

質問に対する回答

調達件名：障害福祉サービス事業者等に対する通報等電話対応員派遣業務

ご質問内容	回答
1 1日の電話対応件数について おおよそ1日あたり何件程度のご対応を想定されておりますでしょうか。	新規での通報等は1,000件前後/年と想定しております。なお、通報等1件につき複数回電話対応をする場合もあります。
2 派遣先部署の規模・構成について (1) 現在、派遣先部署には何名程度の方が勤務されておりますか。 (2) あわせて、男女比や年齢層（例：20代～30代が多い、40代以上が中心等）についてもご教示いただけますでしょうか。	(1)、(2) 本業務の仕様、遂行等に関して公表が必要な情報と判断できないため、お答えいたしかねます。なお職場をご覧いただくことは可能です。
3 想定される問い合わせ・苦情の内容および初期対応について (1) 不正請求や虐待に関する通報、事業所運営に関する苦情が想定されているとのことですが、特に多く寄せられる問い合わせ・苦情の具体例（例えば、報酬請求の不備、職員による虐待疑い、運営体制へのご意見など）がございましたらご教示ください。 (2) 資料に記載の初期対応手順以外で、電話対応員が注意すべきポイントや留意事項があれば併せてご教示願います。	(1) 通報等の内容や傾向に関して特に統計はとっておりませんが、ご推察のとおりご質問にある具体例がほとんどです。 (2) 仕様書等に記載のとおり、親切丁寧な対応をお願いします。
4 勤務中の服装について 執務室に来庁者がいらっしゃる場合があると伺っておりますが、勤務中の服装につきまして、規定や推奨されるスタイル（例：ビジネスカジュアル可、スーツ必須など）がございましたらお知らせください。	いわゆるドレスコード等はありませんが、品位を失わない節度ある服装としてください。
5 電話対応業務におけるPC入力作業について (1) 電話対応の合間や後に、PCを用いた記録票の作成など入力業務はどの程度発生いたしますでしょうか。 (2) 必要なタイピング速度やPC基本スキル（例：Excel・Wordの使用経験、操作レベルなど）がございましたらご教示ください。	(1) 電話対応後は必ず記録票を作成します。作成にかかる時間は通報等の内容や対応時間により異なります。 (2) 仕様書別紙で示す所定の様式に、Wordで一般的な文書等の入力できれば問題ありません。
6 不明点が生じた場合の対応体制について 電話対応中に問い合わせ内容が不明確、または応答者自身で判断が難しい場合に、上司や専門部署へ速やかに確認・取り次ぎができる体制が整っているかどうか、ご状況をお知らせいただけますでしょうか。	本市正職員も電話対応員と同席し通報等の電話対応に当たっておりますので、判断に迷う場合のサポートやエスカレーション対応を行います。