競 争 入 札 に 関 す る 質 問 回 答 書

業　務　名	生駒市マイナンバーカード関連窓口業務委託		
入 札 年 月 日	令和８年１１月５日	回答年月日	令和８年１０月２３日
質 疑 締 切 日	令和８年１０月２０日	回答課名	市民課

No.	質　　問	回　　答
1	仕様書５業務内容（１）事業概要 各種受付手続きとそれらに対する案内を担うものとありますが、「案内」とはフロア対応を想定されているのでしょうか。この場合、仕様書で示されている業務内容の範囲内で良いとの認識でよいでしょうか。 もしくは、窓口で実施する受付時の案内との認識でよいでしょうか。	「案内」は、仕様書に示すマイナンバーカード関連業務に係る窓口で実施する受付時の案内を想定しています。
2	仕様書５業務内容（１）事業概要 担当業務については繁閑に応じて本市と受託者で協議の上で決定するとありますが、具体的にどのような状況・状態を想定されているでしょうか。 想定される協議内容についてご教示ください。	繁閑に応じてマイナンバーカード関連業務に係る業務フローを協議することを想定しています。
3	仕様書５業務内容（２）窓口数 業務実施場所のレイアウトを確認したいため、執務スペースのレイアウト図をご提供いただくことは可能でしょうか。 また、仕様書に記載のある４窓口とは別に、職員様が対応される窓口が設置されている場合は、その配置についてもご教示いただけますと幸いです。	別紙１の窓口レイアウト図をご覧ください。 なお、令和９年１月に庁舎１階のオフィス改革を予定しており、提示するレイアウトはオフィス改革後のものです。
4	仕様書5業務内容（２）窓口数 ４窓口につきましては、昼休憩時間帯を含め、常時４窓口を開設する体制が必要との認識でよろしいでしょうか。	４窓口を開設する体制で対応いただくということですが、マイナンバーカード関連業務に係る来庁者が少ない時間帯には必須ではありません。

競 争 入 札 に 関 す る 質 問 回 答 書

業　務　名	生駒市マイナンバーカード関連窓口業務委託		
入 札 年 月 日	令和８年１１月５日	回答年月日	令和８年１０月２３日
質 疑 締 切 日	令和８年１０月２０日	回答課名	市民課

No.	質　　問	回　　答
5	業務量を適切に把握するため、来庁者数または受付件数について、時間帯別（１時間単位等）の実績データをご提供いただくことは可能でしょうか。 また、当該データがない場合は、受付番号発券システム等における時間帯別の発券件数や、直近の業務量の参考となる実績データがございましたら、ご提供いただけますと幸いです。なお、日別や月別など、時間帯別以外の形式でも参考になるデータがございましたら併せてご教示ください。	別紙２の来庁者数一覧をご覧ください。
6	仕様書５業務内容（４）業務内容①マイナンバーカードの新規・更新申請の受付・案内 顔写真を撮影するブースは貴市にて設置されているとの認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
7	仕様書５業務内容（４）業務内容①マイナンバーカードの新規・更新申請の受付・案内 顔写真を撮影するブースは何ブース設置されておりますでしょうか。	顔写真を撮影するブースは２ブース設置しています。
8	仕様書５業務内容（４）業務内容①マイナンバーカードの新規・更新申請の受付・案内 顔写真を撮影するブースを受託者で用意する場合、何ブース分の準備が必要でしょうか。	顔写真を撮影するブースは市が準備します。

競 争 入 札 に 関 す る 質 問 回 答 書

業　務　名	生駒市マイナンバーカード関連窓口業務委託		
入 札 年 月 日	令和８年１１月５日	回答年月日	令和８年１０月２３日
質 疑 締 切 日	令和８年１０月２０日	回答課名	市民課

No.	質　　問	回　　答
9	仕様書５業務内容（４）の⑤券面変更・継続利用等申請受付・案内において、券面記載事項変更処理（統合端末等を使用した処理）を行う前段階までの受付業務のみが委託対象であり、券面記載事項変更処理そのものは委託範囲外との認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
10	仕様書５業務内容（４）業務内容⑥その他 受付混雑時の案内について、貴市が混雑と認識される指標がありましたらご教示ください。	発券機の待ち人数が５件以上となった場合を想定しています。
11	仕様書５業務内容（４）業務内容⑦に公金収納に関する業務とありますが、徴収に当たっては市のレジを使用してもよいという認識に相違ございませんでしょうか。もし不可の場合は領収書の発行を求められた場合はどうなりますでしょか。	手数料の徴収には市のレジを使用していただきます。
12	仕様書６業務時間（２）休日開庁日 繁閑に応じて貴市と受託者で協議の上で決定するとありますが、月１回以上開庁される想定はございますでしょうか。予定があればご提示ください。	現状では月１回以上の開庁は想定していません。

競 争 入 札 に 関 す る 質 問 回 答 書

業　務　名	生駒市マイナンバーカード関連窓口業務委託		
入 札 年 月 日	令和８年１１月５日	回答年月日	令和８年１０月２３日
質 疑 締 切 日	令和８年１０月２０日	回答課名	市民課

No.	質　　問	回　　答
13	仕様書７設備機器等（１） 受託者の負担で用意する設備機器について、想定されるものがありましたらご教示ください。	必要に応じて、書類棚等はご準備いただくことが想定されます。
14	現在の受託者名及び落札金額をご教示ください。	現在の受託者は富士フイルムシステムサービス株式会社です。現在は市民課窓口全体の委託業務となっているため、落札金額の提示はできかねます。
15	現在の体制をご教示ください。	現在も仕様に示すものと同様にマイナンバーカードの申請受付として２窓口、交付受付として２窓口を設置しています。 また、受付業務を委託事業者で実施し、統合端末を使用する業務は市の職員で実施しています。
16	貸与いただく什器以外で本業務に必要な備品（キャビネットやプリンター等）があればご教示ください。	キャビネットは市で設置します。

競 争 入 札 に 関 す る 質 問 回 答 書

業　務　名	生駒市マイナンバーカード関連窓口業務委託		
入 札 年 月 日	令和８年１１月５日	回答年月日	令和８年１０月２３日
質 疑 締 切 日	令和８年１０月２０日	回答課名	市民課

No.	質　　問	回　　答
17	現在の受託者が使用している控室のスペースに使用しているものをご教示ください。	控室のスペースでは、ミーティングテーブル、椅子、更衣ロッカー（8扉　幅900×奥行520×高さ1790）、キャビネット（幅400×奥行550×高さ620）を使用されています。 また、上記物品は引き続き使用いただくことができます。
18	受託者側で社内間の連絡のための携帯電話・ＰＣの持ち込みは可能でしょうか。	携帯電話・ＰＣの持ち込みは可能です。
19	仕様書（４）業務内容①～⑦もそれぞれの月別業務量と１件あたりの処理時間及び⑦公金の取扱い方法についてご教示ください	月別業務量は、別紙２の来庁者数一覧をご覧ください。 公金の取扱い方法については、指定公金事務取扱者の指定をさせていただき、徴収した手数料を市の口座に振り込んでいただきます。
20	窓口数は業務量に応じての配置で問題ないでしょうか。もしくは、昼休憩時間も含め４窓すべてに常時人員配置が必要でしょうか。	No.4の回答をご覧ください。

競 争 入 札 に 関 す る 質 問 回 答 書

業　務　名	生駒市マイナンバーカード関連窓口業務委託		
入 札 年 月 日	令和８年１１月５日	回答年月日	令和８年１０月２３日
質 疑 締 切 日	令和８年１０月２０日	回答課名	市民課

No.	質　　問	回　　答
21	仕様書４　履行期間 契約期間締結日から令和９年２月２８日までは業務引継期間として実施研修等行うとありますが、庁舎での実地研修はどのくらいの期間想定されておりますでしょうか。	庁舎での実地研修は２週間から1か月程度と想定しています。
22	仕様書５（２）窓口数 来庁数に応じて臨機応変に対応することとありますが、常時、４窓口に人を配置することが必須ではないという理解でよろしいでしょうか。（休憩時や閑散期の窓口数減など）	No.4の回答をご覧ください。
23	仕様書５（３）参考数値 令和９年度、１０年度、１１年度における電子証明書の更新、カード更新の見通し、想定件数をお示しいただけますでしょうか。	マイナンバーカードの交付件数（再交付含む）が、令和4年度は23,656件、令和5年度は11,254件、令和6年度は9,947件でしたので、カード更新又は電子証明書の更新件数は、5年目の令和9年度は約23,000件、令和10年度は約11,000件、令和11年度は約10,000件を見込んでいます。
24	仕様書５（４）業務内容 氏名の振り仮名記載は、カードの券面記載まで含みますでしょうか。	お見込みのとおりです。 カードの券面記載及び統合端末での書き込みは市の職員で行います。

競 争 入 札 に 関 す る 質 問 回 答 書

業　務　名	生駒市マイナンバーカード関連窓口業務委託		
入 札 年 月 日	令和８年１１月５日	回答年月日	令和８年１０月２３日
質 疑 締 切 日	令和８年１０月２０日	回答課名	市民課

No.	質　　問	回　　答
25	仕様書７　設備機器等 記載以外の備品は原則、受託者用意でしょうか。	№13の回答をご覧ください。
26	仕様書９　業務実施体制 統括管理責任者及び副責任者は、受託者の直接雇用に限りますか。また現場に常駐が必須でしょうか。	統括管理責任者及び副責任者は、受託者の直接雇用の者とし、原則、どちらかが常駐してください。
27	仕様書９　業務実施体制 統括管理責任者は、「業務及び当該業務に関連する法令等に精通している者を指名すること」とありますが、マイナンバー検定合格者など、証明できる資格等は必要でしょうか。	資格は必要ありません。
28	その他 各業務におけるサービス指標とペナルティの有無をご教示いただけますでしょうか。	委託契約締結後に人員体制の確保、人材育成の研修、安全管理体制の整備及び個人情報保護の教育等の観点から、適切に水準が確保されているか、取り組みが行われているかを確認します。 ペナルティはありませんが、誤処理やクレーム件数等により改善策を講じていただきます。

競 争 入 札 に 関 す る 質 問 回 答 書

業　務　名	生駒市マイナンバーカード関連窓口業務委託		
入 札 年 月 日	令和８年１１月５日	回答年月日	令和８年１０月２３日
質 疑 締 切 日	令和８年１０月２０日	回答課名	市民課

No.	質　　問	回　　答
29	その他 入札書に記入する日付は改札日の令和８年１１月５日で相違ないでしょうか。	お見込みのとおりです。