

高齢者施策の在り方に係るコールセンター業務に対する質問・回答

番号	質問	回答
1	<p>本業務は既に市 HP 上などで同様の窓口として開設されているものでしょうか？もしくは、新設、新規告知される窓口となりますでしょうか。また既に開設されているものでございましたら、事業社名、実施期間、席数、落札金額をご教示ください。</p>	<p>新設、新規告知される窓口となります。</p>
2	<p>「委託者が常時立ち入り可能な場所」とする表記に関して、立ち入りが必要とされる範囲の指定はありますでしょうか。 ※当該拠点のオペレーションブース内、マシンルーム内など。</p>	<p>業務の履行場所となりますので、オペレーションブースを想定しております。 このほか、履行に当たり個人情報を取り扱う管理区域等がございましたら、対象となります。</p>
3	<p>立ち入りにあたって、事前に訪問される旨の通知が受託者に行われる認識でよいでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>
4	<p>セキュリティ対策を行っているブースであれば本業務専用の『個室』を設ける必要はなく、他の業務と部屋の共有は許容されるという認識でよいでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>
5	<p>電話番号の用意にあたって、着信者課金番号など指定の条件はありますでしょうか。</p>	<p>指定はございません。</p>
6	<p>期間中の回線数の記載がございますが、待ち呼・録音などの占有回線を踏まえた回線数の提示という理解でよろしいでしょうか？ また、回線数を超えた同時着信はビジートーン返しにて問題ないでしょうか？</p>	<p>ご認識のとおりです。 ビジートーン返しで問題ございません。</p>
7	<p>最大処理コール数/日の記載がありますが、こちらの定義について伺わせ下さい。該当日で最大処理コール数/日に到達した場合に以降の着信は対応不要となるなどの意味でしょうか。</p>	<p>業務量の参考として、入電想定件数の予測を示したものになります。 あくまでも予測値となりますので、仮に到達した場合も引き続きご対応をいただく必要がございます。</p>
8	<p>配置人員数は休憩回しなどの時間帯は、指定数量を下回る稼働人数となることは許容されるでしょうか。</p>	<p>配置人員数につきましては、常時必要となる配置人数を記載しておりますので、下回るとは許容しておりません。</p>
9	<p>録音メッセージの納品は録音データの納品でよいでしょうか？それともテキストの記載、要約が必要でしょうか。</p>	<p>録音メッセージにつきましては、仕様書 6-(3)-カで「メッセージの内容を報告書に記録し、委託者へ報告すること。」と定めており、テキスト記載・要約の上、報告書として提出が必要となり</p>

		ます。
10	問合わせフォーマットに関しては受託者が選定したツールの利用で問題がないでしょうか。 録音によるメッセージの内容については市への報告のみで折り返しの対応などは不要でしょうか？	問合わせフォーマットにつきましては、受託者が用意することとしておりますので問題ございません。 ただし、仕様書6-(3)-アでフォーマットについてはあらかじめ委託者の了承を得ることを定めておりますので、内容につきましては事前の承認が必要です。 録音によるメッセージにつきましては、個別の折り返し対応をすることは想定しておりません。
11	本業務での報告・納品物についてはストレージサービスなどを使った電子提供は可能でしょうか。(可能な場合は、利用可能なストレージサービスをご教示ください)	電子データによる提出を想定しておりますが、提出方法につきましては、その際に協議させていただきます。
12	本業務の実施にあたって、市側で用意されたシステムなどを利用する必要はないでしょうか。	委託者側でシステムの用意はございませんので、必要に応じて受託者で用意するシステムをご使用ください。
13	本業務の実施にあたって、市側から提供されるマニュアルやFAQなどの情報があればご教示ください。	マニュアルにつきましては、委託者から提供する予定はございません。 FAQにつきましては、開設日の約5日前までに委託者が準備し、受託者へ提供する予定です。
14	業務概要に「アンケートへの問い合わせ等に対応」と記載がありますが、電話口でのアンケート集約や代理入力の業務は想定されておりますでしょうか。	電話口でのアンケート集約や代理入力は想定しておりません。 アンケートの内容や記載方法等に対する問い合わせにご対応いただくことを想定しております。
15	本業務の窓口やアンケートの告知はどのような手段を検討されておりますでしょうか。	コールセンター開設の周知につきましては、公式ホームページ等への掲載を予定しております。 アンケートにつきましては、対象者1万人を想定しており、案内文にコールセンターの問い合わせ先を掲載いたします。
16	本業務はオープンブース、シェアード運用でも仕様書記載の人数配置及び回線数を担保していれば問題ございませんでしょうか。	問題ございません。
17	履行場所は「委託者が常時立ち入り可能な場所」と記載ありますが、どれぐらいの頻度(常駐)を想定されておりますでしょうか。	委託者は常駐いたしません。開設準備状況の確認のほか、履行状況等につきまして、1週間に1回程度の立ち入りを想定しております。

18	「希望者には録音でメッセージを受けることができるようにすること」と記載がありますが、留守番電話サービスのようにメッセージを残せるシステムを想定されておりますでしょうか。	ご認識の通りです。
19	ウの(ウ)電話番号は受託者側で用意することとありますが、番号に指定はございますでしょうか。	指定はございません。
20	エの(ア)、(イ)対応内容に関して、「高齢者施策の在り方に関するアンケート調査業務」のアンケートに本業務の電話番号が記載され、問い合わせがくる見込みでしょうか。もしくはHP等に記載され、高齢者施策の在り方に関するアンケート調査業務以外の意見、苦情対応も受けるのでしょうか。	「高齢者施策の在り方に関するアンケート調査業務」のアンケート文に問い合わせ先として電話番号を記載いたしますので、対象者（1万人）からのアンケート内容や記載方法等に対する問い合わせが見込まれます。 加えて、公式ホームページ上でコールセンター開設の周知を行いますので、アンケート調査の対象者以外からも高齢者施策の在り方に係る意見を幅広く受付していただきます。
21	アンケートへの問合せとあり、こちらが同日程で告示されております、高齢者施策の在り方に関するアンケート調査であると考えているのですが、具体的なアンケートをご教示いただくことは可能でしょうか。	別途告示しております「高齢者施策の在り方に関するアンケート調査業務」のアンケート内容につきましては、現時点でお示しできません。
22	どのような苦情・意見を想定されてますでしょうか？具体的なものがありましたらご教示ください。また苦情やご意見などの最大対応時間数は何分と想定されておりますでしょうか。	意見の内容、最大時間数につきましては、一概に示すことはできませんが、高齢者施策に係る意見募集ということで高齢者から多くご意見等が寄せられることが予想されます。
23	決められた応答率等ありましたらご教示いただけますと幸いです。	応答率については定めておりません。
24	外部監査を実施とありますが、こちらは専門の外部機関への委託を想定されておりますでしょうか。もしくは社内の監査部門によるものを指しておりますでしょうか。	外部監査については受託者側で実施するものを想定しており、その実施方法に関して委託者側では定めておりません。
25	「(様式4) 個人情報取扱安全管理基準適合申出書」が「(様式3) 契約実績調書」と全く同じでしたが、「(様式4) 個人情報取扱安全管理基準適合申出書」は別で様式が存在するという認識で問題ないでしょうか。	様式について修正いたしましたのでご確認ください。