

| マイナンバーカード総合支援窓口及び相談対応コールセンター業務委託に関する質問に対する回答 | | | |
|--|-------------|---|---|
| No. | 項目 | 質問 | 回答 |
| 1 | 仕様書4(2) | 前年度のカード申請支援及び健康保険証等紐づけ支援窓口への月別来庁者人数もしくは想定月別来庁者数をご教示いただけますでしょうか。 | 令和6年度カード申請支援件数は、令和7年2月27日現在1,289件です。 健康保険証の紐づけ支援は令和7年1月実績が97件です。 想定月別来庁者数はカード申請支援(遠隔支援)が月200件、保険証等紐づけは月二桁程度です。 |
| 2 | 仕様書4(2)① | 前年度は業務履行場所にのぼり等を設置されていたのでしょうか。 | 設置していません。 |
| 3 | 仕様書4(2)② | オンラインにて業務を実施するとの記載がございますが、市役所に設置した窓口に来庁された市民様に対し、ネットでの交付申請やマイナポータルに関連する操作を支援するという意味のオンラインではなく、ビデオ通話等を利用して遠隔での操作支援を実施するという理解で間違いありませんでしょうか。 | お見込みのとおりです。 |
| 4 | 仕様書4(2)③ | オンライン窓口で使用する機材について、機材の電源立上や電源オフにする作業についても遠隔で作業しなければならないですか。 | 簡単な操作であれば、本市の職員が行います。 |
| 5 | 仕様書4(2)④(イ) | 窓口での紛失再発行時の手数料の支払いは領収証に「紛失再発行手数料」という旨が明記されていますでしょうか。されていない場合、どのように確認を行えばよろしいでしょうか。 | 領収証に「紛失再発行手数料」と明記していません。 仕様書該当箇所は、申請支援の際に紛失再発行であると分かった場合、有料であることの注意喚起をして頂きたいというつもりですが、必ずしも紛失であるか聞き取る必要は無いと考えております。 |
| 6 | 仕様書4(2)⑥ | 通信環境において業務開始後に悪化した場合改善策を提案すると記載がありますが、こちらの対応費用は追加で別途要求することは可能か、または委託料に含めた方が良いか、ご教示願います。 | 委託料に含めてください。 |
| 7 | 仕様書4(3) | 前年度の月別入電件数、もしくは月別想定入電件数をご教示いただけますでしょうか。 | 開庁時間中の月別想定入電件数は1,500件を想定しています。 |
| 8 | 仕様書4(3) | 前年度の月別web予約件数、もしくは月別想定web予約件数をご教示いただけますでしょうか。 | 月別想定web予約件数は2,300件です。 |
| 9 | 仕様書4(3)① | コールセンターでは多言語対応の必要はないという認識でよろしいでしょうか。また、電話番号の指定もない認識で間違いありませんでしょうか。 | お見込みのとおりです。 |
| 10 | 仕様書4(3)③ | HPから現在は市民に交付予約は電話とLINEでの予約を実施されていると拝察いたしました。本事業においては、電話での予約受付対応用に予約管理システムのアカウントを付与いただける想定と認識しております。こちらのアカウントは複数のオペレーターがログインできるものか、ログインする端末もしくはログイン者に紐づくものか、ご教示願います。 | アカウントは端末との紐づけを考えております。 なお、IPアドレスで接続制限を行っているため、IPアドレスが固定の環境でお願いします。 |
| 11 | 仕様書5 | 別に定めるサービスレベルの維持との記載がございますが、サービスレベルの定めはどこに記載いただいておりますでしょうか。また、窓口とコールセンター併せて管理者1名の設置で問題ないと言う認識でよろしいでしょうか。この場合の管理者とは、受託者が正規雇用している人物等条件はございますでしょうか。 | サービスレベルはクレームの状況等から都度協議することを考えており、当初はこの仕様書の実施体制でお願いします。 管理者は窓口とコールセンター併せて1名の設置で問題ありません。 管理者は正規雇用している人物でお願いします。 |
| 12 | プロポーザル実施要領7 | ア～エの提出書類の中で、代表者の押印が必要な書類がありましたらご教示頂けますか。 | 押印が必要な書類はありません。 |
| 13 | プロポーザル実施要領7 | 提案書の提出方法は持参、郵送又は電子メールとありますが、電子メールで提出した場合は別途原本は持参、郵送で提出した方がよろしいでしょうか。 | 提案書は持参又は郵送で提出してください。 |
| 14 | プロポーザル実施要領7 | 提案書を電子メールで提出する場合、最大受信容量をご教示頂けますでしょうか。 | 提案書は持参又は郵送で提出してください。 |
| 15 | プロポーザル実施要領7 | 提案書を電子メールで提出する際に、容量が大きくなった場合複数回にメールを分けてお送りしてもよろしいでしょうか。他の手段がありましたら、ご教示お願い致します。 | 提案書は持参又は郵送で提出してください。 |