

質問・回答書

令和 7年 7月 9日

件 名 令和7年国勢調査関連業務委託（コールセンター）

	質 問	回 答
1	別紙2 対応率について 資料では59.5%（合計）と記載がありますが、目標とする対応率はございますでしょうか。	対応率については、前回よりも改善されることを想定し、開設期間や時間等を設定しています。しかし受注者に対する業務上の達成目標とはしていません。
2	別紙2 1件あたりの対応時間 1件あたりの平均対応時間をご教示いただきたいです。	令和2年実施時の1件あたりの対応時間については、データを保有していません。
3	受付時間外や回線が混みあっている際に何かガイダンスやアナウンスを流す必要がございますでしょうか。	受付時間外のアナウンスに係る設備については、本市で用意する予定です。混雑時のアナウンスについては、必要ありません。
4	2ページ 7 業務内容（2）対応業務 ア 市民からオンライン回答を含むと記載がございますが、市民様が回答したオンライン回答の内容を受注者が確認することはできますでしょうか。	受注者が回答内容を閲覧することはできません。
5	8 業務体制等 (ア) 統括業務責任者は常駐の必要はございますか。	仕様書4ページ、8(2)の通りとなります。
6	16 提出物 (1) 契約締結時に提出するもの キ 業務経験実績のわかる経歴書とありますが何か指定のフォーマット等がございますか。 また、現職以前に勤務していた経験でも問題ございませんか。 その場合の経歴証明等はどのようにさせていただければよろしいですか。	経歴証明書については、様式自由です。 現職以前の経歴を含めて頂くことは可能です。 その場合の経歴証明については、受注者が自ら内容を確認して頂いた上で、経歴書にご記載下さい。

送 信 先	(e-mailアドレス) toukei@city.kadoma.osaka.jp
	門真市 総務部 総務課 統計グループ
	電話 06(6902)1231(内線2228) FAX 06(6905)3264