

質問に対する回答

調達件名：札幌市電話等納付案内センター管理運営業務

No.	項目	質問内容	回答
1	<p>(仕様書 1 ページ) 5 業務内容 (2) 電話等納付案内業務 オ 規定回数(3回)以上架電しても応答がない滞納者に対する、SMS(ショートメッセージサービス)による連絡依頼の送信及び指定された期間内の折り返し電話への対応について</p>	<p>同一の対象者に3回以上架電しても応答がない場合におけるSMS(ショートメッセージ)の送信について、以下の点をご教示ください。 1. 送信のタイミング(時期)について 3回目の架電で不通が確認された時点で「都度送信」を行う運用を想定されているか、あるいは月内の特定の期日等に「一括送信」をおこなうなどの指定はございますでしょうか。 2. 送信禁止日および時間帯の制限について SMSを送信するにあたり、送信を避けるべき日付・曜日(土日祝日など)や、時間帯(早朝や夜間など)の具体的な制限がございましたらご教示ください。</p>	<p>1. について 特段指定はしていませんが、毎月架電業務を実施する中で、3回目の不通となる時期は架電対象者ごとに異なることから、特定の時期に一括送信することがより効率的と想定しております。</p> <p>2. について ショートメッセージの送信も含めて実施時間(9時30分から20時30分まで)の範囲で行っていただくものですので、これ以外の時間帯に送信することはしないようにお願いしますが、それ以外の制限は特にありません。ただし、折り返しのことを考慮すると、夜間については実施時間終了までの時間に1時間程度のゆとりを持たせて送付することがより効果的と考えます。 日付・曜日については、架電業務の実施日の範囲内であれば特段の制限はありません。</p>
2	<p>(仕様書 2 ページ) 7 業務期間及び業務時間について</p>	<p>令和8年度事業において、貴市にて想定されているご案内電話の「1回目」「2回目」「3回目」それぞれの想定接続率、あるいは期間中の全体平均接続率などの目安となる数値がございましたらご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>各回における個々の応答率はこれまで集計等を行っていないことから目安となる数値を持ち合わせておりませんが、全体の最終的な応答率については、50%を想定しております。</p>
3	<p>(仕様書 2 ページ) 7 業務期間及び業務時間 (2) 電話等納付案内実施期間及び実施時間について</p>	<p>実施時間は「9時30分から20時30分まで」とされていますが、一般的に家庭においては昼食時とされている12時から13時の時間帯も架電することになるでしょうか。</p>	<p>実施時間の詳細については、架電業務実施方法指示書(共通)(仕様書別紙6ページ)の1の表の3・4のとおり、 ○3回以上の架電のうち、少なくとも1回は平日以外に架電を行うこと ○架電日・架電時間帯を工夫して架電し、架電対象者とされた者の応答が得られない場合は、翌日以降に再架電すること をお願いしております。</p> <p>従いまして、12時から13時に架電することが必須ではありませんが、例えば、架電対象者が日中仕事をしている場合であれば、この時間帯が応答しやすい可能性が高いことから架電することも考えられますし、ご質問のような点を配慮し、架電を差し控えるということも可能です。</p>