

No.	区分	質問	回答
1	仕様書	業務責任者は当社と協業する派遣会社のSVでも問題ないか。	再委託の相手方が行った作業に貴社が全責任を負うことを前提として、事前に本市の承諾を得た上で可能。
2	仕様書 (1)来庁者対応業務 (2)マイナンバーカードに係るバックヤード事務について	対応窓口の数、人員数などは想定しているのか。	対応窓口数は2つ(案内誘導、受付)を想定している。 人員数について特段の指定はないが、業務遂行に滞りのない配置をお願いしたい。
3	仕様書 (1)来庁者対応業務 (2)マイナンバーカードに係るバックヤード事務について	今年度は派遣会社等に上記業務を外部委託していたのか。	業務委託により実施している。
4	仕様書 (1)来庁者対応業務 (2)マイナンバーカードに係るバックヤード事務について	今年度の対応業務・バックヤード事務にて、処理時間、対応職員数等の情報(マニュアル、フロー)があれば共有頂きたい。	マニュアルやフローは受託者が作成しており、各業務の個別管理は受託者が行っている。 処理時間の一例として、 対応業務…1件あたり10~15分程度 バックヤード事務については業務内容によって変動 交付前設定業務…1件あたり1~2分程度 発送通知等の作成・封緘…1件あたり2~3分程度 ※参考 令和5年度処理枚数…約19,000枚 令和6年度処理枚数…約26,000枚
5	仕様書 (3)電話での問い合わせに係る対応事務	今年度の問合せ件数、回線数、対応職員数等の情報があれば 共有頂きたい。	問い合わせ件数…約11,000件 回線数…2回線 対応職員数…電話対応は専任ではなく、他の業務と併せて全体で対応している。
6	仕様書 (3)電話での問い合わせに係る対応事務	電話回線、電話機、登録時に必要なインターネット環境は市側の準備で良いか。	お見込みのとおり。

No.	区分	質問	回答
7	仕様書	業務開始前に市より業務引継ぎ期間等は設定されるのか。	特段引継ぎ期間等は設定していないが、必要があれば3月中に引継ぎの対応は可能。なお、引継ぎに関連する費用については受託者側の負担となる。
8	仕様書 *(4)出張申請同行業務について	具体的な業務内容、備品類の準備、移動手段、1日の同行件数・平日のみか。時間帯、訪問先・件数、訪問先の決定方法(申込サイトなど構築する必要があるのか)。	業務内容…企業や福祉施設に出向き申請支援を行う 備品類…マイナアシスト、ポケットwi-fi(受託者が用意) 移動手段…市職員が運転する公用車に同乗 (通常受託者側1人同乗) 同行件数…月2回程度、平日のみ対応 1日1~2箇所程度で1箇所あたり1~30人 1箇所につき1時間~2時間程度 時間帯…開庁時間内で依頼先の要望による 訪問先・件数…企業や福祉施設、年間約24箇所 訪問先の決定方法…要望に基づき企業や福祉施設に原則全件訪問。なお、申込サイトの構築は必要なし。
9	仕様書 *(6)必要備品の調達等について	①その他本業務を実施する上で、目標値を達成するために必要な一切の什器、事務用品及び広報用物品等 (参考)想定される物品の例 ・マイナアシスト ・出張申請用ポケットwi-fi 上記①及び想定される物品の例も含め市より提供される想定で良いか。	受託者側で調達するものとして仕様書に記載している。