

仕様書等に関する質問及び回答

委託番号	30	件名	マイナンバーカードコールセンター運営業務
------	----	----	----------------------

担当課	市民環境局市民部市民課
-----	-------------

No.	質問事項	回答事項
1	受電件数の参考実績について、令和7年度の仕様書と比較し、1日当たりの平均受電件数が、46件から104件と倍以上となり、1月最高受電件数も1,667件から2,741件と1,000件以上増加していますが、必要な人員数は、令和7年度の疑義の質問の回答と同様に、最大で合計5名（内最少2名を含む）という理解で合っていますか。	増員人員は、最大で合計5名（うち、最小2名を含む）です。
2	受付時間が17時15分までで、受付時間終了間近に着信があった場合は引き続き対応が必要かと思いますが、その場合でも延長部分については別途請求できないという理解で合っていますか。	受付時間内の着信については、電話対応をしていただきます。また受付時間を過ぎて長引いた場合の対応も含めての委託契約となり別途請求はできません。
3	業務管理責任者、業務従事者の名簿の提出期限を教えてください	令和8年4月1日迄に提出をお願いいたします。なお、人員に変更が生じた場合はその都度、速やかに提出をお願いします。