設計図書質疑応答書

1. 告示等 令和6年11月12日 石岡市告示第947号

2. 件名 令和6年度 確定申告等予約コールセンター業務委託

	質問事項	回答
1	コールセンター業務日報(日報)のみの記載ですが、最終報告や記載の対応ログなどの納品は不要でしょうか	日報と、最終報告として累計件数が分かるようにしてください。(日報に、一日分と累計件数の両方を記載していき、最終日の報告が総件数の報告を兼ねる、等でも差し支えありません。)
2	予約システム(web)のNW要件、セキュリティ仕様をご教示ください。	特別なセキュリティはございません。発注者より、システムのURL、オペレーター用のID及びパスワードを提供いたしますので、システムにログインしてご利用ください。
3	令和7年2月17日から令和7年2月27日まで(3月予約)2月28日以降のガイダンスの内容、ガイダンス送付の期間をご教示ください。契約期間の3月19日までになりますでしょうか。	期間は、確定申告の期限である3月17日までです。必要なアナウンスは、「石岡市での予約受付は終了している」「確定申告が必要な方は土浦税務署にお問い合わせ」「住民税申告は3月18日以降に税務課で受付」の3点です。昨年度までは留守応答メッセージで対応していました。
4	昨年実績をご教示いただけますでしょうか。①確定申告と住民税申告の予約に関する対応(予約聞取り対応)②その他、上記に関する対応。①と②割合をご教示ください。また②は、具体としてどのようなお問い合わせかをご教示いただけますでしょうか。	受電件数は3,400～3,600件。うち予約受付に関するものは約9割、その他が約1割です。その他の問合せは、確定申告の対象となるか、確定申告に必要な書類などです。
5	実際の履行場所の見学は予定にございますでしょうか。	特に予定しておりませんが、業務完了後の検査に関連し、履行場所の様子を撮影した写真や、履行場所のレイアウト図などをご提出いただく可能性があります。
6	予約システム(WEB)を使用した予約の登録とありますが、この予約システムは既存のシステムを用い、予約WEBシステムの構築は必要ないという認識でお間違いありませんでしょうか。	予約システム(WEB)については、お見込みのとおりです。

7	特に指定がございませんが、クローズドオフィスである必要はないという認識でよろしいでしょうか。	クローズドオフィスは必須ではありません。ただし、お客様の氏名（カナ）、電話番号及びメールアドレスを聞き取りますので、これらの情報が外部に漏れないようご対応願います。 実際の契約にあたっては、当市約款の「個人情報類型Ⅱ」を満たしていることが必要です。（当市HP掲載資料 業務委託様式集 参照）
8	業務責任者、オペレーターは本業務専任でなければなりませんでしょうか。	業務責任者が常駐している状態を維持し、かつ既定の回線数を適切に運用できれば、専任でなくても差し支えありません。 なお、業務責任者については、現場の管理監督という職務の性質上、数時間ごとに何人も交代するような運用方法は好ましくないと考えます。基本的には同じ方が1日を通して常駐。交代する場合、半日程度は同じ方が常駐していただくイメージです。 また、オペレーターについても、業務の管理や業務完了後の検査が煩雑になるおそれがありますので、同じ日の中で頻繁に交代することは避けてください。 （オペレーター配置例： 午前はAさん、午後はBさん 0.5+0.5=1人）
9	昨年度等の入電本数、一件当たりの対応時間等がありましたらご教示ください。	受電件数は3,400～3,600件です。1件当たりの所要時間は詳細に記録しておりませんが、昨年度は、最も電話が集中する9時～12時の受電件数が1,983件でした。（1件当たり約10分）
10	履行場所が受注者拠点となっています。予約システム(WEB)は管理者権限のID、PASS等を与えられ受注者用意のPCで管理者環境の予約WEBサイトへアクセスすることができるのでしょうか。	概ねご認識のとおりです。契約後、予約システムのURL、ID、パスワードを提供いたしますので、ログインしてご利用ください。IDは管理者用とオペレーター用の二つがあり、このうちオペレーター用のIDとパスワードを提供します。管理者用は、予約枠の設定、システムの文言の編集等ができる権限ですので提供いたしません。
11	フリーダイヤル通信料は発注者が直接フリーダイヤルサービス業者に支払うものとし、委託費用に含まない認識で宜しいですか。また、通信料以外のコールセンターに係る費用(回線費等)は受託者負担の認識で宜しいですか。	通信料は、発注者が通信業者に直接支払うものとし、委託費用に含めません。人件費と通信料以外の費用は、「会場構築費」（積算内訳書No.2）として委託費用に含めてください。通信業者から直接発注者への請求が難しい場合は、必要により協議により決定いたします。
12	フリーダイヤルサービス業者から直接発注者への請求が難しい場合には、一度、受託者を經由してから発注者に請求するという方法は可能でしょうか。	