

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。類似した質問については、集約の上掲載しています。
 なお、本回答書にない事項については、提案仕様書、実施要項等を参照し、ご判断ください。

項番	資料名及び 該当項目	質問内容	回答
1	提案仕様書 1ページ 4業務委託内容 (2)出張申請に関する業務	出張申請時の業務において写真撮影は含まれないのでしょうか。 含まれる場合、撮影機材(カメラ等)は市側が準備との認識でよろしいのでしょうか。 また、出張申請時の業務時間も8:30～17:15の認識でよろしいのでしょうか。	写真撮影を含みます。 撮影機材は市が準備したものを使用します。 出張申請時の業務時間は、8時30分から17時15分までです。 なお、大型商業施設(ゆめタウン久留米)での申請受付時間は、10時から16時までです。
2	提案仕様書 1ページ 4業務委託内容 (2)出張申請に関する業務	出張申請に関しては、申請時来庁方式(通知カードと本確書類が揃っている場合)、交付時来庁方式のいずれの方式でも受付するのでしょうか。	申請時来庁方式と交付時来庁方式のどちらも受付します。
3	提案仕様書 1ページ 4業務委託内容 (2)出張申請に関する業務	出張申請の場所や、スケジュール等すでにスケジュールがあれば教えてください。	大型商業施設(ゆめタウン久留米)にて毎月2日間、土日で出張申請を実施しています。日程は前々月の25日頃に決定します。 他の出張申請は未定です。
4	提案仕様書 2ページ 5業務委託実施場所	業務従事者について車通勤は可能ですか？駐車場使用は可能か？	車通勤は可能です。 市民用の駐車場は使用不可です。市職員用の駐車場はありません。
5	提案仕様書 2ページ 6委託業務時間 (2)業務日及び業務時間	最終受付時間は、業務終了時間の何分前でしょうか？	最終受付時間と業務終了時間は同時刻です。
6	提案仕様書 4ページ 9実施体制	6階窓口、3階窓口のそれぞれの窓口数を教えてください。 また、窓口対応については事務作業をしながら来客に応じての対応との認識でよろしいのでしょうか？	窓口は1階と3階にあります。 1階は6窓口（申請・更新等）、3階は6窓口（交付・ひも付け等）あります。 基本的には窓口に専念していただきますが、来庁者数に応じて事務作業をしながらとなります。
7	提案仕様書 4ページ 9実施体制	外国人対応について、語学スキルのあるスタッフの配置は求められていないとの認識でよろしいのでしょうか？（電話、窓口ともに） 現状の外国人対応についてお伺いしてよろしいのでしょうか？	語学スキルのあるスタッフは、必須ではありません。 外国人対応については、英語を話すことができる職員が対応する、パンフレットの外国語版をお渡しする、日本語でゆっくりと説明する等の対応を行っています。
8	提案仕様書 4ページ 9実施体制	5月頃を目安に1階に集約予定ですが、集約後の窓口の想定数は6窓口でしょうか？	9窓口の予定です。
9	その他	従事者の休憩場所はございますか。また、ロッカー等はございますか。（更衣室、手荷物を入れるロッカー等）	昼休憩は市職員用の休憩室を利用できます。 現在、手荷物を入れるロッカーはありますが、レイアウト変更後は未定です。 更衣室はありません。