

別紙

質 疑 応 答 書

件名 エネルギー・食料品等価格高騰重点支援金支給事務に係る電話受付及び窓口運営等業務

質 問 事 項	回 答
稼働スタッフが利用可能な無料駐車場・駐輪場は御座いますでしょうか。	無料駐車場はありませんので、近隣の有料駐車場を利用ください。 また、駐輪場は、石巻市役所本庁舎東側駐輪場と石巻駅前駐輪場を利用ください。
ご請求方法は月額での請求になりますでしょうか。	ご認識のとおりです。
コールセンター及び受付窓口の開設日は7月20日の予定でよろしいでしょうか。	コールセンター及び受付窓口の開設日は8月1日の予定です。
7月20日窓口開設の場合、事前研修を行うことになるかと存じます。その際、研修期間中分のご請求は可能でしょうか。	7月20日から開設日前日までを研修期間とすることは可能です。
事前に業務マニュアルはいただけるのでしょうか。	本業務委託契約締結後、マニュアル等を提供します。
開設する電話回線は何本を予定しておりますでしょうか。	コールセンターを4回線とし、その他不備確認等架電用に4回線の合計8回線を設置します。
電話1本あたりの平均対応時間を教えてください。	給付金事業担当職員の私見となりますが、昨年度のコールセンター実施状況を鑑み、5分程度を見込んでいます。 ただし、対応時間の集計は取っていませんので、実績に基づく時間ではありません。
貸与頂けるパソコンのインターネット接続やメール送受信は可能でしょうか。	インターネット接続は可能ですが、当市のセキュリティ管理の観点から、閲覧制限があります。 また、メール送受信は、インターネット上で使用可能となる範囲内での使用となります。(一例として、Gメールは使用可能と思われます。)

<p>電話・窓口対応する中で残業が発生する可能性はありますでしょうか。また、残業が発生した際はどのようにご請求すればよろしいでしょうか。</p>	<p>業務の進捗により残業が発生する可能性は考えられますが、契約金額の範囲内で調整してください。</p>																								
<p>仕様書5 業務内容 必要人員 必要人員について、増員や減少時期の変動の可能性はございますでしょうか。</p>	<p>必要人員の変動は見込んでいません。</p>																								
<p>仕様書5 業務内容 必要人員 時期によって人員数に変動がありますが、各月ごとの業務別配置人数をお示しいただくことは可能でしょうか。</p>	<table border="1" data-bbox="826 584 1353 891"> <thead> <tr> <th></th> <th>窓口受付 対応</th> <th>コール センター</th> <th>事務処理</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7/20-8/9</td> <td>2</td> <td>2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>8/10-9/9</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>9/10-10/9</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>10/10-11/9</td> <td>2</td> <td colspan="2">4</td> </tr> <tr> <td>11/10-11/15</td> <td>2</td> <td colspan="2">2</td> </tr> </tbody> </table> <p>※上記人員配置は目安とし、事業の進捗状況により、効率的な配置となるよう市との協議により変動可能とします。 なお、コールセンターと書類等事務処理スペースは同一室内に配置予定です。</p>		窓口受付 対応	コール センター	事務処理	7/20-8/9	2	2		8/10-9/9	4	4	10	9/10-10/9	4	4	4	10/10-11/9	2	4		11/10-11/15	2	2	
	窓口受付 対応	コール センター	事務処理																						
7/20-8/9	2	2																							
8/10-9/9	4	4	10																						
9/10-10/9	4	4	4																						
10/10-11/9	2	4																							
11/10-11/15	2	2																							
<p>仕様書2 業務履行場所 仕様書4 業務時間 従事者が休憩をとる際、執務室内で休憩をとるという認識でよろしいでしょうか。また、昼休憩時のコール回線数は減少するという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>執務室内での休憩となります。 また、昼休憩時のコール回線数は減少しませんので、休憩時間をローテーションで取得するなど従事職員の不足する時間帯が生じることのないよう工夫してください。</p>																								
<p>仕様書6 業務管理責任者の選任 仕様書7 従事者 本業務におきましては、迅速な対応と正確性が求められると考えますが、類似業務経験者の配置は必須でしょうか。</p>	<p>必須ではありませんが、配置が可能であれば、類似業務経験者の配置が望ましいです。</p>																								