設計図書質疑応答書

1. 告示等 令和7年6月3日 石岡市告示第 551 号
2. 件 名 令和7年度 定額減税補足給付金コールセンター業務委託

	質問事項	回答
1	石岡市の入札参加資格を現在は有していないが、他の自治体では各案件の参加申請と同時に入札参加資格の必要書類を提出することで、入札に参加することが可能であると回答いただくことが多いが、石岡市でも同様に申請をすることは可能でしょうか。	告示された参加資格の要件を満たしていないため、今回の入札へ参加いただくことはできません。
2	仕様書内の積算内訳書No.1～No.5は、入札時に提出するものでしょうか。落札した業者のみが提出するものでしょうか。	積算内訳書の他、設計書、位置図は、入札に際し当市から提供しているものであり、入札時の提出は不要となります。
3	仕様書内の積算内訳書No.1～No.5について No.1の「コールセンター業務一式」は全体の金額(入札金額)でしょうか。 No.5の「通信費」は月毎に呼量が異なりますが、3ヵ月按分ででしょうか。	No.1の「コールセンター業務一式」は全体の金額(入札金額)となります。 No.5の「通信費」は3ヵ月の合計金額となります。通話料を受注者が支払ったうえで、実費用について契約変更により発注者へ請求いただきます。
4	コールセンター業務について 3.(1)③④ 業務責任者、オペレーターはそれぞれ他業務との兼務は可能でしょうか。 (従事する責任者、オペレーターは本案件専任としなければいけないかという趣旨です)	業務責任者およびオペレーターは他業務との兼務は不可とし、当該業務に専任となります。
5	コールセンター業務について 2.コールセンター履行場所 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。	コールセンターとしての機能を果たすことができれば、クローズドオフィスである必要はございません。
6	コールセンター業務について 3.(5)その他 案を作成するための資料等をご提供いただけますでしょうか	想定される質問と回答案については、基本的には国から示されているものに準拠していただくこととなります。国から示されているQA等のご提供と合わせて、本市固有の事項等についても、資料等をご提供したうえで、作成した案の協議をさせていただきます。

7	<p>その他の事項について 4.その他(3) 貸与される資料・情報等に、 3.(2)問い合わせ対応 ①～③に対応したFAQは含まれておりますでしょうか</p>	<p>問合せ対応に必要なとなる制度の概要や調整給付に関連して発生する対応、申請や給付の方法等の必要な情報は提供させていただきます。</p>
8	<p>貴市の定額減税補足給付金受給者の対象人数をご教授願います。</p>	<p>給付対象人数については、現在算出中でございますが、5,600人程度を見込んでいます。</p>
9	<p>積算内訳書No.5に記載されております 令和6定額減税補足給付金時(44日間) 応答数590件は、前回の期間中の実応答数という認識でよろしいでしょうか。 応答数とは別に、入電数もわかればご教示ください。</p>	<p>応答数590件は、前回期間中の実応答数となります。 入電数は780件となっています。</p>
10	<p>2 契約期間 契約期間は令和8年1月30日まで、オペレーター対応期間は令和7年10月24日までとなっております、三カ月程空きがございます。令和7年10月24日から令和8年1月30日までの間で、弊社で対応すべき事項をご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>オペレーター対応期間終了後につきましては、通話料確定後の契約変更事務に要する期間として、契約期間を設定しております。</p>
11	<p>3 コールセンター業務内容 ⑤通話料 「コールセンターは、フリーダイヤル対応とし、通話料は受注者が支払いを行ったうえで、実費用については、契約変更により発注者に請求するものとする」と記載がございますが、入札金額にフリーダイヤルの金額は含めなくてよろしいでしょうか。</p>	<p>概算額を入札金額に含めて積算いただきます。</p>
12	<p>一件当たりの対応時間(対応時間、後処理時間を含めた時間)については、どのくらいの時間を想定されておりますでしょうか。</p>	<p>一件当たりの対応時間は、応答時間、後処理時間を含め5分程度を想定しております。</p>
13	<p>応答数を確保する前提で、時間帯の繁忙に合わせて、受託者側にて人員の配置を調整させて頂いてもよろしいでしょうか。</p>	<p>仕様書どおりのご対応をお願いいたします。</p>
14	<p>履行場所は日本国内であれば都道府県は問わない認識でよろしいでしょうか？</p>	<p>履行場所は日本国内であれば、都道府県は問いません。</p>

15	業務責任者に求める経験として、コールセンター業務の経験があれば問題ない認識でよろしいでしょうか？	過去に官公庁又は民間企業から受注した同種または類似業務の経験を有する者であれば問題ありません。
16	通話料は実費用について契約変更により発注者に請求、とございますが、積算内訳書にはフリーダイヤルの費用を記載する項目がございます。 実費用を請求させていただくのであれば入札額には通話料は含めない認識でおりますが、そうではなく、入札額は通話料を含めた金額に設定し、履行完了後に差額分(入札時に設定した費用と実費用の差額分)を上乗せした金額をもって変更契約する、ということでしょうか？	概算額を入札金額に含めて積算いただき、通話料確定後に変更契約を行い支払いとなります。
17	問い合わせ対応の内容として「申請・給付等の対応」とございますが、給付に関連する問い合わせはどのようなものを想定されていますか？	想定される質問と回答案については、基本的には国から示されているものに準拠していただくことになります。国から示されているQA等のご提供と合わせて、本市固有の事項等についても、資料等をご提供したうえで、作成した案の協議をさせていただきます。
18	規定の回線数が確保できている証明を書面にて示さなければいけない、とございますが、書面のフォーマットは貴市より提供いただくものでしょうか？または受注者が任意で作成するものでしょうか？	様式は決まっておりませんので、受注者にて任意で作成いただけます。
19	積算内訳書の「コールセンター業務」については、単価と金額共に総額を記載すればよろしいでしょうか？	積算内訳書の「コールセンター業務」については、単価の記載は必要ありません。また、入札時の積算内訳書の提出も必要ありません。
20	業務責任者の要件として直接雇用する社員、となっておりますが、正規社員、契約社員は問わない認識でよろしいでしょうか？	受注者との間に直接的な雇用契約が発生している社員であれば、正規社員、契約社員は問いません。
21	通信費は概算で入札金額に含めることとなりますでしょうか。	概算額を入札金額に含めて積算いただきます。
22	フリーダイヤルの電話番号について、取得の期限等ございますか。 (市の広報誌に掲載するなど、コールセンター開設日以前に使用する予定があるか)	取得期限は特に設けておりませんが、7月25日を目安にご用意ください。