

## 質問回答書

業務名：久留米市マイナンバーカードコールセンター等業務委託

下記のとおり回答します。

項目番号	資料名及び該当項目	質問内容	回答
1	実施要項 3頁 11企画提案書作成方法	提案書の上限枚数は無しで問題ないでしょうか。	提案書のページ数に指定はありませんが、プレゼンテーションで説明できるボリュームとしてください。
2	実施要項 3頁 12企画提案書作成方法	「提案書中には会社名が判別できる記載を行わないこと。」とありますが、履行実績を表記することで推察される分には差し支えないでしょうか。	会社名の記載がなければ、差し支えありません。
3	実施要項 3頁 13企画提案書作成方法	「フォントサイズ11ポイント・横書き」とありますが、横書きについてであり、一部図形内などのフォントサイズや縦書きには指定はないという理解でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。ただし、目視できるサイズ等での記載をお願いします。
4	実施要領 4頁 13議事録の提出	「プレゼンテーションにおける議事録を作成」とありますが、プレゼンテーション時の音声録画などは可能でしょうか。	録画・録音は禁止とさせていただきます。 議事録は趣旨・要点を簡潔にまとめたもので結構です。
5	仕様書 1頁 4 業務委託内容 (2) 出張申請に関する業務①	「市主催の出張申請受付・サポートの事前準備」とありますが、事前準備の範囲をご教示頂けますでしょうか。会場選定や申請書の運搬など。また、開催に出張申請会場は委託者が什器を準備する場合もありますでしょうか。	日時、会場の選定、申請書の運搬等は市で行い、会場費や使用する備品等も市で負担します。事前準備は、当日の受付ブースの設営、申請書やマイナ・アシストの準備等を想定しています。
6	仕様書 2頁 4 業務委託内容 (4) マイナンバーカードの交付前準備	「⑦マイナ・アシスト申請者の氏名、受付日等の入力」とありますが、マイナアシストは貴市より貸与される理解でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
7	仕様書 2頁 4 業務委託内容 (4) マイナンバーカードの交付前準備	「本人確認書類チェックシートの出力」とありますが、住記端末より出力という理解でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
8	仕様書2頁 6 委託業務時間 (1) 業務日及び業務時間	交付前準備及び交付後処理の事務に関して、処理進捗に問題がなければ平日：月曜～金曜の午前8時30分～午後5時15分の稼働でも問題ないでしょうか。	問題ございません。
9	仕様書2頁 6 委託業務時間 (1) 業務日及び業務時間	夜間延長及び休日開庁日はコールセンター業務及びフロア業務のみの稼働でよろしいでしょうか。また夜間延長及び休日開庁日の体制に関しまして昨年実績をお示しください。	ご認識のとおりですが、架電がない時間を使ってのシステムへの交付日入力等も含まれます。 人員配置については提案内容に関わる可能性があるので回答は控えさせていただきます。
10	仕様書2頁 6 委託業務時間 (1) 業務日及び業務時間	出張申請、休日交付、年末開庁、年度末開庁に関しまして、それぞれの開庁時間をご教示ください。令和7年度の休日開庁受付時間が9時から12時30分まででしたので確認でございます。	出張申請の受付時間は10:00～16:00（休憩1時間を含む。）です。従事時間については、平日と同様です。 休日交付の開庁時間については、現行9:00～12:30ですが、予約状況に応じて開庁日数や時間の増減がございます。 年末開庁は、通常の仕事納め（12月28日）後、継続する1日間または2日間（毎年事前に協議あり）を開庁します。業務は、国のシステムを利用しない範囲で平常業務を行います。なお、令和7年は、システム入替作業に伴い開庁しておりません。 年度末開庁については、毎年協議のうえ決定致します。

項目番	資料名及び 該当項目	質問内容	回答
11	仕様書3頁 9 業務遂行に必要な設備・備品等について	貴市より貸与されるPC端末は事務進捗管理や、コールセンターでの応対履歴の蓄積などでも使用可能でしょうか。また貸与物である電話機、PC端末、机、椅子のそれぞれの想定台数をご教示いただけますでしょうか。	予約システム利用のために市で貸与するPCは、当該業務のみで利用可能となります。電話機及び予約システム利用のためのPCはそれぞれ6台です。椅子等の台数につきましては、提案内容に関わる可能性がありますので回答を控えさせていただきますが、コールセンターにおける最大在籍可能数は12席としております。なお、交付前設定作業のための席はコールセンターとは別に確保いたします。
12	仕様書3頁 9 業務遂行に必要な設備・備品等について	貸与されるシステム等に関しまして、以下をご教示いただけますでしょうか。 ・カード管理システムの進捗ステータスは一括更新は可能か。 ・カード管理システム上で交付場所など各項目の一括更新は可能か。 ・交付前設定で使用出来る統合端末の台数 ・受託者へ貸与される住記端末台数	市のカード管理システムにおける交付日の入力等については、一括更新はできません。 交付前設定で使用いただく統合端末の台数は2台、住記端末台数については、2台を予定しております。
13	仕様書3頁 10 実施体制	交付前準備業務及び交付後処理業務を要する対象件数は何件程度を想定されているかご教示ください。	対象件数は、特急発行申請と申請時来庁方式による交付を除く件数です。本庁舎での交付のみならず、各総合支所・市民センターで交付する(交付した)件数となります。想定件数については、提案内容に関わる可能性がありますので回答を控えさせていただきます。
14	仕様書3頁 10 実施体制	交付前準備業務 約20分、交付後処理業務 約11分と記載がございますが、上記の工数を必須とした必要人員の算出が必須でしょうか。もしくは提案事業者が有する実績に基づいた工数にて算出しても差し支えないでしょうか。	事業者が有する実績に基づいた工数にて算出いただいても差し支えありません。
15	仕様書3頁 10 実施体制	表における令和7年度の申請者数は新規申請とカード更新と存じますが、窓口や出張申請以外にも自身で申請されたカードの件数も含まれますでしょうか。なお含まれる場合、カードの着荷枚数の想定をご教示頂けますでしょうか。	表における申請者数は、窓口以外で申請された件数も含まれます。着荷枚数の想定については、提案内容に関わる可能性がありますので回答を控えさせていただきます。
16	仕様書3頁 10 実施体制	「備品や会場への移動は市が手配」とありますが、会場への移動とは貴市職員にて備品と職員の運搬を手配、委託事業者は現地集合という理解でよろしいでしょうか。	現行では、委託事業者の従業者を含めて本市が移動の手配をしております。次年度の会場への移動方法については、受託者決定後、協議にて決定致します。
17	仕様書3頁 10 実施体制	レイアウト改修に伴う委託事業者の費用負担のご想定はござますでしょうか。また改修後、委託事業者への影響(事務とコールセンターが離れるなど)はございますでしょうか。	レイアウト改修に伴う委託事業者の費用負担は想定しておりません。フロアでの案内の仕方や動線の変更は生じると想定しております。
18	仕様書3頁 10 実施体制 (3) 業務従事者に十分な研修を行うこと	研修の実施に伴い、開庁中もしくは、閉庁後に実環境下でのロールプレイングなどは実施可能でしょうか。	人数の制約等はありますが、可能です。 研修の実施時間や方法については、受託者決定後、協議にて決定致します。
19	仕様書1項 (1) ⑥質疑応答集の作成、更新	現在、貴市で使用されている質疑応答集(FAQ等)がございましたら受託開始時に引き継いでいただく事は可能でしょうか。また、あわせて問合せ頻度の高い項目や対応が困難な事例がございましたら、事前にご共有いただくことは可能でしょうか。	受託者が変更となる場合は、現受託者から次期受託者にマニュアルや順序等を引継いでいただく予定です。