

質問回答書

業務委託名：令和7年度マイナンバーカード特設センター運営業務委託

番号	資料名	頁	項目名	質問事項	質問回答
1	仕様書	2	4(2) 広報業務 ア	このチラシは、片面・両面印刷のどちらでしょうか？また、カラーかモノクロかなど、チラシの仕様をお教えてください	チラシの仕様は以下のとおり。 カラー両面印刷A4サイズ コート58kg
2	仕様書	2	4(2) 広報業務 イ	横断幕の材質や掲示の際の必要な加工など仕様をお教えてください	ターボリン幕・ダイレクト印刷仕上げ
3	仕様書	2	4(2) 広報業務 ウ	折り込みチラシは、アで作成するチラシと同一でしょうか？違う場合は、チラシの仕様をお教えてください	お見込みのとおり。
4	仕様書	3	4(2) 広報業務 エ	新聞広告2回はいつ掲載するか想定の日程をお教えてください。また広告は同じ内容（同一版）になりますでしょうか？	1回目は特設センター開設時（7月中旬）、2回目は特設センター閉設時の予定（2月下旬～3月上旬）。 新聞広告の掲載内容は異なる。
5	仕様書	3	4(2) 広報業務 エ	5段広告の場合、掲載する面や版で掲載料が変わる為、各新聞の掲載指定などお教えてください	新聞広告（5段）については、姫路市民の購読数が相対的に多い新聞社1社以上に掲載すること。 姫路版への掲載を想定しており、面については2面以降とする。
6	仕様書	3	4(2) 広報業務 エ	5段広告はカラー、モノクロで掲載料が変わる為どちらになりますでしょうか？	モノクロを予定している。
7	仕様書	3	4(2) 広報業務 オ	SNS（メディア）はどの媒体（インスタ・LINEなど）を使用する予定かお教えてください。	姫路市の公式LINE、X（旧Twitter）、Facebookにより発信予定。
8	仕様書	3	4(2) 広報業務 オ	SNSは表示回数で金額が変わる為具体的な表示回数をお教えてください	定例で月2回（月初及び中旬）の予定。 （混雑状況や予約案内など） 臨時で、メンテナンスによる臨時休業などを予定。
9	仕様書	3	4(2) 広報業務 カ	「特設センター駐車場内の店舗名表示板用掲示物の作成」とありますが、制作物のサイズや素材、求められる強度など、掲示物の仕様をお教えてください	西側掲示板 面板：既設アクリル板利用 表示：IJ 出カシート（電飾用・マットミネット加工） 寸法：横1,417mm（外枠）×縦297mm（外枠） 横1,393mm（内枠）×縦273mm（内枠） 南西側掲示板 面板：既設アクリル板利用 表示：IJ 出カシート（電飾用・マットミネット加工） 寸法：横1,990mm（外枠）×縦500mm（外枠） 横1,950mm（内枠）×縦460mm（内枠）
10	仕様書	3	4(2) 広報業務 キ	こちらは、アで作成するチラシと同じものという認識でよいでしょうか？違う場合は、チラシの仕様をお教えてください	市内回覧とアA4チラシは異なる内容を予定。 また、キの上部には回覧用の枠を設ける。
11	仕様書	-	-	ネットワーク環境に関する記載がないですが、履行場所にインターネットや電話回線、PBX等の電話設備は敷設済でしょうか	お見込みのとおり。
12	仕様書	2	4(1) 受付業務 キ	1人あたりに要する対応時間の想定はありますか	15～20分程度を想定している。
13	仕様書	10	表1	「統合端末本体（N E C製）」等で機種指定してありますが、同等スペックの機器では問題が発生しますでしょうか	仕様書の記載のとおり。同等スペック機器は不可とする。
14	仕様書	14	1 調達機器 ④	「④室温 5℃～35℃、湿度 20%～80%の環境下で正常に稼動すること」とありますが、履行場所にエアコンは設置していますか	エアコンは市が設置する。
15	仕様書	2	4(1) 受付業務 キ	6席以上とあるが、こちらの試算上1日あたり168人の受付が行える体制を取っていれば、席数の増減を求められることはないでしょうか。	現仕様において求める予定はない。
16	仕様書	3	5(1) 統括責任者	不測の事態とは、病欠・慶弔・有給休暇・シフト休等も含まれますでしょうか？	不測の事態に病欠、慶弔は含まれるものと認識している。
17	仕様書	1	休業日	週に5日間の開設日を担保するとあるが、起算日は月曜日で問題ないでしょうか。月によっては土曜～火曜の4日間休業日となるが問題ないでしょうか。	起算日は月曜日で問題ない。 年末年始は、12月29日（月）～1月3日（土）まで休業日となる。
18	仕様書	2	業務内容	完全予約制とあるが、予約システムは貴市にてご用意いただき、受託者も使用できますでしょうか。また想定される予約システムをご教示いただけますでしょうか。	受託者側で予約システムを使用することはできない。 なお、予約システムはTKC社製のものを使用する（令和7年12月1日更新予定）。
19	仕様書	2	業務内容	完全予約制とあるが、導入する予約システムは土日開庁時に使用している仕様と同じものでしょうか。	お見込みのとおり。
20	仕様書	2	業務内容	完全予約制とあるが、何日前までの予約を可能とする想定でしょうか。	予約については、原則3日前の正午までと想定している。

21	仕様書	2	業務内容	予約に係る業務は委託範囲外の理解でよろしいでしょうか。	仕様書2ページの4.（1）受付業務に記載のとおり。なお、付随作業としては、事前予約者のカードステータス確認作業及び報告作業を含む。
22	仕様書	2	業務内容	1日想定来庁者数が最大168名と記載されておりますが、予約1枠は15分単位で6名、1時間24名、1日168名を上限とされている理解でよろしいでしょうか。	1日168名は目標人数であり、上限人数ではない。
23	仕様書	2	業務内容	1日あたり168人とする（最低120人）と記載がございますが、月別の想定件数をお示しいただけますでしょうか。また繁忙期は何月から何月までを想定されておりますでしょうか。	月別の想定件数は、168×開設日。 繁忙期は夏休みや冬休み、春休みを想定している。
24	仕様書	2	業務内容	本人以外の対応は貴市職員対応となる見込みですが、職員用の窓口のご用意は不要の認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。
25	仕様書	2	業務内容	本案件において、受託者側で市民様向けの電話対応業務は発生しない認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。
26	仕様書	2	業務内容	①電子証明書更新を伴う暗証番号初期化以外の対応として、券面変更や一時停止解除などは委託範囲外の認識で問題ないでしょうか。②貴市職員対応となるお見込みでしょうか。	①お見込みのとおり。 ②特設センター全体として扱う業務も電子証明書の更新のみとする予定であるため、本市職員も対応は行わない。
27	仕様書	2	業務内容	電子証明書更新用席数：6席以上と記載があるが、休憩などで一時的に6席未満となっても問題ないでしょうか。	6席未満は認められない。 ただし、トイレによる一時的な離席は認められるが、状況に応じて窓口対応ができる体制をとれるようにすること。
28	仕様書	3	業務内容	原則として窓口には受託事業者が常駐し、職権対応が必要な際は都度職員様へ対応を引き継ぐ認識で相違ないでしょうか。	お見込みのとおり。
29	仕様書	2	(2)広報業務	頒布用チラシの納品先はセンター1カ所でしょうか。もしくは市民センター・支所・出張所・サービスセンターなどそれぞれ現地への持ち込みが必要でしょうか。その場合、何カ所程度の納品箇所になるかご指定ください。	アA4チラシ3万部 特設センター ウA4チラシ9.8万部 新聞社 キA4チラシ2万部 住民窓口センター
30	仕様書	2	(2)広報業務	SNSを含む各種メディア媒体用の素材作成、発信とありますが、発信頻度及び発信方法をご教示ください。	月2回程度、個別必要があれば随時発信を行う場合がある。 発信方法は本市公式LINE、X（旧Twitter）、Facebookを使用する。
31	仕様書	2	(2)広報業務	SNS等による発信については、特設センターの活用につながるよう回数内容ともに適切に行うこと、とあるが適切とご判断される基準や回数は如何ほどでしょうか。	月2回程度、定例の発信に加えて、臨時休館など緊急性のある発信ができる体制が適切である。
32	仕様書	2.3	(2)広報業務	概要項目ア、ウ、キについて A4チラシ3種類は、全てA4両面カラーの同一デザインでしょうか。	全てA4両面カラー印刷である。 ただし、チラシの内容については、ア・ウは同一だがキは異なるため、2種類を想定している。
33	仕様書	2	(2)広報業務	概要項目ウについて 新聞折り込み11万部について、購読者数の推移と合わせた目安部数としての認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。 令和7年5月現在、5紙の購読者数は約98,000となる。
34	仕様書	3	(2)広報業務	概要項目エについて 新聞広告掲載について、1回の掲載を対象5紙に実施する原稿は同内容でよろしかったでしょうか。	新聞広告掲載については、姫路市民の購読数が相対的に多い新聞社1社以上に掲載すること。 複数の新聞に掲載する際は、原稿は同内容で問題ない。
35	仕様書	3	(2)広報業務	概要項目オについて SNSのメディア媒体について、1種のみでよろしいでしょうか。指定等がありましたらご教示ください。	質問7と同一。
36	仕様書	3	(2)広報業務	概要項目オについて SNS等による発信とは、新規アカウントを作成し投稿を行う運用イメージでしょうか。	本市のSNSアカウント利用を想定している。
37	仕様書	3	(2)広報業務	概要項目カについて 店舗名表示板用掲示物の作成について、サイネージなどのデータ作成ではなくパウチしたチラシなどを掲示するイメージでしょうか。それぞれご指定のサイズや素材など必要な仕様をご指示いただけますでしょうか。	2階ロビー店舗名表示板用掲示物については、模造紙を利用した案内を掲示すること。 駐車場内の店舗名表示板用掲示物については質問9のとおり。
38	仕様書	3	(2)広報業務	概要項目キについて 市内回覧について、利用方法及び運用方法をご教示いただけますでしょうか。例えばA4チラシ2万部を作成し市内1カ所への一括納品するイメージでよろしいでしょうか。	自治会回覧での運用を想定している。 A4チラシの納品場所は質問29と同じ。
39	仕様書	4	物品・什器	物品・什器類の搬入は最短でいつから可能でしょうか。	6/16以降を想定している。
40	仕様書	4	物品・什器	物品・什器類の搬入の際に駐車場の利用可否、曜日や時間のご指定、エレベーターの利用可否はいかがでしょうか。	駐車場及びエレベーターの使用は可能。 ただし、本市へ事前に作業日時及び作業内容を伝えること。
41	仕様書	4	物品・什器	什器類の指定がございますが、やむを得ない場合はサイズなど、類似するものでも問題ないでしょうか。	所期の目標達成に影響がなければ問題ないが、事前に相談すること。
42	仕様書	4	物品・什器	電話機2台調達とあるが、 ・電話機の仕様に制限はあるか ・電話機の使用用途 ・電話機到達以外の回線接続は貴市にて設定となるか 上記3点をお示しください。	・光回線2チャンネル1番号を想定しているので、光電話を直接収容する主装置タイプを用意すること。（プッシュ回線でファックス機能なし） ・本庁との連絡用とする。 ・光回線による施設までの引き込みと、施設内配線は本市で行う。

43	仕様書	9	従事者等の研修	従事者の研修場所としてセンター予定の執務室や本庁内の空き会議室などをお貸しいただくことは可能でしょうか。利用に際して期間や時間の制限がございましたらあわせてご教示ください。	7月上旬のシステム接続最終確認終了後、必要な範囲で可能である。ただし、鍵の受け渡し及び返却は住民窓口センター内とする。
44	別添 2（第 3 項（4）関係）	8,9	レイアウト図	9項に記載の作業机10台程度の配置予定場所はどちらを想定されてますでしょうか。	レイアウト図左上の作業スペース近辺を想定しているが、受託者側と当市の協議で配置を変えることができる。
45	別添 2（第 3 項（5）関係）	8,9	レイアウト図	レイアウト図右記に記載のロッカー3台はキャビネット4台のことでしょうか。	ロッカー3台は更衣ロッカーのことである。
46	別添 2（第 3 項（5）関係）	8,9	レイアウト図	更衣ロッカーについて、貴市職員様も利用想定でしょうか。	お見込みのとおり。
47	別添 2（第 3 項（4）関係）	8,9	レイアウト参考図	青丸表記は受託者、青星表記は貴市職員を示している認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。
48	別添 2（第 3 項（5）関係）	8,9	レイアウト参考図	人員配置に関しまして、仕様書上は統括責任者：1席、業務責任者：1席、受付用席数：1席以上、電子証明書更新用席数：6席以上の計9席以上と理解しておりますが、レイアウト上11席とお見受けします。席数としてはどちらが正でしょうか。	受託者側が配置すべき人員としては、統括責任者1席、業務責任者1席、受付用席数1席以上、電子証明書更新用席数6席以上、住基用端末操作者2席の11席以上が正となる。