

No.	質問事項	ページ等	質問内容	岡山市回答
1	公示	1頁 3 参加資格 (1) ⑤	3頁、7(2)提出書類の中に記載はございませんが、ISO/IEC27001の提出は必要でしょうか。また、必要な場合は共同企業体であれば全構成員分必要でしょうか	ISO/IEC27001の認証が確認できるものは、最適提案者特定後の提出になります。共同企業体であれば全構成員分が必要です。
2	公示	3頁 7 企画提案書の提出 (1)	一般書留または簡易書留により郵送、とありますが、期限内に岡山市総務局総務部行政事務管理課に直接持参にて提出しても良いか。 また、書留以外の到着確認が行える宅配便等での提出については問題ないでしょうか。	書類数が多いため、持参及び到着確認ができる他の移送方法も可とします。なお、持参の場合、窓口受付時に提出書類の内容確認は一切行いません。
3	公示	3頁 7 企画提案書の提出 (1)	一般書留又は簡易書留により郵送。とございますが、持参による提出は可能でしょうか。	書類数が多いため、持参及び到着確認ができる他の移送方法も可とします。なお、持参の場合、窓口受付時に提出書類の内容確認は一切行いません。
4	公示	3頁 7 企画提案書の提出 (2) ②	実績証明書に関して、記載する金額は税込みか税抜きかご教示ください。	税込みで記載してください。
5	公示	3頁 7 企画提案書の提出	枚数の制限はございますでしょうか。	ありません。ヒアリングの発表時間(20分)内で説明できるよう精査し作成してください。
6	公示	4頁 7 企画提案書の提出 (4) ⑤	原則としてA4版とありますが、A3サイズを使用しても差し支えないでしょうか。なおA3サイズを使用した場合ページ番号は2頁カウントで宜しいでしょうか。	必要に応じてA3版を差し込むことは可能です。その場合、ページ番号は1頁カウントとしてください。
7	公示	4頁 8 特定方法等 (3)	ヒアリングの発表時には企画提案書を抜粋した投影用資料にてご説明することは可能でしょうか。	ヒアリング時は、モニター等投影機器の使用はできません。
8	公示	4頁 8 特定方法等 (3) ②	予算規模も大きく、業務範囲も広いことから、ヒアリングの際の参加者を増員することは可能でしょうか。	業務範囲が広いことから、ヒアリングの出席者は3名以内とします。なお、リモートでの参加はできません。
9	公示	4頁 8 特定方法等 (3) ②	ヒアリング参加者は2名以内とあるが、センター構築やシステム会社など協力会社からも参加頂きたいと考えている。3名以上の参加は可能でしょうか。またブレゼン会場の都合上、3名以上が入らない場合、現地参加者を2名以内とし、3名以降をリモート等により参加させていただくことは可能でしょうか。	業務範囲が広いことから、ヒアリングの出席者は3名以内とします。なお、リモートでの参加はできません。
10	仕様書	4頁 1 マイナンバーカードに係る予約業務 2(1) ③ア(イ)	システム内で各マイナンバーカード交付申請者情報の管理ができること。とありますが、ここでの申請者情報とはなにを指してますでしょうか。 予約システムと進捗管理システムを組み合わせる場合、製造管理番号で用いて進捗管理システムで申請者情報の管理ができればよいという理解で宜しいでしょうか。	申請者情報は、仕様書(案)「1 マイナンバーカードに係る予約業務」「2 業務内容」「③ マイナンバーカードに係る予約管理システムの要件」「オ データ移行(イ) 移行データ記載の情報となります。 進捗管理については、本市が効果的かつ効率的に使用できる運用をご提案ください。

No.	質問事項	ページ等	質問内容	岡山市回答
11	仕様書	4 頁 1 マイナンバーカードに係る予約業務 2 (1) ③ア (オ)	受託事業者で進捗管理システム導入時に追加でPCが必要な場合であっても貴市にて準備頂けるという理解で宜しいでしょうか。貴市及び受託事業者それぞれでの管理台数をご教示ください。	共用フォルダ内での管理を予定していません。共用フォルダは各窓口配置のPCで閲覧可能です。受託事業者の管理台数については、適正な台数をご提案ください。
12	仕様書	4 頁 1 マイナンバーカードに係る予約業務 2 (1) ③イ (イ)	(イ) 必須機能 ・特定の条件におけるパスワード (アカウント) ロック機能について、以下の機能を有すれば問題ないでしょうか。 【機能】ログイン時のパスワードに有効期限を設定し、有効期限が切れた際にログインできなくなる機能	確実な管理が担保できるものをご提案ください。
13	仕様書	5 頁 1 マイナンバーカードに係る予約業務 2 (1) ③ウ (オ)	(オ) メールアドレスの正確性を担保とありますが、これまで迷惑メール設定などでURLが届かない事象などありますでしょうか。また、そうした際の対応方法をご教示ください。 なお、市民からの予約受付時にメールアドレスの入力欄を《必須》とするだけでは不十分でしょうか。	予約希望者がメールアドレスを入力後、当該メールアドレスに予約登録用のURLを記載したメールを送信し、予約希望者が当該URLにアクセスすることとしており、また、メールアドレス入力時にメールが届かない時対処方法を記載することで対応しています。 メールアドレス入力のみでは、入力誤り等への対処ができず、正確性が担保できません。正確性が担保できる運用をご提案ください。
14	仕様書	5 頁 1 マイナンバーカードに係る予約業務 2 (1) ③ウ (ク)	1 1月以降について、マイナンバーカードをマイナンバーカードセンターで管理する運用となった後においても、市民が選択できる交付場所は住所区の区役所・支所・地域センター及び臨時交付センター (マイナンバーカードセンター) の複数を選択させる運用に変更はありませんでしょうか。 それとも市民の住所区に関係なく、岡山市内の区役所・支所・地域センター及びマイナンバーカードセンターすべてを選択させる運用になりますでしょうか。 また、マイナンバーカードセンターに関しては予約なしでの交付を可能とする運用に変更されるのでしょうか。	1 1月以降、カードセンターにおいては、予約なしの交付も可能とする予定としています。区役所・支所・地域センターは、住所区内で交付場所を選択する運用を予定していますが、詳細については協議します。
15	仕様書	5 頁 1 マイナンバーカードに係る予約業務 2 (1) ③ウ (シ)	(シ) 同一の市民が二重予約できないとありますが、交付予約時に二重予約できない仕様を有すれば問題ございませんでしょうか。	確実に二重予約不可となるものであれば問題ありません。
16	仕様書	6 頁 1 マイナンバーカードに係る予約業務 2 (1) ③エ (ケ)	1 1月以降についても保管場所については住所区で情報を管理する運用に変更はありませんでしょうか。 それとも保管場所はマイナンバーカードセンターとなるのでしょうか。	保管場所はマイナンバーカードセンターとする予定としています。
17	仕様書	6 頁 1 マイナンバーカードに係る予約業務 2 (1) ③エ (コ)	(コ) 管理システムから帳票出力とありますが、現在の出力種類をご教示頂けますでしょうか。	出力帳票は「予約リスト」「来庁無し予約自動削除リスト」「回送リスト」「月次対象者削除リスト」になります。

No.	質問事項	ページ等	質問内容	岡山市回答
18	仕様書	6頁 1 マイナンバーカードに係る予約業務 2 (1) ③エ (ス)	11月以降マイナンバーカードをマイナンバーカードセンターで管理する運用となった後については各窓口の予約リストを回送リストとして使用する運用で問題ありませんでしょうか。(各窓口で予約のあった予約情報が回送するリストとなるため)。	予約リスト及び回収リストは必要です。詳細については協議します。
19	仕様書	8頁 1 マイナンバーカードに係る予約業務 2 (2) ①ア	令和8年6月1日から令和8年10月31日までとありますが、その期間以降は終了・クローズとなる想定でしょうか。	令和8年11月以降は、仕様書(案)「5 マイナンバーカードセンター運営業務」「2 実施内容」「(5) コールセンター運営業務」内で実施することになります。
20	仕様書	8頁 1 マイナンバーカードに係る予約業務 2 (2) ③イ	フリーダイヤル回線準備に関して、今期の入電数、応答数、通話時間を月別でお願いしますでしょうか。 なお、ビジネ数もある場合は、併せてお願いしますでしょうか。	マイナンバーカードに係る予約コールセンターの月別入電数は、R7.5:545件、R7.6:556件、R7.7:685件、R7.8:607件、R7.9:653件、R7.10:616件、R7.11:771件、R7.12:821件、R8.1:797件です。時間等は集計していないため提示できません。
21	仕様書	8頁 1 マイナンバーカードに係る予約業務 2 (2) ③ウ	本業務で使用する電話番号は、履行開始以前に同業務で使用していた電話番号と同一になるよう、履行開始以前の受託業者と調整・協議すること。とありますが、引継ぎに関して履行開始以前の受託業者は承諾済みでしょうか。	現在履行中の業務について、仕様書に、引継ぎの協議をするよう記載しています。
22	仕様書	8頁 1 マイナンバーカードに係る予約業務 2 (2) ③エ	現業務では交付2回線・予約2回線で運営しているが、本業務においては、あわせて2回線に規模縮減での運営と想定すればよいでしょうか	お見込みのとおりです。
23	仕様書	8頁 1 マイナンバーカードに係る予約業務 2 (2) ③エ	常時2回線とありますが、現行の回線数をご教示頂けますでしょうか。また貴市の中で他にマイナンバー事業に関する電話受付を行っている箇所はありますでしょうか。 ※政令市規模で常時2回線という文言に違和感があつたための質問です。	主に交付予約受付のみで使用している回線になり、現行は、申請サポート業務等を含め4回線となります。なお、他マイナンバー関係の問合せは、市窓口職員が対応しています。
24	仕様書	8頁 1 マイナンバーカードに係る予約業務 2 (2) ③キ	連絡用の電話番号・電子メールアドレスとは、貴市と受託者間の連絡先という理解でいいでしょうか。	お見込みのとおりです。
25	仕様書	10頁 1 マイナンバーカードに係る予約業務 2 (2) ④コ	出張申請受付等予約等に係るコールセンターに係るコールセンターと合わせ、各受付状況に応じて相互に応援する等、柔軟かつ適正に対応すること。とありますが、コールの呼の相互分配を行なえる運営体制、システムを構築するという認識でよいでしょうか	お見込みのとおりです。
26	仕様書	11頁 2 マイナンバーカード出張申請受付等業務 2 (1)	岡山市のマイナンバーカード出張申請受付用の専用車両に関しまして、6月1日からの用意が必須でしょうか。もしくは業務期間中に完成させれば問題ございませんでしょうか。	6月1日からの業務で使用するため、6月1日からの用意が必須になります。

No.	質問事項	ページ等	質問内容	岡山市回答
27	仕様書	1 3 頁 2 マイナンバーカード出張申請受付等業務 2 (2) ②オ	各班の受付開始時間は、平日は13時・15時・17時、土日は10時30分・13時30分・15時30分の、それぞれ1日3枠を基本とする、とございますが1班が1日に3枠対応しても問題ございませんでしょうか。また昨年の時間別実施実績回数をご教示ください。	1班が1日に3枠対応で問題ありません。昨年度（令和6年度）の出張件数は585件です。時間別実施実績回数は集計していないため提示できません。
28	仕様書	1 3 頁 2 マイナンバーカード出張申請受付等業務 2 (2) ②キ	公用車の駐車スペースを当社負担で確保することは公務員倫理規定に抵触しませんでしょうか。市の分は別途請求させていただくなど、受託後協議により決定することは可能でしょうか。	出張申請時の使用等公務での使用になるため、公用車の駐車は市の負担で実施することとします。
29	仕様書	1 4 頁 2 マイナンバーカード出張申請受付等業務 2 (3) ①ア	業務期間が、令和8年6月1日から令和8年10月31日までとあるが、その期間以降は終了・クローズとなる想定でしょうか	令和8年11月以降は、仕様書「5 マイナンバーカードセンター運営業務」「2 実施内容」「(5) コールセンター運営業務」内で実施することになります。
30	仕様書	1 5 頁 2 マイナンバーカード出張申請受付等業務 2 (3) ②サ	履行開始までに予約受付のための常時2回線以上の適切な回線数、設備などの設置とあるが、予約コールセンターと同一場所での設置・運営とするという認識でよいでしょうか	場所指定はありませんが、仕様書（案）「1 マイナンバーカードに係る予約業務」「2 業務内容」「(2) マイナンバーカードに係る予約コールセンター運営業務」と柔軟かつ適正に相互対応可能な体制を整備してください。
31	仕様書	1 5 頁 2 マイナンバーカード出張申請受付等業務 2 (3) ②サ	履行開始までに予約受付のための常時2回線以上の適切な回線数、設備等の設置及びオペレーターの配置が求められていますが、想定件数をご教示ください。また貴市の定める応答率等の指標の有無をご教示ください。常時2回線受付可能な体制を維持していれば、指標にかかわらずペナルティ等は発生しない理解でよろしいでしょうか。	昨年1年間の入電件数は1,084件になり、同程度の件数を想定しています。指標やペナルティはありません。対応できず市民サービス低下に繋がる場合は、委託者・受託者で改善策を協議します。
32	仕様書	1 5 頁 2 マイナンバーカード出張申請受付等業務 2 (3) ②サ	通話料の算出のため、昨年の入電件数、架電件数、総通話時間などをご教示ください。また時間帯による入電件数の増減が著しい際は時間帯及び最大入電件数をご教示いただけますでしょうか。	昨年1年間の入電件数は1,084件になります。他件数、時間等は集計していませんので提示できません。
33	仕様書	1 6 頁 3 マイナンバーカードに係るバックヤード業務 2 (1) ①	現行作業スペースにはパーティション・入退システム等区切りはありますでしょうか。 上記は「撤去されている状態での業務開始」なのか、「存置」されているのか、費用算出に向けてご教示ください。 「存置」の際は、設置物の詳細・見込むべき費用（リース費等）をご教示ください。	現行の作業スペースにはパーティション・入退システム等区切りがあります。業務開始時は、撤去されている状態を予定しています。

No.	質問事項	ページ等	質問内容	岡山市回答
34	仕様書	1 7頁 3 マイナンバーカードに係るバックヤード業務 3 (1) ② ア	「機構から送付されたマイナンバーカード等」はどこに納品され、どのように作業スペースへ入庫すべきかご教示ください。 また、現行使用されている「交付管理台帳」の管理項目をご教示ください。	現状では、機構から申請者住所地の各区役所・各支所にカードが届くため、委託業務での移送時に、各区役所・各支所からカードを受取り、作業スペースに入庫することになります。カードセンター設置後は、市本庁舎に集約した納品を予定しているため、市本庁舎にカードを取りに行き、カードセンターに入庫することになります。詳細については、協議します。 また、現行の交付管理台帳の項目は「申請書ID」「氏名」「郵便番号」「住所」「生年月日」「国籍」「点字有無」「署名用電子証明書有無」「利用者用電子証明書有無」「発送番号」「交付場所」「製造管理番号」「来庁方式」「交付状況」「受入日」「交付前設定日」「カード移送日」「交付通知書発送日」「性別」「カード送付日」「カード返戻日」「カード交付日」「申請時来庁備考」になります。
35	仕様書	1 9頁 3 マイナンバーカードに係るバックヤード業務 3 (2) ② シ	「暗証番号ロックツールを使用し」とあるが、受託者がツールをインストールした専用端末を用意して使用するという理解で相違ないでしょうか。	受託者が専用端末（カードリーダーを含む）を用意し、市が提供する暗証番号ロックツールをインストールし使用します。
36	仕様書	2 3頁 4 マイナンバーカード交付等支援窓口業務（各区役所等） 2	各区役所、臨時交付センターの現在のレイアウトをご教示頂けますでしょうか。また現行事業者にて準備している什器類の数量についてお示し頂けますでしょうか。	レイアウトは別紙（各区役所・臨時交付センター レイアウト（概略））をご参照ください。 現行事業者が設置した主な什器類は、各区役所合計で、テーブル11、イス34、パーティション17、ワゴン4になります。臨時交付センターの什器類は市が設置しています。
37	仕様書	2 3頁 4 マイナンバーカード交付等支援窓口業務（各区役所等） 2	下記の内容をご教授頂けますでしょうか ・ 駅地下交付センター ①各種工事区分 ②内装監理資料作成有無 ③工事条件(音出し工事・搬入条件等) ・ 各区役所 ①工事区分 ②工事条件(音出し工事・搬入条件等)	工事区分等について、各提案事業者で実施可能な提案をしてください。 工事条件については、質問39及び40を参照ください。 なお、各区役所では工事は発生しないと認識しています。
38	仕様書	2 9頁 4 マイナンバーカード交付等支援窓口業務（各区役所等） 7	岡山市マイナンバーカード駅地下臨時交付センターに關しまして、引き渡しの際の状態はスケルトン状態でしょうか。それとも居抜き状態でしょうか。	現在、マイナンバーカード臨時交付センターで使用している什器類等は、撤去せず設置された状態となります。
39	仕様書	3 1頁 5 マイナンバーカードセンター運営業務	センター設営や窓口・バックヤード業務等運営にあたり、車両にて資材搬入等を行うための指定駐車場・動線指定をご教示ください。また、上記確認先担当者連絡先情報をご教示ください。	搬入用の指定駐車場はありませんが、設置予定場所の管理者は岡山市北区地域整備課になりますので、搬入方法等については、委託者を交えて当該管理者と協議・調整することになります。

No.	質問事項	ページ等	質問内容	岡山市回答
40	仕様書	3 2頁 5 マイナンバーカードセンター運営業務	センター設営における施設の施工ルール、施工条件をご教示ください。 (作業時間、夜間施工のみか、仮囲いの条件、車両制限等)	設置予定場所は、市が管理する場所となり、施工ルール、施工条件は定めておりません。 設置予定場所は、市民が通行等で日常的に利用する場であり、近隣に店舗等もあるため、危機管理、騒音管理等を協議・調整しながら施工していただきます。
41	仕様書	3 2頁 5 マイナンバーカードセンター運営業務 2 (1) ②	現臨時交付センター内の貴市資産である物品・什器について、マイナンバーカードセンターとして不要なものは貴市が回収いただく認識でよいでしょうか。	お見込みのとおりです。
42	仕様書	3 3頁 5 マイナンバーカードセンター運営業務 2 (1) ②ウ (オ)	券面変更プリンタのメーカー名、型番名をご教示ください。	次年度購入予定のため、現時点では提示できません。
43	仕様書	3 3頁 5 マイナンバーカードセンター運営業務 2 (1) ②ウ (キ)	マイナンバーカード駅地下臨時交付センターで現在使用している各種備品(受付機、イス、ロッカー等)の各種数量をご教示ください。	受付機6、作業机9、パーティション21、ロッカー5、棚6になります。
44	仕様書	3 3頁 5 マイナンバーカードセンター運営業務 2 (1) ②エ (ア)	「空調設備」に関しては施設管理者指定会社による施工となるため、空調設備費用として見込むべき費用・施工期間をご教示ください。また、上記指定会社連絡先担当者情報をご教示ください。(指定会社以外では費用算出が困難であるため)	設置予定場所は、市の管理地となるため指定会社はありません。なお、設置費用は、天吊形エアコン(6馬力相当)設置で160万円～200万円程度、施工期間は2週間～1か月程度と見込んでいます。
45	仕様書	3 3頁 5 マイナンバーカードセンター運営業務 2 (1) ②エ (ア)	必要なパーティション、空調設備、出入口等を設置すること。設置にあたっては、消防法等各種法令を遵守すること。とございますが、B工事の費用はビル側(もしくは自治体側)にてご負担いただける理解で問題ないでしょうか。現時点で最低限想定される工事区分をB工事、C工事それぞれご教示ください。	ビル側及び自治体側の負担はありません。各提案事業者で実施可能な提案をしてください。
46	仕様書	3 3頁 5 マイナンバーカードセンター運営業務 2 (1) ②エ (キ)	レジスターを1台以上設置することとありますが、必要なスペック・機能等ありましたらご教示ください。	レジスターは岡山市指定のものを使用するため、岡山市側負担で設置します。
47	仕様書	3 3頁 5 マイナンバーカードセンター運営業務 2 (1) ②エ (キ)	受託者の業務はレジスターを1台以上設置するところまでであり、再交付手数料の収納及び現金等の管理は、貴市職員様の業務という認識でよいでしょうか。	現金の収納及び管理は本市職員が実施しますが、窓口での収納となることから、来庁市民・本市職員双方が効率的に収納できるよう、受付窓口及びレジスターの配置・動線について提案してください。
48	仕様書	3 3頁 5 マイナンバーカードセンター運営業務 2 (1) ②エ (キ)	レジ金は市が用意される認識でよろしいでしょうか。金銭の取扱い、管理についてご教示ください。再発行手数料の徴収業務は貴市職員様で対応されるという理解で相違ないでしょうか。(※仕様書に業務内容の記載がないため)	現金の収納及び管理は本市職員が実施しますが、窓口での収納となることから、来庁市民・本市職員双方が効率的に収納できるよう、受付窓口及びレジスターの配置・動線について提案してください。

No.	質問事項	ページ等	質問内容	岡山市回答
49	仕様書	3 4 頁 5 マイナンバーカードセンター運営業務 2 (1) ②エ (ク)	センター近くで公用車駐車スペースを1台分確保、とありますが、使用目的、使用頻度 (週〇回、車両不使用時は常時駐車なのか、必要な時にのみ駐車し空けていることが多いのか) など、実際の使用イメージをご教示ください。	出張申請受付時に使用し、それ以外の時間帯は駐車していることを想定していますが、出張申請時の使用等公務での使用になるため、公用車の駐車は市の負担で実施することとします。
50	仕様書	3 4 頁 5 マイナンバーカードセンター運営業務 2 (1) ②エ (ク)	駐車料金は公用車分も含め受託者が負担すること。とされていますが、市の分を当社が負担することは公務員倫理規定に抵触しませんでしょうか。受託決定後、市の分は別途請求させていただきなどの協議は可能でしょうか。	出張申請時の使用等公務での使用になるため、公用車の駐車は市の負担で実施することとします。
51	仕様書	3 4 頁 5 マイナンバーカードセンター運営業務 2 (1) ②エ (ケ)	原状回復に係る費用は本委託業務提出見積外で、撤去時に別途算出との認識でよいでしょうか。 (撤去時期や詳細不明であるため)	単年度契約となるため、撤去費用も含めて積算し提案してください。なお、協議により撤去しない場合は、撤去費用を減額して変更契約する調整をします。
52	仕様書	3 4 頁 5 マイナンバーカードセンター運営業務 2 (1) ③	提案書提出前 (3月11日まで) の間に、ビル管理会社を交えた現地調査の実施は可能でしょうか。	管理会社を交えた現地確認は、業者決定後になります。
53	仕様書	3 4 頁 5 マイナンバーカードセンター運営業務 2 (1) ④ウ	費用算出のため「管理する事業者」の連絡先情報をご教示ください。	設置場所により管理する事業者が異なりますので、設置予定の場所ごとに、管理事業者を調べてください。
54	仕様書	4 3 頁 5 マイナンバーカードセンター運営業務 2 (5) ③ア	応答率等の指標の有無、その達成度合いによるペナルティの有無をご教示ください。想定される指標を下回る場合、改善施策によるリカバリーを行うなど、適宜協議は可能でしょうか。	指標やペナルティはありませんが、仕様書 (案) 記載の件数に対応可能な提案をしてください。対応できず市民サービス低下に繋がる場合は、委託者・受託者で改善策を協議します。
55	仕様書	4 3 頁 5 マイナンバーカードセンター運営業務 2 (5) ③ア、イ	本市のマイナンバーカードに係る問合せに対応可能な回線数、設備、台数等を設置及び、電話受付、対応が可能なオペレータ数を確保し、とありますが、駅地下のカードセンター外で、予約コールセンターと同じ外部への設置は可能でしょうか。 また、本市職員や関係機関からの問合せについては、取次を行う事とありますが、取次ぎし、折返し対応して頂くという認識でよいでしょうか	場所指定はありませんので可能です。 また、取次ぎについてはお見込みのとおりです。
56	仕様書	4 5 頁 6 共通事項 1 (2)	各現場責任者は、各現場における業務を1年以上経験した者とするのとありますが、「各現場における業務」とはマイナンバー関連業務の経験であれば差し支えないでしょうか。 →今回のマイナンバー事業における①窓口業務②交付事務業務③コールセンター業務④出張申請業務など各業務の経験を1年以上という理解で宜しいでしょうか。	各業務毎に当該業務の経験が1年以上必要としています。

各区役所・臨時交付センター レイアウト（概略）

北区役所（1階）



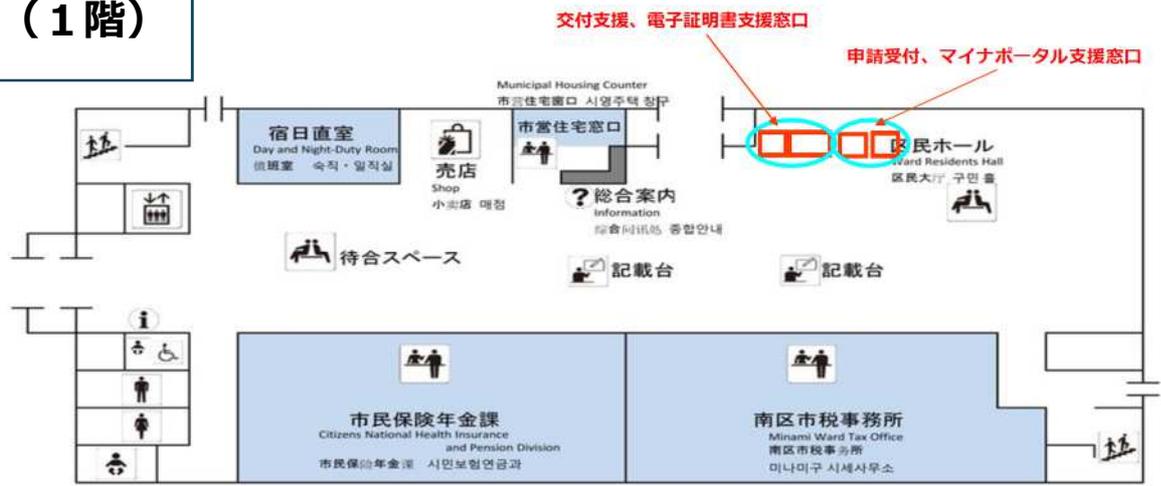
中区役所（1階）



東区役所（1階）



南区役所（1階）



駅地下臨時 交付センター

