

マイナンバーカード出張申請サポート業務委託に関する質問回答

No	項目	質問内容	回答
1	5 出張申請サポート業務	本業務のついて、基本的に想定されている申請方式は交付時来庁方式である認識でお間違いないでしょうか。	その認識で間違いありません。
2	5 出張申請サポート業務	コールセンター業務で想定されている問い合わせ内容は、出張申請そのものに対する問い合わせですか。マイナンバー制度に対する入電も想定されていますか。また、その場合想定入電数の過去実績等があればご教示いただきたく思います。	コールセンター業務での問い合わせ内容は、出張申請サポートに対する問い合わせを想定しています。 マイナンバー制度に対する入電は想定しておりませんが、マイナンバー制度に関する問い合わせについては、適宜、国のマイナンバー総合フリーダイヤル（0120-95-0178）を案内をお願いします。
3	5 出張申請サポート業務	コールセンター業務について、『出張申請サポートに関する問合わせ』想定される問合わせ対応について教えてください。	実施日程・時間、実施場所、申請手続きの内容、当日の持ち物等の質問を想定しております。
4	5 出張申請サポート業務	問い合わせ先の電話番号（コールセンター）について、問い合わせ先について、最低1回線用意することとございますが、フリーダイヤルなどの番号に指定はございますでしょうか。また、携帯電話での対応は可能でしょうか。	市外局番等に指定はございませんが、固定電話またはフリーダイヤルを問い合わせ先としてください。また、携帯電話・固定電話の両方から繋がる電話番号の用意をお願いします。
5	5 出張申請サポート業務	コールセンターの稼働日は、土日祝を含む全日稼働という認識でお間違いないでしょうか。	その認識で間違いありません。

No	項目	質問内容	回答
6	9 業務マニュアル	<p>冬季間に従業員の欠病による支援体制の欠損リスク及び紙での申請を行うことによる個人情報保護に係る諸リスクを考慮し、Web会議システムを活用した申請支援環境の体制をご用意することができます。仕様に記載の人工を満たしたうえであれば上記体制を構築することは可能でしょうか。</p>	<p>Web会議システムによる申請支援体制は、想定しておりません。</p>
7	12 その他	<p>委託者が承認したものを除き、受託業務すべて又は一部を第三者に再委託することは認めない。と記載ございますが、再委託として承認いただける業務について具体例があれば教えてください。</p> <p>再委託可能かどうかの判断は、どのタイミングで判明するかについて教えてください。</p>	<p>再委託の是非については、落札後、ご相談いただけましたら個別に判断させていただきます。</p>