

質疑回答書

令和 7 年 5 月 1 2 日

裾野市長 村田 悠

入札番号 第 2 0 0 6 号
件 名 物価高騰対応重点支援地方創生臨時交付金（給付金・定額減税一体支援枠）
令和 7 年度裾野市低所得者支援及び定額減税補足給付金（不足額給付）給付事業コールセンター業務委託

項目 番号	質疑事項
1	入札書に記載する日付につきましては、開札日の令和 7 年 5 月 16 日になりますでしょうか。
2	「コールセンターは受託者側で市庁舎外に確保すること。」とありますが、設置場所は日本国内なら裾野市外に設置しても問題ないでしょうか。
3	配置人数を検討するために ・ 想定のコール件数を月単位でご提示いただけますでしょうか。 または過去の類似案件の実績をご提示いただけますでしょうか。 ・ 最大と最小の回線数をご提示いただけますでしょうか。 ・ 給付金の対象者予定人数をご提示いただけますでしょうか。
4	電話通話料は市民負担の番号で問題ないでしょうか。 （例） 0 5 0 番号、0 3 番号など
5	貴市で想定している月毎の入電件数をご示いただけますでしょうか。また、過去の同種の問合せ実績（受電回線数、入電数・対応件数）を教えてください。
6	コールセンターでの専用電話番号は、受託者が用意し、電話番号はフリーダイヤル、ナビダイヤル、固定電話等指定はございますか。またその通信料は受託者負担でよろしいでしょうか。
7	業務従事者の誤案内や不適切な対応以外のエスカレーションについては貴市にてご対応いただける想定でしょうか。それとも、貴市の回答を受け、受託者側での対応となりますでしょうか。
8	外国語での入電があった際の対応方法の想定をご教示いただけますでしょうか。

項目 番号	回答事項
1	入札書に記載する日付は開札日ではなく、作成日（提出期限以前の日）を記載してください。
2	問題ありません。市庁舎にコールセンターのための場所を確保できませんので、「～市庁舎外に確保すること」と定めています。
3	・昨年度実施した調整給付金（当初給付）事業の実績（8月～11月開設） 8月 314 件、9月 131 件、10月 96 件、11月 1 件 ・回線数は上記実績を参考に設定してください。（例えば、4 回線→2 回線→1 回線など、徐々に減らしていただいて構いません） ・対象者予定人数は予算ベースで 8,000 人（想定 5,000 人前後）、対象外の方からの問い合わせも多い。
4	市民負担の番号で問題ありません。
5	7月：300 件／月、8～9月：100 件／月を想定しています。 実績は回答事項 3. のとおり。昨年はネット回線のため繁忙期では 4 人で対応。
6	専用電話番号は受託者が用意し、フリーダイヤルではなく、通話料は市民負担とします。通話料以外は受託者負担とします。
7	事業に対する苦情は市で対応します。そのような場合は、受託者が市に連絡した後に市が相手方に連絡を取る想定でいます。
8	外国語での入電を想定していませんので、市の判断を仰いでください。