

## 久喜市個人番号カード交付等業務委託に係るご質問に対する回答について

番号	資料名・項番	質問内容	回答
1	実施要項 1 頁 1 業務概要等 (6) 見積限度額	毎月の請求金額は、合計が限度額の範囲内であれば、業務の繁閑等に合わせて増減することは可能でしょうか。	同額の金額でお願いします。
2	実施要項 3 頁 6 参加資格要件等 (1) 必要な参加資格 キ 国税及び地方税に未納がないこと	地方税は本社所在地のものでよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
3	実施要項 3 頁 6 参加資格要件等 (2) 参加申込書等の提出 イ 提出物 4 納税証明書	提出する納税証明書は、事業所所在地の法人事業税、法人住民税でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
4	実施要項 3 頁 6 参加資格要件等 (2) 参加申込書等の提出 イ 提出物 4 納税証明書 5 履歴事項全部証明書	提出する納税証明書、履歴事項全部証明書は原本か、写しでも問題ないでしょうか。	写しでも構いません。

5	実施要項 3 頁 6 参加資格要件等 (2) 参加申込書等の提出 ウ 提出方法	郵送の場合は令和 8 年 5 月 15 日 (金) までに 必着と記載がありますが、令和 8 年 6 月 5 日 (金) までの必着でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
6	実施要項 5 頁 8 提案書の提出等	提出等提案書の綴じ方や、ページ数等に指定 がございましたら、ご教示ください。	指定はございません。
7	実施要項 5 頁 8 提案書の提出等	A4 判の規格とさせていただきますが A3 を差し込 むことは可能でしょうか。またページ上限等 はございますでしょうか。	A3 判を折り込みし A4 判 での提出は可能です。ペ ージの上限等はござい ません
8	実施要項 5 頁 8 提案書の提出等	提案書の上限枚数、文字フォントの大きさ、 縦横など指定はございますか。	指定はございません。
9	仕様書 1 頁 4 委託業務内容 (1) 来庁者対応業務 イ 申請サポート業務	申請サポート業務とは写真撮影を含むとの認 識でお間違い無いでしょうか。また、その場 合、タブレット端末に入っているソフトはマ イナアシスト 2 との認識でお間違いないでし ょうか。	現在、市民課内に個人番 号カード窓口を 4 窓口 設置しております。8 月 3 日から 11 月 30 日まで は、この 4 窓口のうち 2 窓口を受注者様による 電子証明書の更新手続 きを行い、12 月 1 日に 開設する特設窓口は、市 民課から移動し、電子証 明書の更新窓口として 4

			<p>窓口を開設するものです。他の個人番号カードに関する業務は職員等のサポートとなります。また、タブレットは来庁者の暗証番号登録用となります。</p>
10	<p>仕様書 1 頁  4 委託業務内容  (1) 来庁者対応業務  イ 申請サポート業務</p>	<p>国外転出者、特急発行申請についてはどこまでの業務を行うのでしょうか。デジタルカメラでの写真撮影も受託者側で行いのでしょうか。</p>	<p>現在、市民課内に個人番号カード窓口を 4 窓口設置しております。8 月 3 日から 11 月 30 日までは、この 4 窓口のうち 2 窓口を受注者様による電子証明書の更新手続きを行い、12 月 1 日に開設する特設窓口は、市民課から移動し、電子証明書の更新窓口として 4 窓口を開設するものです。他の個人番号カードに関する業務は職員等のサポートとなります。</p>

<p>11</p>	<p>仕様書 1 頁  4 委託業務内容  (1) 来庁者対応業務  ウ マイナンバーカード申請書発行</p>	<p>マイナンバー申請書発行とあるが、QR 付きの申請書を受注者側で発行をするのでしょうか。</p>	<p>現在、市民課内に個人番号カード窓口を 4 窓口設置しております。8 月 3 日から 11 月 30 日までは、この 4 窓口のうち 2 窓口を受注者様による電子証明書の更新手続きを行い、12 月 1 日に開設する特設窓口は、市民課から移動し、電子証明書の更新窓口として 4 窓口を開設するものです。他の個人番号カードに関する業務は職員等のサポートとなります。</p>
<p>12</p>	<p>仕様書 1 頁  4 委託業務内容  (1) 来庁者対応業務  ウ マイナンバーカード申請書発行</p>	<p>もし、QR 付きの申請書を受注者側で発行する場合、発行できる人数の制限がありますでしょうか。</p>	<p>現在、市民課内に個人番号カード窓口を 4 窓口設置しております。8 月 3 日から 11 月 30 日までは、この 4 窓口のうち 2 窓口を受注者様による電子証明書の更新手続きを行い、12 月 1 日に</p>

			開設する特設窓口は、市民課から移動し、電子証明書の更新窓口として4窓口を開設するものです。他の個人番号カードに関する業務は職員等のサポートとなります。
13	仕様書1頁 4 委託業務内容 (1) 来庁者対応業務 エ マイナンバーカード交付	窓口受付からどのような流れで職員様への引継ぎを想定していますでしょうか。	職員が判断すべきもの以外は受託者様で完了させていただきます。
14	仕様書1頁 4 委託業務内容 (1) 来庁者対応業務 オ 電子証明書の発行・更新	交付時の廃止・回収処理などは行わないとの認識でお間違いないでしょうか。	お見込みのとおりです。
15	仕様書1頁 4 委託業務内容 (1) 来庁者対応業務 カ マイナンバーカード券面記載事項変更	券面記載事項変更（在留期間延長含む）は、券面の追記（印字）も受注者が行うとの想定でしょうか。	現在、市民課内に個人番号カード窓口を4窓口設置しております。8月3日から11月30日までは、この4窓口のうち2窓口を受注者様による電子証明書の更新手続きを行い、12月1日に

			開設する特設窓口は、市民課から移動し、電子証明書を更新窓口として4窓口を開設するものです。他の個人番号カードに関する業務は職員等のサポートとなります。
16	仕様書1頁 4 委託業務内容 (1) 来庁者対応業務 キ 顔認証マイナンバーカードへの切替	基本的に窓口受付のみを想定されていますでしょうか。	現在、市民課内に個人番号カード窓口を4窓口設置しております。8月3日から11月30日までは、この4窓口のうち2窓口を受注者様による電子証明書の更新手続きを行い、12月1日に開設する特設窓口は、市民課から移動し、電子証明書を更新窓口として4窓口を開設するものです。他の個人番号カードに関する業務は職員等のサポートとなります。

17	仕様書 1 頁 4 委託業務内容 (1) 来庁者対応業務 サ その他カード関連処理	一時停止解除及び交付取りやめはどの段階まで受注者が行うものとするのか。	担当職員の判断を仰ぎ対応をお願いします。
18	仕様書 1 頁 4 委託業務内容 (1) 来庁者対応業務 サ その他カード関連処理	通知カードの返納とあるが、住基カードの回収処理は行わないとの認識でお間違いないでしょうか。	来庁者が持参した場合には、回収をお願いいたします。
19	仕様書 1 頁 4 委託業務内容 (1) 来庁者対応業務	履行期間中に繁忙期、閑散期等ございましたら、ご教示ください。	連休前や連休後、または日曜開庁時に混雑が想定されます。
20	仕様書 1 頁 4 委託業務内容 (1) 来庁者対応業務	月別の件数推移が示された表などがございましたら、ご教示いただけますでしょうか。	直近 3 か月の平均では、個人番号カードの交付が 600 件、電子証明書の更新が 350 件でした。
21	仕様書 1 頁 4 委託業務内容 (1) 来庁者対応業務	年間で想定される各処理数をご教授頂けますでしょうか。 交付数・電子証明書更新・その他	個人番号カードの更新は、令和 8 年度が 11,000 件、令和 9 年度が 3,000 件、令和 10 年度が 2,000 件、電子証明書の更新が令和 8 年度が 20,000 件、令和 9 年度が 36,000 件、令和 10 年度が 19,000

			件、令和 11 年度が 14,000 件を想定しております。
22	仕様書 1 頁 4 委託業務内容 (1) 来庁者対応業務	時間帯別の来庁者の集中状況（ピーク時間帯）が分かればご教示ください。	午前中に集中することが多いです。
23	仕様書 1 頁 4 委託業務内容 (1) 来庁者対応業務	過去における待ち時間の平均及び最大値があればご教示ください。	個人番号カードの交付業務において、平均 15 分、最大 2 時間の待ち時間です。
24	仕様書 1 頁 4 委託業務内容 (1) 来庁者対応業務	市職員が対応される「審査業務」及び「暗証番号管理」以外において、判断を伴う業務（申請不備への対応や再来庁の案内等）について、受託者と市職員との具体的な役割分担および対応範囲をご教示ください。	担当職員の判断を仰ぎ対応をお願いします。
25	仕様書 1 頁 4 委託業務内容 (1) 来庁者対応業務	申請サポート業務において、マイナアシスト等の申請補助（入力支援や操作案内等）は業務範囲に含まれる想定でしょうか。	電子証明書の更新が中心となりますが、ご質問の事務に対してもサポートとして対応をお願いいたします。
26	仕様書 1 頁 4 委託業務内容 (1) 来庁者対応業務	金銭の授受については貴市職員様にて対応いただくという認識でよろしいでしょうか。受託者にて対応する場合、終業後に貴市へ受け	受託者様にて対応をお願いするものです。終了後に担当者へお渡ししく

		渡し可能でしょうか。	ださい。
27	仕様書 1 頁 4 委託業務内容 (1) 来庁者対応業務	マイナンバーカードの保管場所をご教授ください。	市民課事務室内で保管します。
28	仕様書 1 頁 4 委託業務内容 (1) 来庁者対応業務	交付前設定や交付通知書の送付、電話対応、マイナポータル（保険証関連）、マイナ免許証に関する対応はないという認識でお間違いないでしょうか。	電子証明書の更新が中心となりますが、ご質問の事務に対してもサポートとして対応をお願いいたします。なお、マイナポータル（保険証関連）に関する事務は、国民健康保険課で対応しますが、他の個人番号カードの業務が関連する場合のみ（新規発行時など）サポートをお願いいたします。
29	仕様書 1 頁 4 委託業務内容 (2) 令和 8 年 12 月から開設を予定している特設窓口への提案 イ本業務の効率化や業務改善を図る具	「暗証番号を直接取り扱う業務については、市職員が行う。」とありますが、暗証番号が必要な手続きの場合に特設窓口から市民課へ案内するものなのか、書類のみの運搬を行うものなのか、特設窓口にいらっしゃる市職員の	特設窓口内に個人番号カード担当職員を 1 名配置するため、特設窓口内で処理が完了するものです。また、個人番号

	体的な提案	方が全てを行うものか具体的にお聞きしたいです。(市職員1名と記載されていたので、もし混んでしまったり前の方の処理が長引いて後が詰まってしまった時など) また、特設窓口にはいらっしゃる市職員の方は固定の人物ですか?それとも、周期ごとに入れ替わりでしょうか?	カード担当職員がローテーションで対応いたします。
30	仕様書1頁 4 委託業務内容 (2) 令和8年12月から開設を予定している特設窓口への提案 イ本業務の効率化や業務改善を図る具体的な提案	「暗証番号を直接取り扱う業務については、市職員が行う。」としているが、令和8年12月に予定している特設窓口ができるまでは受注者が行うのでしょうか。	委託期間中は、市職員が行います。
31	仕様書1頁 4 委託業務内容 (2) 令和8年12月から開設を予定している特設窓口への提案 イ本業務の効率化や業務改善を図る具体的な提案	「暗証番号を直接取り扱う業務については、市職員が行う。」とあるが、窓口受付のみ受託者側で行い、以降は職員様に引き継ぐとの認識でお間違いないでしょうか	申請時来庁方式、代理交付及び代理人による電子証明書の発行手続き等における、暗証番号設定依頼書等を基に暗証番号の設定や照合を行う操作については、職員が実施するものです。

32	仕様書 1 頁 4 委託業務内容 (2) 令和 8 年 12 月から開設を予定している特設窓口への提案	什器の搬入等はいつから出来ますでしょうか。また搬入・搬出のルールについてもご教授いただけますでしょうか	現在調整中ですが、11 月中旬を見込んでいます。
33	仕様書 1 頁 4 委託業務内容 (2) 令和 8 年 12 月から開設を予定している特設窓口への提案	年に一度、臨時開庁日があると思いますが臨時開庁日も休日開庁日と同じく、午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までの就業時間という認識でお間違いないでしょうか。	お見込みのとおりです。
34	仕様書 2 頁 5 業務実施日時 (2) 日曜開庁日	第 2、第 4 日曜日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとありますが、想定される来庁者数をご教授いただけないでしょうか。また、来庁者数によって窓数（簡易的なもの）を増やすことは可能でしょうか。	直近 3 か月の平均では、個人番号カードの交付が 50 件、電子証明書の更新が 120 件でした。また、窓口の増設はございません。
35	仕様書 2 頁 6 業務の実施体制 (1) 責任者 ア	責任者を配置する際の設定条件はありますでしょうか。（例：責任者経験 1 年以上 等）	専門的知識を有するとともに従事者の管理監督を担うことができる人材といたします。
36	仕様書 2 頁 6 業務の実施体制 (1) 責任者 ア	責任者が不在となる場合、代理者を配置すること。となっておりますが代理者を配置する際に条件はありますでしょうか。（マイナンバー業務経験者等）	条件はございません。
37	仕様書 2 頁	責任者は雇用形態の制限はありますでしょうか	制限はございません。

	6 業務の実施体制 (1) 要員の配置	か。正社員、契約社員、派遣社員を想定しています。	
38	仕様書 1 頁 6 業務の実施体制 (1) 要員の配置	業務責任者が現場で昼休憩をしている際は代理を立てる必要はございますか。	代理を立てる必要はございません。
39	仕様書 3 頁 7 業務従事者への教育・研修 (2) 導入研修の実施	受注させて頂いた場合、7 月中に数日だけでも責任者などを現場に入れて頂き、事前見学などをさせて頂く事は可能でしょうか。	可能です。
40	仕様書 3 頁 9 業務遂行上で市が負担するもの (1) 端末機器 ウ 個人番号カードシステム機器 (タブレット)	写真撮影する際に必要とされる背面の板 (写真の背景になるもの) はありますでしょうか。また、それはお貸出頂く事は可能でしょうか。或いは受注者が用意するものとなりますでしょうか。	写真撮影用の機器及び備品をご用意いただく必要はございません。
41	仕様書 3 頁 9 業務遂行上で市が負担するもの (1) 端末機器 ウ 個人番号カードシステム機器 (タブレット)	個人番号カードシステム機器 (タブレット) 4 台と記載してあるが 4 台分写真撮影が行えるスペースはありますでしょうか。	個人番号カードシステム機器 (タブレット) は来庁者が暗証番号を入力するための機器です。写真撮影用の機器ではございません。
42	仕様書 3 頁 9 業務遂行上で市が負担するもの (1) 端末機器	統合端末については 4 台設置とのことですが、確定申告時期等の繁忙期において来庁者数の増加が見込まれる場合、端末の増設や臨時対応の実施予定があればご教示ください。	対応予定はございません。

43	仕様書 3 頁 9 業務遂行上で市が負担するもの (1) 端末機器	個人番号カードシステム機器（タブレット）とはマイナアシストのことを指しておりますか。	来庁者が暗証番号を入力するタブレットです。
44	仕様書 3 頁 9 業務遂行上で市が負担するもの (2) 対応窓口数	人員数 4 名、窓口数 4 となっておりますが、これは実施時間中全てを指しますでしょうか。或いは休憩取得時等は減員・減窓口が可能でしょうか。	休憩取得等による減員・減窓口は可能です。
45	仕様書 4 頁 9 業務遂行上で市が負担するもの (1) 端末機器	プリンターを受注者が負担すると記載がございますが、当機器に係るトナーや、印刷用紙等も受注者負担という認識でよろしいでしょうか。また、窓口対応などで利用する椅子等備品は貴市にてご用意いただく認識でよろしいでしょうか。	端末機器以外の物品は受注者様をご用意いただくものとなります。
46	その他	通勤に際して駐車場或いは駐輪場はお借りする事は可能でしょうか。	市役所の駐車場をお貸しすることはできないため、個別に駐車場をお探しいただくこととなります。なお、駐輪場はお貸しすることは可能です。
47	その他	従業員用の荷物入れ、傘立て、ハンガー等はお借りする事は可能でしょうか。	傘立ては可能ですが、荷物入れはごできません。

48	その他	休憩取得時は職員様と同じ場所で食事を取らせて頂く事は可能でしょうか。	可能です。
49	その他	外国籍の方がご来庁下さった場合用に翻訳機をお借りする事は可能でしょうか。或いは受注者側で簡易な翻訳装置を用意させて頂く事は可能でしょうか。	お貸しできる翻訳機等はありません。受注者様で翻訳装置等をご用意いただくことは可能です。
50	その他	各業務について、現在外部委託されておりますでしょうか。また、それぞれ何名にて対応しておりますでしょうか。	外部委託はしていません。
51	その他	貴市にて用意いただく端末において、共有フォルダに Excel 等ファイルを格納し従事者への情報共有をすることは可能でしょうか。	端末を情報共有で使用することはできません。
52	その他	従事者の荷物を保管するロッカーのご用意はありますでしょうか。	ございません。
53	その他	端末や周辺機器を保管する施錠のかかるスペースを借りることは可能でしょうか。	施錠のかかるスペースをご用意することはできません。保管場所を踏まえたうえで、臨時窓口の設営を考えていただきたいと思います。