

健康寿命延伸に向けた新たな高齢者施策に係るコールセンター運營業務に対する質問・回答

番号	質問	回答
1	期間中の総入電件数は何件でしょうか。お見込みでも良いのでご教示頂きたく存じます。	期間中の総入電件数については予測が困難でありお示しすることができません。 なお、1日当たりの最大処理コール数は、仕様書に記載のとおり100件と見込んでおります。
2	時間帯別の入電件数をご教示ください。	時間帯別の入電件数については予測が困難でありお示しすることができません。
3	オペレーターは他業務と兼任でもよろしいでしょうか。	仕様書に記載のとおり、必要な回線数、配置人員数等を確保すること及び「8 個人情報取扱」を遵守することを条件に、オープンブースやシェアードによる運用としても差し支えないこととしております。
4	本業務を実施する執務室は他業務と兼任でもよろしいでしょうか。	上記3の回答のとおりです。
5	SVは他業務と兼任でもよろしいでしょうか。	上記3の回答のとおりです。
6	本業務における応答率などの目標値は設定されておりますでしょうか。	応答率については定めておりません。
7	報告書のご提出方法について、受託者指定のファイル送信サービスを利用してもよろしいでしょうか。	仕様書に記載のとおり、納品物のデータの種類や形式、提出方法については別途委託者と協議を行うこととしております。
8	問い合わせ対応の記録について、聴取すべき情報を全てご教示ください。	単純な問い合わせのみのときは、報告書を作成することのできる範囲内で簡略化（項目ごとに件数のみ記録する等）して差し支えありません。ただし、問い合わせ1件ごとにその内容や対応等の状況を記録し、必要に応じて委託者が確認できるようにしてください。
9	昨年度の稼働日数と入電実績をご教示頂けますでしょうか。	今回新たに設置する窓口のため、昨年度の実績をお示しすることができません。
10	主にどのような問い合わせが来るのでしょうか。	意見の内容について一概に示すことはできませんが、今後利用実態調査を実施する予定の敬老優待乗車証制度や、新たな高齢者施策の在り方に対するご意見が多く寄せられることが予想されます。
11	最大処理コール数について1日100件は過去の実績ではなく、想定という理解でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
12	10月末まで同様の業務を実施されていると思い	今回新たに設置する窓口のため、問い合わせ

	ますが、代表的な問い合わせ内容の事例をご教示いただければと存じます。	事例をお示しすることができません。
13	オペレーターの対応状況等をリアルタイムで確認とありますが、リアルタイムモニタリングが必要という認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
14	回線数5に対してOPの配置が3名となっておりますが、最低の解放回線数は3回線という認識でよろしいでしょうか。	仕様書に記載のとおり、回線数は常時5回線とし、これを下回することは許容しておりません。
15	受託者にてフォーマット作成とありますが、入力の本項項目をご教示いただければと存じます。	仕様書に記載のとおり、フォーマットは受託者が作成のうえ委託者の確認を受けることとしております。入力項目としては、受電日時、問い合わせ内容、対応状況（完結・折り返し電話・市対応）や特記事項の記録が想定されます。
16	クレーム内容の報告とございますが、クレームの定義について具体的な基準はございますでしょうか。	クレームの具体的な基準はございませんが、報告について疑義がある場合は別途委託者と協議のうえ対応いただくことを想定しております。
17	「希望者には録音でメッセージが受けることができるようにすること。」とございますがこれは必須でしょうか。	仕様書に記載のとおり、必須となります。
18	研修内容の本項事項（個人情報の取扱いに関する内容以外）はございますでしょうか。	研修については、仕様書に記載の業務を適切に遂行するために必要な内容とさせていただきます。
19	提出方法をご教示ください。また提出書類の指定フォーマットはございますでしょうか。	仕様書に記載のとおり、納品物のデータの種類や形式、提出方法については別途委託者と協議を行うこととしております。
20	委託者が常駐することを想定しておりますでしょうか。常駐ではない場合、立ち入る頻度に関して目安がございましたら、ご教示頂けますでしょうか。また、立ち入りをを行う際には日程、人数等を事前に連絡をいただくことは可能でしょうか。	委託者は常駐いたしません。開設準備状況の確認のほか、履行状況、個人情報の取り扱い等について立ち入りを想定しております。
21	「希望者には録音でメッセージが受けることができるようにすること。」につきまして想定されている運用方法がありましたらご教示頂けますでしょうか。	仕様書に記載のとおり、入電数が最大処理コール数を超過し、電話が待機状態（いわゆる「着信待ち」）となった場合に、希望に応じてメッセージを録音できるような仕組み（例えば所定のダイヤルを押下するなど）が考えられます。
22	業務マニュアルは受託者にて作成を想定しておりますが、参考となる情報を提供いただくことは可能でしょうか。	別途協議のうえ、可能な範囲で情報提供させていただきます。 なお、FAQについては委託者側で作成し、業務

		開始5営業日前までに受託者に提供することとしております。
23	電話機は、実機を想定しておりますでしょうか。ソフトフォン等クラウド環境の TEL システムでの運用は問題ないでしょうか。	必要な回線数等を確保できれば、クラウド環境のシステムでも差し支えありません。
24	FAQ 作成の参考資料として、貴市で想定している問い合わせ内容がございましたら事前にご教示いただくことは可能でしょうか。	仕様書に記載のとおり、FAQについては委託者側で作成し、業務開始5営業日前までに受託者に提供することとしております。
25	履行場所は、独立した部屋でなくてはなりませんでしょうか。入退室管理がされており、他業務を履行している部屋の一部をパーティション等で区切り、他業務が混在しないよういたした環境での履行でも構いませんでしょうか。	仕様書に記載のとおり、必要な回線数、配置人員数等を確保すること及び「8 個人情報の取扱」を遵守することを条件に、オープンスペースやシェアードによる運用としても差し支えないこととしております。
26	敬老優待乗車証制度の利用実態等調査（対象規模：10,000人）については規模の記載がございましたが、「高齢者の健康寿命延伸に向けた新たな施策の在り方に対する市民からの電話（意見、苦情を含む。）等」の対象は何名になりますでしょうか。	対象規模について一概に示すことはできませんが、新たな高齢者施策の在り方については、幅広い市民から多くのご意見が寄せられることを想定しております。
27	「委託者が常時立ち入り可能な場所とし」と記載がありますが、貴市職員様は常駐される想定でしょうか？立ち入られる目的と頻度を開示いただけますと幸いです。	委託者は常駐いたしません。開設準備状況の確認のほか、履行状況、個人情報の取り扱い等について立ち入りを想定しております。
28	「電話番号は受託者側で用意すること（フリーダイヤル可）」とありますが、電話番号は050番号でもよろしいでしょうか。	差し支えありません。
29	応答率についての目標はございませんでしょうか。	応答率については定めておりません。
30	「突発的な業務従事者の欠員が生じた場合においても、受託者の責任で業務遂行に支障をきたすことのない体制を整えること。」と記載がございましたが、SLA等の記載が見当たりませんが、どのような状態になると「支障をきたしている」と判断されますでしょうか。	サービス水準は仕様書に記載の業務内容等（必要な回線数や配置人員数等）のとおりです。これらの水準を下回ることは許容しておりません。