

質問に対する回答

(業務名称：マイナンバーカード電子証明書更新等窓口業務委託)

No.	質問項目	質問内容	回 答
1	仕様書 P1 5 実施日時 (1)実施日	<休日開庁と繁忙期開庁について> 両開庁時の市職員の方の体制ご教示ください。 またコールセンター対応も必要でしょうか。	休日開庁：監督職員1名、審査・窓口兼務職員3名配置（予定） 繁忙期開庁：監督職員1名、審査・窓口兼務職員3名配置（予定） ※繁忙期は、住所異動等の審査職員等も配置 両開庁日にコールセンターの設置は、不要です。
2		実施時間：午前8時30分～午後5時15分の間で各スタッフが、シフトにて1時間休憩を取る認識で宜しいでしょうか？	各スタッフが、実施時間内に1時間の休憩を取る認識で結構です。 シフト等については、プレゼンテーション内でご説明ください。
3	仕様書 P1 5 実施日時 (2)実施時間	実施時間が午後5時15分まで、木曜日は午後7時までとなっていますが、受付時間も同様でしょうか？ 15分前に受付は終了するといった事は可能でしょうか？	現在、本市の平日の窓口開庁時間が、午前8時30分から午後5時15分まで、木曜日は、午後7時まで延長となっており、受付時間も同様です。
4		業務時間延長の経費が委託料に含まれるとのことですが、過去の類似業務における業務延長が発生した頻度や、一回あたりの平均的な延長時間について、実績や想定をお聞かせいただけますでしょうか。	今回とは違う委託形態となりますので、令和6年度から令和7年度の状況では、年間を通じて、週1回程度、15分ほどの延長が発生しております。 ただし、国の制度改正時等（例：マイナ保険証切替）の際には、頻度が増加する傾向にあります。
5	仕様書 P8 別紙2	マイナアシストにつきましては貸与頂ける認識で宜しいでしょうか。	マイナアシストは、発注者で準備します。

No.	質問項目	質問内容	回答
6	仕様書 P8 別紙2	仕様書 別紙2に記載されている[制服]は名札や腕章などではなく、着用するタイプのもの（ベストなど）と認識しておりますが相違ないでしょうか。	制服は、着用するタイプ（ベスト含む）です。
7		業務において必要となる帳票類や、その印刷にかかるプリンタや用紙などについては受託者（受託事業者）・委託者（発注者）どちらでの準備になるかご提示ください。	業務上必要となる帳票類の印刷は、発注者が設置している専用プリンタ及び複合機を使用します。 なお、受託事業者が発注者に提出する各種報告書等の作成用プリンタは、別で準備ください。
8	実施要項 P3 7 コールセンターの設置	コールセンター対応における通信費について、こちらは受託者側負担（請求あり）でしょうか？	コールセンターに設置した電話機に係る通信費は、発注者負担です。また、業務上必要な電話以外の利用については、受託事業者の使用は不可とします。なお、受託事業者が、連絡等で使用する電話機等は、受託事業者で準備ください。 ※コールセンター等にPCを設置し、インターネットに接続する場合は、フリーWi-Fiを利用ください。
9		＜コールセンターの想定問合せ件数と体制について＞ コールセンター業務について、想定される月間または年間の問い合わせ件数や、特に繁忙期（例：通知カード送付直後など）の受電数の目安があれば、ご教示いただけますでしょうか。	別添資料「【参考】コールセンター受電数（目安）」を参考にしてください。 ＜参考状況＞ <ul style="list-style-type: none">・月曜日の午前中は、受電が多い傾向です。・年間2回～3回、世帯用チラシを発行した際は、受電が多い傾向です。・マイナンバーカード交付及び休日窓口開庁、出張申請について、電話予約を受け付けています。・電話回線は、1回線（2線）で、2台の電話機を準備します。運用上、休憩や他の業務等で、不在転送にした場合は、発注者側に転送するよう設定を行います。
10	実施要項 P4 6 選定方法 (1)選定方法	プレゼンテーション・ヒアリングの際の参加人数の上限があればご提示ください。	案内通知に記載しますが、3名以内の予定です。