

企画提案書提出に関する質問書に係る回答書

令和8年6月9日

質問者 様

東 広 島 市 長
(生活環境部市民課)

業務の名称 マイナンバーカードコールセンター業務

上記の業務に係る質問について、次のとおり回答します。

番号	質 問	回 答
1	仕様書1ページ 5 想定受電量 想定受電件数 平均1,000件/月 1 (通話想定時間:3分/件、後処理含め5分/件) とありますが、過去実績において、1時間単位での最大受電件数、1日単位での最大受電件数、最大通話時間、最大後処理時間を教えていただけますでしょうか。 直近1年間の受電実績を教えてくださいませんか。	マイナンバーカード専用の回線はなく(他業務と兼用) 通年での受電実績やデータ集計は行っていないため、提供できません。 参考として、想定受電件数の積算のため、サンプルをとった2日間のうち、1日単位でのマイナンバーカード関係の最大受電件数は62件でした。
2	仕様書3ページ 8 業務体制 「総括的に管理する委託業務責任者を1名配置」とありますが、オペレーター、委託業務責任者は兼任可能でしょうか。また、別案件とのシェアードは可能でしょうか。	委託業務責任者とオペレーターの兼任、別案件との兼務(シェアード)のどちらも可能です。ただし、本業務の履行に支障がない体制が確保されている場合に限りです。 企画提案書には、各役割における業務内容や責任分担、事務従事割合、市との連絡調整体制等について具体的に記載してください。
3	募集要項 3 事業費の上限 (2) 上記提案上限額は、予定価格ではない。とありますが、上限額を超える提案は失格となりますか。	お見込みのとおりです。
4	契約は総価契約でしょうか。	お見込みのとおりです。
図書等の有無	有 ・ ④	