

No.	質疑事項	回答
1	過去の業務実績で過去5か年の範囲都市、コールセンター等委託業務の実績（類似した業務を含む）とありますが、助成金のコールセンター等も類似に含まれるでしょうか。	助成金のコールセンター等も類似に含まれます。
2	個別通知約28,000通の発送予定日をご教示ください。	9月末発送予定です。
3	対象見込み件数約6,000件について、日別又は週別の想定件数、入電が集中すると見込まれる期間及び想定平均通話時間がございましたらご教示ください。	入電等集中時期は市広報誌10月号の配達や対象者への個別通知発送の9月末から10月中旬と想定しています。また、日別または週別の想定件数の提示はありません。全体の見込み件数や個別通知発送時期より事業者様側でシミュレーションしてください。
4	電話及びメールフォーム等による対応において、受給資格、所得区分、申請状況、受給者証の交付状況等、個人を特定した照会及び回答を行うことは想定されていますでしょうか。	想定していません。
5	仕様書に定めるメールフォーム等について、当社が契約・管理する「future-coms.co.jp」ドメインの法人向けGoogle Workspace環境でGoogle Formsを作成し、宝塚市ホームページ及び個別通知に掲載するリンク又は二次元コードから、Googleが提供するフォームURLへ遷移させる方式を提案することは可能でしょうか。	問題ありません。
6	メールフォーム等について、市が必須とする入力項目がございましたらご教示ください。	現時点では、「お問い合わせ内容」、「返信希望の方のメールアドレス」を必須の入力項目と想定しています。
7	メールフォーム等による問い合わせへの回答について、市の確認を受ける方法として、当社が管理するGoogle Workspace上のスプレッドシートを市職員へ読み取り権限で共有し、回答案及び対応状況をご確認いただく運用、又は当該スプレッドシートを定期的に市へ提供する運用は可能でしょうか。	読み取り権限での確認も可能ですが、市職員側からの差し戻し、修正等の対応の上、回答することが可能な運用としてください。
8	仕様書に記載されている固定IPのインターネット回線については、契約後速やかに固定回線の開通手続きを行う予定ですが、開設時までには開通しない場合、開通までの暫定措置として、PC1台につきMDMで管理された業務用iPhone1台を割り当て、USBテザリングにより接続する運用は可能でしょうか。	インターネット回線の引き込みの際は市庁舎に影響の出ないようにしてください。壁に穴を開ける等の市庁舎の工事を伴う回線の引き込みはできません。また、回線開通までデザリングによる接続いただくことは問題ありません。
9	実施要領6【共通事項】ウ 副本については、マスキング等の処理は必要でしょうか。	マスキング等の処理がインデックスの貼付のことを指すことを前提としてお答えしますが、副本も同様に処理してください。
10	実施要領6【個別事項】ア 企画提案書の全体ページ数の制限はございますでしょうか。	ページ制限はありません。ただし、簡潔に記載するようお願いいたします。
11	実施要領6【個別事項】エ 本業務推進体制について、「従事予定者の氏名等」を記載することとされていますが、契約締結前の段階では、労働関係法令等を遵守する観点から、本業務専任の従事者を確定することは困難です。 そのため、業務責任者を除く従事予定者については、氏名ではなく、配置予定人数や役職、保有資格、業務経験等が分かる内容で記載することでも要件を満たすとの理解でよろしいでしょうか。	問題ありません。

12	想定問い合わせ6,000件の内訳を教えてください。 (電話件数・メール件数・1件あたり平均対応時間等)	内訳の提示はありません。個別通知対象者の中学生以下の保護者からの問い合わせを想定しており、メール等による問い合わせの比重が大きいと想定しています。
13	問い合わせのピーク時期の想定はありますか	No.3を参照してください。
14	問い合わせ1件あたりの平均対応時間を教えてください。	No.3を参照してください。
15	責任者はオペレーター兼務可能でしょうか。	兼務可能です。
16	仕様書において、問い合わせ等の対象見込み件数は約6,000件とされていますが、当該件数に含まれる電話、メールフォーム等の想定件数の内訳をご教示ください。	No.12を参照してください。
17	約6,000件の問い合わせについて、個別通知の発送予定日及び問い合わせが集中すると想定される時期・期間があればご教示ください。	No.3を参照してください。
18	仕様書では、市が電話回線の引き込み1回線分及び電話機10台を設置するとされていますが、最大10名が同時に受電できる電話設備が市により用意されとの認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
19	保留、転送、内線、市職員への取次ぎ及び通話録音等の利用可能な機能をご教示ください。	保留、転送、内線の機能はあります。通話録音機能はありません。市職員への取次は原則想定していません。
20	受託者のみで回答することが困難な問い合わせ、長時間対応、苦情、制度判断を要する案件等について、市職員への引継ぎ基準及び引継ぎ方法の想定をご教示ください。	原則市職員への取次は想定しておらず、事業者様業務責任者にてご対応を想定しています。市職員対応が必要な場合は折り返し連絡を想定していますが、そのようなケースに至る事例はFAQで提供予定です。
21	市から提供される想定質問FAQについて、提供予定時期及び提供内容をご教示ください。	契約締結後すみやかに提供予定です。
22	電話対応について、受付件数、対応中件数、対応完了件数、未完了件数、エスカレーション件数等を、市職員が随時確認できる環境を構築することは必要でしょうか。	随時確認できる環境の構築は不要です。日ごと月ごと取りまとめの上、報告できる環境を構築してください。また、エスカレーション案件等は即時市へ報告できる体制を構築してください。
23	閑散期に依頼する可能性がある簡易な事務作業について、現時点で想定されている作業内容、処理件数及び個人情報の取扱いの有無をご教示ください。	簡易な封入封緘業務等を想定しています。その際に郵便の宛名情報を取り扱うことを想定しています。
24	業務終了時のPC内記憶装置のデータ消去について、市が指定する消去ソフトウェアはありますか。また、消去証明書の提出は必要でしょうか。	消去ソフトウェア（米国国防省規格等準拠等）による消去を必須とします。また、消去したことを証明する書類を市へ提出してください。
25	メールフォーム等のシステムについて、必須となる入力項目があればご教授ください。	No.6を参照してください。
26	応答率について 「必要と考えられる人員を過不足なく配置」とありますが、市として目標としている具体的な応答率（例：〇%以上）などの基準はありますか。	コールセンター開設期間を通じての応答率の基準はありません。No.3の回答にありますように市が想定するピーク時期を考慮し事業者様側でシミュレーションしてください。
27	メールフォーム等のシステム要件について 受託者が提案・構築する「メールフォーム等のシステム」について、市が指定するセキュリティ基準や、利用を制限しているクラウドサービス等がありますか。	市が利用を制限しているクラウドサービスはありません。ただし、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）に対応したクラウドサービスを利用してください。

28	電話及びメールフォーム等の対応記録のデータを保管する場所の指定はありますか。	特に指定はありませんが、情報漏洩のリスクへの対応など必要な措置を講じた保管場所としてください。
29	データの消去について 業務で使用したPC内にある記憶装置のデータ消去証明（書）を貴市に提出する必要はありますか。	No.24を参照してください。
30	ご準備頂く電話回線・電話機について 電話機に録音機能はありますか。	録音機能はありません。
31	メールアドレスについて メールの送受信の際、ドメインの指定はありますか。	特定のドメイン指定はありませんが、フリーアドレスの利用は避けてください。
32	コールセンターの設置場所にインターネット回線用の固定回線を引き込むことは可能ですか。	No.8を参照してください。
33	コールセンター業務を行う上で、『固定 IP（※）』が必要なシステムの利用がありますか。 ※仕様書の『固定IP』の記載は、「グローバル固定 IPアドレス」と解釈しています。	「乳幼児・こども医療費助成制度等の改正に関するコールセンター等業務委託仕様書の5(2)イ」における『固定IP』は受託事業者様で構築いただくメールフォーム等のシステム利用時のインターネット回線を想定しております。また、事業者様側から本市のシステムへの接続は想定しておりません。
34	ご準備頂く電話回線・電話機について 電話回線の最大同時接続数は何台でしょうか。	最大10台同時接続可能です。
35	ご準備頂く電話回線・電話機について 電話機にヘッドセットはつながっておりますでしょうか。	ヘッドセットの市からの貸与はありません。ヘッドセットご使用の際は受託事業者様側でご準備をお願いいたします。