の数量・仕様についても合わせてご教示頂けますでしょうか。	現在のレイアウトは、別紙１のとおり。PC：FMV-MKTJ、PC-VKM44XZGEなど、プリンタ：PX-S730など、他は項番４９および仕様書１２頁「１５前提条件」の⑷に記載のとおり。
54	仕様書　別紙１	７月1日より前に研修や設営のために場所をお借りすることは可能でしょうか。可能な場合いつから使用することが可能でしょうか。	仕様書６頁「８　研修」に記載のとおり。なお、令和８年６月２９日（月）、３０日（火）は交付特設会場の運営を終日休止し、会場設営等をする予定です。
55	仕様書　別紙１	休憩室や個人の私物を入れるロッカーなどはご用意いただけますでしょうか。	仕様書１３頁「１６　その他」の⑷に記載のとおり。

56	仕様書　別紙１	本庁舎1階全体のレイアウト図をご教示いただくことは可能でしょうか。	別紙２のとおり。
57	仕様書　別紙１	会場を見学することは可能でしょうか。	市役所本庁舎の営業時間内で、業務に支障のない範囲であれば可能です。
58	仕様書　別紙１	交付会場の業務実施場所は、業務を実施する窓口・事務のほかに、市民様の待合スペースも含まれておりますでしょうか。	現在の運用では、一部待合スペースも含まれています。
59	その他	契約書案をご提示頂けますでしょうか。	内容を検討中のため、現時点で提示することはできません。
60	その他	貴庁としてマイナンバー関連業務を運営していた上で課題として感じてらっしゃるものがあればご教示ください。	①毎年度新しい制度が施行され迅速に業務内容やオペレーションのブラッシュアップが求められること、②対面の業務が多く、多くの人員を必要とする業務であること、③電話による問合せが多く、対応に別途人員が必要となること。

別紙１


統合端末
タッチパネル
キャビネット
キャビネット
キャビネット
風除室
住基
受付
コピー機
本庁舎交付場所
申請サポートスペースとして使用中
アシスト
プリンタ
ポータル
ポータル
パシフィック
出入口
トイレ
通路
展示ホール 南
風除室

別紙２

2026/5/1



11

別紙１に続く

本庁舎１階