

「横浜市マイナンバーカード関連事務にかかる特設センター等運營業務委託」 契約結果

横浜市マイナンバーカード関連事務にかかる特設センター等運營業務委託について、公募型プロポーザル方式で、受託候補者を特定し、次のとおり契約しました。

1 件名

横浜市マイナンバーカード関連事務にかかる特設センター等運營業務委託

2 委託内容

令和6年度から7年度にかけて、マイナンバーカードを円滑に交付・更新ができるようマイナンバーカード特設センター、コールセンター、予約システム、カード輸送業務等を一体的に管理・運営する。

3 契約の相手方

デロイトトーマツFA・TOPPAN共同企業体

4 契約金額

2,607,086,740円

5 契約日

令和6年4月1日

6 評価結果

提案者	評価点数	順位
デロイトトーマツFA・TOPPAN共同企業体	2,923点	1
キャリアリンク株式会社	2,575点	2
株式会社エスプールグローバル	1,038点	—

※ 「横浜市マイナンバーカード関連事務にかかる特設センター等運營業務委託」提案書評価基準に基づき不適格とし、順位付けはしていません。

7 評価基準・評価委員会開催経過等

(1) 評価基準

別紙のとおり

(2) 開催日時

令和6年1月15日 16時00分から16時45分まで

(3) 開催場所

市庁舎 18 階 みなと 9 会議室

(4) 評価委員の出席状況

委員 7 名中出席者 7 名 (充足率 100%)

(5) 議事内容

ヒアリング及び提案書内容についての評価結果の集計及び集計結果の確認

8 問い合わせ先

所属：市民局窓口サービス部窓口サービス課

電話：045-671-2176

提案書評価基準

1 基本的な評価事項

受託候補者の特定にあたっては、本市にとって最適なプランを作成するため、公募型プロポーザル方式を採用し、評価点の最も高い提案者を受託候補者とします。

2 評価点

評価委員の一人あたりの評価点の満点は、472点とします。

評価委員が提案書及びヒアリング内容を、A：5点、B：3点、C：1点、D：0点
で評価し、評価点を与えます。

3 評価点の最も高いものが2以上あるときの対応

- (1) 別表評価項目のうち、評価項目1～4の合計点が高いものを受託候補者として特定
します。
- (2) (1)を比較してもなお、受託候補者が特定できない場合は、全ての評価項目において、
A（5点）が多いものを受託候補者として特定します。
- (3) (1)及び(2)を行ってもなお、受託候補者が特定できない場合は、地方自治法施行令
第167条の9に準じて、当該者にくじを引かせて受託候補者を決定します。受託候補
者のうちくじを引かないものがあるときは、これに代えて、当該プロポーザル事務に
関係のない職員にくじを引かせるものとします。

4 ヒアリングを欠席した評価委員の評価点の取扱い

評価委員がヒアリングを欠席した場合、その評価委員の評価点は無効とします。

5 評価方法

- (1) 基準
別表のとおり
- (2) 不適格
評価項目1～4の小項目いずれかのうち、評価委員の過半数がD（0点）と採点し
た場合は、その提案者は不適格とします。

表1 評価項目

No	評価項目	評価事項	重み	評価/配点
1-1	計画策定	全体スケジュール、内容	3	15
2-1	事業の 基本方針等	全体概要	2	10
2-2		個人情報保護、セキュリティ、コンプライアンス等	2	10
2-3		体制の確保	2	10
2-4		業務レベルの維持、向上	2	10
2-5		事故等に対する体制	2	10
3-1	特設センターの 体制、運営	交付・更新業務（円滑な交付・更新体制）	5	25
3-2		交付・更新以外の業務	2	10
3-3		訪問申請支援・訪問交付	5	25
3-4		交付前業務	2	10
3-5		市民対応（窓口）	2	10
3-6		市民案内（広報等）	5	25
3-7		市民対応・案内（障害者、外国人の方）	2	10
3-8		書かない・待たない窓口	2	10
3-9		本市及び関連事業との連携	3	15
3-10		レイアウトやスペースの活用	2	10
3-11		特設センター開設準備	3	10
4-1	関連事業の 実施内容等	輸送手段	3	15
4-2		コールセンター運営	5	25
4-3		コールセンター実施準備	3	15
4-4		予約システムの機能	5	25
4-5		予約システムのUI/UX（職員画面）	5	25
4-6		予約システムのUI/UX（市民画面）	5	25
4-7		事前登録なしでの予約	2	10
4-8		予約システムのシステム改修機能	5	25
4-9		予約システム実施準備	3	15
5-1	提案者 について	事業実施体制	2	10
5-2		プロジェクト管理	3	15
5-3		類似業務実績経験	3	15
5-4		公的資格	1	5
6		業務継続計画	1	5
7		追加提案項目	1	5
8-1	ワークライフバラン スに関する取組	ア 次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画の策定	-	2
		イ 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく一般事業主行動計画の策定	-	2
		ウ 次世代育成支援対策推進法に基づく認定の取得（トライくるみんマーク、くるみん マーク、プラチナくるみんマーク、プラスマーク）	-	2
		エ 青少年の雇用の促進等に関する法律に基づくユースエール認定の取得	-	2
		オ よこはまグッドバランス企業認定（旧よこはまグッドバランス賞）の取得	-	2
8-2	障害者雇用に 関する取組	障害者雇用促進法に基づく法定雇用率2.3%の達成	-	2
合計				472

別表2 基本的評価事項（4段階評価とする）

No	評価項目	評価事項	詳細な評価ポイント	評価				重み	評価/配点
				A	B	C	D		
				5点	3点	1点	0点		
1-1	計画策定	全体スケジュール、内容	・令和6、7年度の業務設計が適切か。	・各年度の業務設計が非常に適切である。	・各年度の業務設計が妥当である。	・各年度の業務設計に改善の余地がある。	・各年度の業務設計がされていない。または抜本的な再検討が必要な内容である。	3	15
2-1	事業の 基本方針等	全体概要	・行政としてのサービス提供を理解した基本方針が示されているか。	・十分に理解された基本方針が示されている。	・基本方針が示されているが、理解が十分とは言えない。	・基本方針が示されているが、理解がされていない。	・基本方針が示されていない。または抜本的な再検討が必要な内容である。	2	10
2-2		個人情報保護、セキュリティ、コンプライアンス等	・セキュリティ、個人情報保護が確実に徹底されているか、その体制（研修含む）は万全か。	・セキュリティ、個人情報保護の取組（研修を含む）、体制が卓越しており、万全である。	・セキュリティ、個人情報保護の取組（研修を含む）、体制が示されており必要水準は満たしている。	・セキュリティ、個人情報保護の取組（研修を含む）、体制が示されているが改善の余地がある。	・セキュリティ、個人情報保護の取組（研修を含む）体制が示されていない。または抜本的な再検討が必要な内容である。	2	10
2-3		体制の確保	・特設センターやコールセンター等の必要人数のスタッフを常時確保できる体制構築がされているか。	・必要人数のスタッフを常時確保できる体制構築がされており、説得力のある取組が示されている。	・必要人数のスタッフの確保体制はあるが、取組が説得力があるとまでは言えない。	・必要人数のスタッフを常時確保できる体制が構築されているが課題がある。	・必要人数のスタッフを常時確保できる体制構築がされていない。または抜本的な再検討が必要な内容である。	2	10
2-4		業務レベルの維持、向上	・スタッフの研修、育成計画が明確に定められているか。	・スタッフの研修、育成計画が明確に定められており、レベルアップにつながると見込める。	・スタッフの研修、育成計画が定められてるが特筆すべき工夫はない。	・スタッフの研修、育成計画が定められているが課題がある。	・スタッフの研修、育成計画が定められていない。または抜本的な再検討が必要な内容である。	2	10
2-5		事故等に対する体制	・各業務において、事故・事務ミス防止、発生した場合の対応及び改善策の検討体制が示されており、適切で工夫されているか。	・各業務において、事故・事務ミス防止、発生した場合の対応及び改善策の検討体制が示されており、適切で工夫されている（再発防止につながると期待される）。	・各業務において、事故・事務ミス防止、発生した場合の対応及び改善策の検討体制が示されているが、特に工夫は見られない。	・各業務において、事故・事務ミス防止、発生した場合の対応及び改善策の検討体制が示されているが内容に課題がある。	・各業務において、事故・事務ミス防止、発生した場合の対応及び改善策の検討体制が示されていない。または抜本的な再検討が必要な内容である。	2	10
3-1	特設センターの 体制、運営	交付・更新業務（円滑な交付・更新体制）	・詳細な業務フローが示されており、迅速な交付・更新ができる工夫がされている。	・詳細な業務フローが示されており、円滑な交付・更新ができる特筆すべき工夫がされている。	・詳細な業務フローが示されており、円滑な交付・更新ができる工夫がされている。	・詳細な業務フローが示されてはいるが円滑な交付・更新が見込めない。	・詳細な業務フローが示されていない。または抜本的な再検討が必要な内容である。	5	25
3-2		交付・更新以外の業務	・繁忙な時期においても交付・更新以外の業務も安定的に実施できるよう工夫がされている。	・特筆すべき工夫がされている。	・工夫がされている（特筆すべき工夫はない）。	・工夫はあるが改善の余地がある。	・工夫がされていない。	2	10
3-3		訪問申請支援・訪問交付	・予約～訪問まで及び訪問先での事務について、訪問先の市民が安心して効率的なフローが確立されている。	・市民が安心して、効率的なフローが確立されている。	・市民が安心して、妥当なフローが確立されている。	・効率的又は妥当なフローが確立されているが、市民は安心してできない。	・フローが確立されていない。	5	25
3-4		交付前業務	・マイナンバーカードの申請・更新等が急増するなどした場合、区の交付前業務を応援できる効率的な体制を構築できているか。	・非常に効率的な体制が構築できている。	・効率的な体制が構築できている。	・効率的な体制とまではいえず課題がある。	・非効率的な体制である。	2	10
3-5		市民対応（窓口）	・窓口におけるトラブル時の対応なども含め市民への窓口サービスは高いものとなっているか。	・窓口におけるトラブル時の対応なども工夫をされ万全であり、市民への窓口サービスは非常に高いと見込まれる。	・窓口におけるトラブル時の対応なども工夫をされており、一定程度の市民サービスは見込まれる。	・窓口におけるトラブル時の対応なども記載はあるが、改善の余地がある。	・窓口におけるトラブル時の対応なども記載がない。または、抜本的な再検討が必要な内容である。	2	10
3-6		市民案内（広報等）	・特設センターや訪問申請支援等に関する市民への広報、情報発信方法が工夫されているか。	・市民への広報、情報発信方法が非常に工夫されている。	・市民への広報、情報発信方法が妥当ではある（特筆すべき工夫はない）。	・市民への広報、情報発信方法が記載はあるが、改善の余地がある。	・市民への広報、情報発信方法が記載されていない。または、抜本的な再検討が必要な内容である。	5	25
3-7		市民対応・案内（障害者、外国人の方）	・障害者、外国人の方への対応・案内が工夫され、万全となっているか。	・障害者、外国人の方への対応・案内が工夫されており、万全となっている。	・障害者、外国人の方への対応・案内が一定程度はされる。	・障害者、外国人の方への対応・案内が記載はあるが、改善の余地がある。	・障害者、外国人の方への対応・案内が記載されていない。または、抜本的な再検討が必要な内容である。	2	10
3-8		書かない・待たない窓口	・書かない、待たない窓口の実現のための工夫がなされているか。	・創意工夫がなされている。	・妥当な工夫がなされている。	・改善の余地がある。	・工夫がなされていない。	2	10
3-9		本市及び関連事業との連携	・本市やコールセンター、予約システムとのスムーズな連携を行うための取組や工夫が示されているか。	・本市やコールセンター、予約システムとのスムーズな連携を行うための取組や工夫が示され、内容も万全である。	・本市やコールセンター、予約システムとのスムーズな連携を行うための取組や工夫が示されており、妥当ではある（特筆すべき工夫はない）。	・本市やコールセンター、予約システムとのスムーズな連携を行うための取組や工夫の記載はあるが改善の余地がある。	・本市やコールセンター、予約システムとのスムーズな連携を行うための取組や工夫が記載されていない。または、抜本的な再検討が必要な内容である。	3	15
3-10		レイアウトやスペースの活用	既存特設センターのスペースを活かし、レイアウトが工夫されているか。	・既存特設センターのスペースが最大限活かされ、レイアウトが工夫されている。	・妥当なレイアウトではある。	・改善の余地がある。	・既存特設センターのスペースが全く活かされておらず、レイアウトに抜本的な再検討が必要な内容。	2	10
3-11		特設センター開設準備	・従前の特設センターからの引き継ぎ等、スムーズな移行準備ができています。	・スムーズな稼働のための準備が万全である。	・スムーズな稼働のための準備が妥当である。	・スムーズな稼働のための準備に改善の余地がある。	・スムーズな稼働のための準備が記載されていない。または改善の余地もない内容である。	3	15
4-1	輸送手段	・安全性や情報セキュリティに配慮し、効率的な輸送手段が取られているか。	・安全性や情報セキュリティに配慮された効率的な手段である。	・安全性や情報セキュリティに配慮され、概ね効率的な手段である。	・効率的ではないが、安全性や情報セキュリティは配慮されている。	・安全性や情報セキュリティに配慮されていない。	3	15	

4-2		コールセンター運営	・サービスレベル（応答率等）を達成するための工夫はされているか（体制の確保は2-3で評価します）。	・サービスレベル（応答率、コールセンター内完了率、転送率等）の記載があり、工夫がみられる。	・サービスレベル（応答率、コールセンター内完了率、転送率等）の記載があり、実効性が確保されている。	・サービスレベル（応答率、コールセンター内完了率、転送率等）が記載されている。	・サービスレベル（応答率、コールセンター内完了率、転送率等）が不明確。	5	25	
4-3		コールセンター実施準備	・従前のコールセンターからの引き継ぎ等、スムーズな稼働のための準備が万全か。	・スムーズな稼働のための準備が万全である。	・スムーズな稼働のための準備が妥当である。	・スムーズな稼働のための準備に改善の余地がある。	・スムーズな稼働のための準備が記載されていない。または改善の余地もない内容である。	3	15	
4-4		予約システムの機能	・カードの情報を予約システムに取り入れ、カードごとに予約、輸送、交付状況等のステータス管理ができるか。	・各ステータスの管理ができ、視認性・操作性ともに優れている。	・各ステータスの管理ができる。	・各ステータスの管理ができるが、それぞれ別の画面に遷移が必要等、操作性に難がある。	・予約、輸送、交付のすべて又は一部のステータス管理ができない。	5	25	
4-5	関連事業の実施内容等	予約システムのUI/UX（職員画面）	・事前登録や予約から交付まで、ステータスの更新がシンプルな操作で行え、進捗状況が見える化されているか。	・非常にシンプルに操作でき、見える化されている。	・比較的シンプルに操作でき、見える化されている。	・操作性に難はあるが、見える化されている。	・見える化されていない。	5	25	
4-6		予約システムのUI/UX（市民画面）	・サイトアクセスから予約完了までの流れや連絡先変更等の付随する手続きについて、ユーザ目線で操作性や視認性向上の工夫がされているか。	・創意工夫がなされている。	・工夫がなされている。	・改善の余地がある。	・工夫が感じられない。	5	25	
4-7		事前登録なしでの予約	・事前に予約IDの登録がない方の予約について、その予約方法が提案され市民にわかりやすい流れとなっているか。	・市民にわかりやすい流れとなっている。	・提案されているが、市民にわかりづらい。	×	・提案されていない。	2	10	
4-8		予約システムのシステム改修機能	・運用開始後も業務要件、フローの変化に応じてシステム改修が可能か。	・即時、柔軟にシステム改修が可能。	×	・システム改修は可能だが、即時・柔軟なシステム改修は困難。	・運用開始後のシステム改修が不可能。	5	25	
4-9		予約システム実施準備	・稼働に向け、従前のシステムからの引き継ぎ等、スムーズな移行準備ができています。	・スムーズな稼働のための準備が万全である。	・スムーズな稼働のための準備が妥当である。	・スムーズな稼働のための準備に改善の余地がある。	・スムーズな稼働のための準備が記載されていない。または改善の余地もない内容である。	3	15	
5-1		提案者について	事業実施体制	・本業務を遂行するにあたっての運営体制、提案者内での役割体制が適切か。	・本業務を遂行するにあたっての運営体制、役割体制が万全である。	・本業務を遂行するにあたっての運営体制、役割体制が万全とまではいえないが、妥当ではある。	・本業務を遂行するにあたっての運営体制、役割体制について改善の余地がある。	・本業務を遂行するにあたっての運営体制、役割体制が記載されていない。または、改善の余地もない内容である。	2	10
5-2			プロジェクト管理	・複数業務の進捗管理及び共同提案者との連携の手法は適切か。	・複数業務の進捗管理及び共同提案者との連携の手法は非常に適切であり、工夫されている。	・複数業務の進捗管理及び共同提案者との連携の手法は妥当ではある。	・複数業務の進捗管理及び共同提案者との連携の手法は記載されているが、改善の余地がある。	・複数業務の進捗管理及び共同提案者との連携の手法が記載されていない。または、改善の余地もない内容である。	3	15
5-3			類似業務実績経験	・国又は指定都市でプロジェクト経験があり、ノウハウ（期間・回数などを踏まえて）がある。 ・マイナンバーカード交付業務の受託実績がある。 ・マイナンバーカードコールセンターの受託実績がある。 ・マイナンバーカード予約システムに関する受託実績がある。	・左記に例示した業務のうちすべての経験がある。	・左記に例示した業務のうち3種類の経験がある。	・左記に例示した業務のうち2種類の経験がある。	・左記に例示した業務の経験が1種類以下。	3	15
5-4			公的資格	保有する公的資格・認証の保有状況 ・ISO27001 (ISMS 情報セキュリティマネジメントシステム) ・プライバシーマーク など	・複数保有している。 (共同提案の場合は、いずれか1者でもよい。)	・1種類以上保有している。 (共同提案の場合は、全ての提案者が1種類以上保有している)	・共同提案の場合、一部の提案者が1種類以上保有している。	・保有していない。	1	5
6	業務継続計画		・災害発生時（停電等の緊急時も含む）の業務継続について、具体的に示されているか。	・業務継続計画が非常に適切である。	・業務継続計画が妥当である。	・業務継続計画について改善の余地がある。	・業務継続計画の記載がない。	1	5	
7	追加提案項目		本市の提示内容にないが、有益な追加提案があるか。	・実際に採用可能な有益な追加提案が多くある。	・有益な追加提案が一定程度ある。	・追加提案はあるが改善の余地がある。	・追加提案がない。	1	5	
8-1	ワークライフバランスに関する取組	ア 次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画の策定		従業員100人以下の提案者で、策定し、労働局に届け出ていれば2点 (共同提案の場合、いずれか1者が該当していれば加算)				-	2	
		イ 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく一般事業主行動計画の策定		従業員100人以下の提案者で、策定し、労働局に届け出ていれば2点 (共同提案の場合、いずれか1者が該当していれば加算)				-	2	
		ウ 次世代育成支援対策推進法に基づく認定の取得（トライくるみんマーク、くるみんマーク、プラチナくるみんマーク、プラスマーク）		認定されていれば2点 (共同提案の場合、いずれか1者が該当していれば加算)				-	2	
		エ 青少年の雇用の促進等に関する法律に基づくユースエール認定の取得		認定されていれば2点 (共同提案の場合、いずれか1者が該当していれば加算)				-	2	
		オ よこはまグッドバランス企業認定（旧よこはまグッドバランス賞）の取得		認定されていれば2点 (共同提案の場合、いずれか1者が該当していれば加算)				-	2	
8-2	障害者雇用に関する取組	障害者雇用促進法に基づく法定雇用率2.3%の達成		・従業員数43.5人以上：2.3%を達成していれば2点 ・従業員数43.5人未満：1人以上雇用していれば2点 (共同提案の場合、いずれか1者が該当していれば加算)				-	2	
合計									477	