

戸籍への氏名の振り仮名記載に係るコールセンター業務委託 公募型プロポーザルに係る質問書への回答

令和7年5月2日

番号	仕様書・実施要領等	質問内容	回答
1	実施要領	6. 企画提案書の提出 (2) 提出書類 イ ・ 企画提案書は20ページ以内とのことですが、表紙や目次ページを含めて20ページでしょうか。	表紙や目次を含めて20ページ以内で作成願います。
2	仕様書	5. コールセンターの設置・運營業務 (1) 運用条件 ・ 業務を遅滞なく実行できることを前提に、従事者の兼務は可能でしょうか。	従事者は専任が望ましいですが、業務運営に支障がなければ、兼務していただくことは可能です。兼務内容を記載して提案してください。
3	仕様書	5. コールセンターの設置・運營業務 (1) 運用条件 オ 固定電話及び携帯電話や海外からの電話等にすべて受電できること、とございますが、海外からの電話は海外キャリアによらず、すべて受電できる必要がございますでしょうか。 ※IP電話サービスによっては、一部海外の通信キャリアからの発信に対応していないケースがあるため	どの程度が海外の通信キャリアからの発信に対応していないのかわかりませんので、すべて受電できるものと想定しております。
4	仕様書	5. コールセンターの設置・運營業務 (5) 業務内容 ・ FAQは貴市が予め作成したものをご共有いただけるとのことですが、契約締結後速やかにご提供いただける認識でよろしいでしょうか。いつ頃までにご提供いただける想定がお示しいただけますでしょうか。	FAQについては、令和7年6月下旬（予定）の契約締結後、協議のうえ遅くとも7月中旬頃には提供することを想定しております。
5	実施要領	実績調書【様式2】の記載について、自治体から受託したコールセンター業務の実績のみでよろしいでしょうか。戸籍に関する業務の実績も必要でしょうか。	コールセンター業務の実績のみで差し支えありません。
6	実施要領	提出書類のうち、代表者印が必要なものはございますでしょうか。	ございません。泉佐野市入札参加者名簿への登録印を押印していただくことを想定しております。

7	実施要領	最低限価格は設けていらっしゃいますでしょうか。	設けておりません。
8	仕様書	受電1件あたりの想定対応時間をご教示いただけますでしょうか。	1件あたり20分を想定しております。
9	仕様書	想定入電件数(全体および月毎)をご教示いただけますでしょうか。	通知書発送後3ヶ月間合せ5,000件(発送後2ヶ月3,600件、残り1ヶ月1,400件)と想定しております。
10	仕様書	電話番号の種類にご指定はございますでしょうか。(例:市外局番、ナビダイヤル等)	電話番号に指定はございません。メリットを踏まえた提案をしていただきたいです。なお、着信者側が負担する費用については委託費に含めることとなります。
11	実施要領	本プロポーザルにおいて、対面でご説明する場は設けないという認識で相違ございませんでしょうか。	お見込みのとおりです。ただし、選定委員より内容について確認、質問等があった場合はご対応をお願いいたします。
12	仕様書5 (1)	「※提案にあたっては令和7年8月15日(金)を通知書発送日と設定すること。」とありますが、一括で発送されますか、それとも複数回数に分けて発送されますか。複数回数に分ける場合、8月15日以外の発送想定日をお知らせください。	一括での発送を想定しております。
13	仕様書5 (1)ア	「専用回線(電話番号)を受注者が用意すること」とありますが、電話番号は06等の072以外の番号でもよろしいですか。	番号10を参考にしてください。

14	仕様書5 (5)ア	「一般的な振り仮名制度にかかる質問については国が設置するコールセンターで回答することとされているため、国のコールセンターへ問合せいただくよう案内すること。」とありますが、一般的な質問にはお答えできないので国のコールセンターへお掛けなおしてくださいといった案内でよろしいですか。	一般的な質問と個別具体的な質問とが区別できない案件が多いと見込んでおりますが、そのような案件については市のコールセンターで対応していただくこととなります。国のコールセンターを有効的に活用し、住民サービスの向上を図る提案をお願いします。
15	仕様書5 (5)イ	「市職員による対応が必要な案件については、至急の案件を除き翌開庁日以降に市職員が折り返し回答することを説明し、内容や連絡先等の必要な情報を収集すること。」とありますが、至急の場合は市担当者様に電話でエスカレーションすればよろしいですか。	市職員による対応が必要な至急の案件については、必要な情報を収集していただき電話での連携を想定しております。
16	仕様書8	期間中の着信数の想定数をお聞かせください。	番号9を参考にしてください。
17	仕様書	コールセンターの設置・運營業務 (1) 運用条件について 「・電話設備 については以下の通りとする。 ア専用回線（電話番号）を受注者が用意すること。コールセンターへの電話料金は入電者の負担とする。」と記載がございますが、 電話番号の指定について050番号や06番号等の指定はございますでしょうか？	番号10を参考にしてください。
18	仕様書	「イ対応回線数については、入電が集中することが予想される 通知書発送から2ヶ月は少なくとも4回線を用意すること。」と記載がございますが、 2か月経過後（通常）の最低回線数等の規定はございますでしょうか？	規定はございません。
19	仕様書	受託者コールセンターと貴市で市民様情報など個人情報の連携を行う場合、 連携方法に指定等はございますでしょうか？	連携方法に指定はございませんが、安全かつ円滑に情報連携を行える方法を提案してください。

20	仕様書	実施期間を8月中旬～11月末までと想定した場合の貴市の想定総入電数等をご教示願います。	番号9を参考にしてください。
21	実施要領	事業者が特定できる会社名、社章などは正本・副本問わず使用しない認識でよろしいでしょうか？ ※提案書表紙の社名記載なども不要なのか	提案書の正本の表紙に社名記載をお願いします。
22	仕様書	入電件数は、通知書発送数の何%と想定されていますでしょうか。	番号9を参考にしてください。
23	仕様書	月別や曜日別の入電件数の想定はございますでしょうか。	番号9を参考にしてください。
24	仕様書	オペレーターの配置は、専任席での配置でしょうか、またはシェアード(兼任)での対応も可能との認識で宜しいでしょうか。	番号2を参考にしてください。
25	仕様書	問い合わせに係る、通話の想定時間はございますでしょうか。	番号8を参考にしてください。
26	仕様書	対応言語に関して、日本語以外の言語で入電があった場合、三者間通話による対応を行う体制構築は必須でしょうか。	必須ではございません。
27	仕様書	三者間通話に対応できない言語による入電の場合、翌日のエスカレーションで宜しいでしょうか。	想定しておりません。契約締結後に、対応について協議のうえ決定いたします。

28	仕様書	コールセンターから入電者への折返し対応は想定しておりますでしょうか。	原則、折り返し対応はありませんが、必要な場合は協議のうえ決定することと想定しております。
29	仕様書	貴市への転送によるエスカレーションは想定にございますでしょうか。	想定しておりません。円滑に行える方法があれば提案してください。
30	仕様書	通話内容の録音・録音の提出は必要でしょうか。	仕様書には定めていませんが、提案していただくことは可能です。
31	仕様書	月次の定例報告会の開催等想定はございますでしょうか。	想定しておりません。
32	仕様書	業務完了時報告の内容について、日次・月次報告の項目以外の項目はどのようなものを想定しておりますでしょうか	仕様書に記載の項目以外は、契約締結後に市と受注者が協議の上、決定するものと想定しております。
33	実施要領	実施要項3参加資格要件の(7)同種又は類似業務について、国又は地方自治体が発注するコールセンター業務の認識で問題ございませんでしょうか。	地方自治体との直接契約の実績があれば、国の受託実績を含んでいただくことは可能です。
34	実施要領	(7)の契約期間1年以上と記載されていますが、3案件を4カ月間対応し通算12カ月以上対応した場合でも問題ございませんでしょうか。	問題ございません。