

質 問 回 答 書

令和5年4月14日午後3時更新

入札番号	5053043
案件名称	令和5年度秦野市マイナンバーカードコールセンター委託業務
質問回答①	質問 ■仕様書 5 コールセンターの設置および運営(3) 業務遂行に必要な設備・備品等について イ コールセンターの電話番号(ナビダイヤル)の市民の方への周知方法についての想定をご教示ください。 例) ホームページへの掲載、通知物等による市民への一斉配布、マイナンバー未申請者の方のみへの通知等
	回答 市ホームページへの掲載、当市広報誌への掲載、マイナンバーカード交付通知書、受領勧奨通知、市公式LINE、Twitter等での周知を想定しています。
質問回答②	質問 【過去の実績について】 過去の同種の問合せ実績(入電数・対応件数)を教えてくださいませんか。
	回答 国の動向やマスコミの報道等により変動しますが、一日当たり70件~100件程度の実績となります。
質問回答③	質問 ■仕様書 5 コールセンターの設置および運営(4)実施体制 イ 「コールセンターの回線数は最低3回線を用意し・・・」の箇所について、問合せ状況により4回線以上の対応が必要となった場合、契約変更等により追加費用の請求は可能でしょうか。それとも契約金額内で対応できる範囲で対応となりますでしょうか。
	回答 3回線を見込んでいるため、増加分については協議させていただきます。

質問回答④	<p>質問</p> <p>■仕様書 5 コールセンターの設置および運営(4)実施体制 カ 業務従事者の誤案内や不適切な対応以外のエスカレーションにつ いては秦野市さまにてご対応いただける想定でしょうか。 それとも、秦野市さまからの回答を受け、受託者側での回答とな りますでしょうか。 また、現時点で想定されているエスカレーション時の連携項目につ いてご教示ください。 例)「市民さまのお名前(漢字・カナ)」、「住所」、「氏名」、「電話番 号」等</p>
	<p>回答</p> <p>コールセンターで回答できないイレギュラーについては当市で対 応します。 連携項目については「氏名」、「住所」、「生年月日」、「電話番号」を 想定しています。</p>
質問回答⑤	<p>質問</p> <p>■仕様書 5 コールセンターの設置および運営(6)発注者への 報告 ア 月ごとの業務報告書の作成について、現時点で想定されている項目 をご教示ください。 例、「着信件数」、「応答件数」、「放棄数」、「通話時間」、「後処理時 間」、「カテゴリ毎の問い合わせ件数」等</p>
	<p>回答</p> <p>「応対件数」、「問い合わせ内容」、「通話時間」、「入電から受電ま での待ち時間」、「カテゴリ毎の問い合わせ件数」、「クレーム対応」等 を想定しています。</p>
質問回答⑥	<p>質問</p> <p>【仕様書3について】 「なお、準備期間中の委託料の支払いは生じないものとする。」と 記載がございますが、委託料をコールセンター開設まではお支払い できないという認識で間違いありませんでしょうか。 または、準備期間中の諸費用は委託料として計上できないという認 識になりますでしょうか。</p>
	<p>回答</p> <p>準備期間中の諸経費については、委託料に含むものです。 支払いについては委託期間の月払いとなります。</p>
質問回答⑦	<p>質問</p> <p>【仕様書5・(3)・イについて】 前任の業者がいる場合、前任業者が使用していた電話番号を引き継 ぐことになりますでしょうか。</p>

	<p>回答</p> <p>本業務における過去の委託実績はありません。</p>
質問回答⑧	<p>質問</p> <p>【仕様書 5・(4)・イについて】 開設期間中に回線数を増やした場合、追加費用はいただけますでしょうか。</p>
	<p>回答</p> <p>3回線を見込んでいるため、増加分については協議させていただきます。</p>
質問回答⑨	<p>質問</p> <p>【仕様書 5・(4)・ウについて】 業務責任者と業務従事者の兼務は可能でしょうか。</p>
	<p>回答</p> <p>責任者の業務に支障のない範囲で兼務することは可能です。ただし、正規社員としてください。</p>
質問回答⑩	<p>質問</p> <p>・仕様書内 5. コールセンターの設置及び運営 (1) 委託業務の設置場所 ウ 停電や電源障害などが発生しても、受付センターの運営を継続できるよう、無停電電源装置や自家発電装置などの非常用電源設備を備え、安定した電源供給を行えること。 とあるが、自家発電装置、非常用電源設備に限らず、非常時の電源共有や停電リスクに対応できていれば宜しいでしょうか。</p>
	<p>回答</p> <p>自家発電装置、非常用電源設備等に限らず、非常時の電源共有や停電リスクに対応できていれば問題ありません。</p>
質問回答⑪	<p>質問</p> <p>・仕様書内 5. コールセンターの設置及び運営 (4) 実施体制 ウ 本委託業務の受注者側の管理・監督責任者として業務責任者（正規社員）を1名置くこと。なお、責任者は、業務に支障のない範囲で、他のコールセンター業務の管理者を兼務することができる。 とあるが、ここでいう正規社員とは期間の定めのない常勤社員の認識でよろしいでしょうか また、マイナンバーという機微な情報を取り扱う本事業の性質上、管理者は常駐で対応するのが適当であると考えますが、業務履行エリアに常駐していなくても良いとの認識でしょうか。 また1名配置と記載していただいておりますが、兼務の場合、配置の要件は満たさないと考えますが如何でしょうか。</p>

	<p>回答</p> <p>正規社員とは、期間の定めのない常勤社員とします。 管理者は業務履行エリアに常駐して頂きます。 業務履行エリアに常駐し、業務に支障のない範囲であれば兼務も可 ととしています。</p>
<p>質問回答⑫</p>	<p>質問</p> <p>仕様書（P2（4）実施体制） 「イ コールセンターの回線数は最低3回線を用意し、問合せ数に 応じて待ち時間が長くなる場合は、回線数を増やすなど柔軟に対応 すること。」と記載ございますが、過去実績上どのくらいの回線増 加を見込んでおりますでしょうか。</p> <p>回答</p> <p>過去の実績がないため、最低3回線を見込んでいます。</p>
<p>質問回答⑬</p>	<p>質問</p> <p>前回の落札事業者、落札金額をご教示いただけますか。 また、前回の契約の期間、人数、回線数をご教示いただけますか。</p> <p>回答</p> <p>過去の委託実績はありません。</p>
<p>質問回答⑭</p>	<p>質問</p> <p>仕様書（P2（3）業務遂行に必要な設備・備品等について） 「ウ 電話受付時間外、休日及び混雑時には、その旨を知らせるガ イダンスを自動的に流すこと。」と記載がございますが、混雑時の 判断基準を事前に決定しておく必要はございますか。もしくは規定 等ございますか。</p> <p>回答</p> <p>混雑時とは、全ての回線が対応中であることを指します。</p>
<p>質問回答⑮</p>	<p>質問</p> <p>仕様書（P3（6）発注者への報告） 「ア 受注者は、月ごとの業務報告書を作成し、発注者へ提出する こと。なお、報告書の様式および提出期限は発注者と協議の上決定 すること。」と記載ございますが、過去使用されていた様式等を事 前にご共有いただくことは可能でしょうか。</p> <p>回答</p> <p>過去の委託実績がないため、受注者と協議のうえ様式を作成しま す。</p>

質問回答⑯	質問	打ち合わせ等 Web にてご対応いただくことは可能でしょうか。
	回答	可能な範囲で対応します。
質問回答⑰	質問	お支払方法につきまして、完了一括払い、月払いどちらになりますでしょうか。
	回答	支払い方法は、月末締め月払いとなります。なお、入札書には委託期間全体の金額を税抜きで記載してください。
質問回答⑱	質問	主な問合せ内容はどのようなものでしょうか。 問合せが多い内容を 3 つ程度ご教示いただくことは可能でしょうか。
	回答	(1) マイナンバーカード交付時の必要書類について (2) マイナンバーカードの申請受け付け状況について (3) 健康保険証利用について その他 マイナポイントに関する問い合わせ
質問回答⑲	質問	2 仕様書 5(1)ア・イ 実施場所における別コール業務実施可否 ; コールセンター内において、別業務のコール業務を実施する想定で考えておりますが、その際においてセキュリティ上の制限等ございますでしょうか。(例: 別コール業務の電話に音声漏れないような設備環境にしてあれば良い、業務ごとにデータ上独立していれば良い、等)
	回答	電話対応での音声の漏れや文書・データ等の情報漏洩が無い環境であれば問題ありません。
質問回答⑳	質問	3 仕様書 5(3)イ 電話番号の準備 ; いつまでに番号を準備しお伝えする必要がありますでしょうか。広報等に載せるタイミングによるかと思いますが、目途となる時期でも問題ありませんのでご教示頂ければと存じます。
	回答	

	<p>契約締結後、3週間を目途に準備をしていただき、当市にご連絡ください。</p>
質問回答⑳	<p>質問</p> <p>■仕様書4(3) 新たな事業とはどのような業務を想定していますでしょうか。 (例：マイナポイント関連、交付予約受付等)</p>
	<p>回答</p> <p>マイナポイント事業や健康保険証との一体化など、国が新たに展開する利活用事業を想定しています。</p>
質問回答㉑	<p>質問</p> <p>仕様書 5 コールセンターの設置および運営 (1) ア 一部を他県の事業所で対応することは可能か。</p>
	<p>回答</p> <p>コールセンターの設置場所を分けることは不可とします。</p>
質問回答㉒	<p>質問</p> <p>1 応対あたりの時間はどれくらいを想定されているのか。昨年度実績などあればご共有下さい。</p>
	<p>回答</p> <p>平均して10分～15分程度を想定しています。</p>
質問回答㉓	<p>質問</p> <p>FAQの提供はあるのか。もしある場合、設問数の想定数があればご共有下さい。</p>
	<p>回答</p> <p>国や当市が作成している市民向けの資料等は提供できますが、マニュアルやFAQについては受注者に作成していただきます。</p>
質問回答㉔	<p>質問</p> <p>内訳書について 単価は1カ月あたりの費用、合計は10カ月分の費用を記載すればよろしいでしょうか。</p>
	<p>回答</p> <p>内訳書を提出して頂く必要はありません。</p>
質問回答㉕	<p>質問</p> <p>想定件数について 1カ月あたりの想定件数をご教示頂けますでしょうか。</p>

回答

毎月1400件～2000件を想定していますが、国の動向やマスクの報道等により変動する場合があります。