

質問・回答書

令和 7年 7月 10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	7-(2)-イ 受注者が準備するインターネット環境に関して、指定されたプロバイダーや回線種類はございますでしょうか	プロバイダーや回線種類の指定はございません。なお、仕様書にも記載のある通り、本市は通信ネットワークに係る手段の一切を提供しません。
2	7-(3) 対応記録はExcelなどで作成する認識でよろしいでしょうか。発注者からフォーマット等共有いただくことは可能でしょうか	Excel形式での作成で結構です。様式自由とさせていただきますので、本市からのフォーマット提供はございません。項目については協議させていただきますので、様式は受注者で作成して下さい。
3	10-(1)(2) 業務計画書・業務マニュアルについて、前回の国勢調査コールセンターで利用したマニュアル等をサンプルとして提供頂く事は可能でしょうか	前回の業務計画書・業務マニュアルを保有しておりませんので、サンプルの提供はございません。
4	8 業務体制等 (1)業務従事者及び作業体制 統括業務責任者や業務責任者は複数名選任して差し支えないでしょうか。	お見込みの通り、複数名選任して頂いて結構です。
5	8 業務体制等 (2)コールセンター受付電話回線数 表中の電話回線数を常時受付可能とする人数を配置するとのことですが、従事者の休憩時であっても同様でしょうか。もしくは、休憩は想定しておらず、1日6時間未満の勤務による交替制を想定しておられますでしょうか。	休憩時も表中の電話回線数を受付可能とする必要があります。それに伴い業務従事者をどのような勤務形態で配置するかについては、受注者のご判断となります。
6	8 業務体制等 (4)インターネット利用環境 電話回線数以上のパソコンとインターネット利用環境の整備とありますが、利用目的は調査用品の補充連絡を専用オンラインフォームへ入力することと、日報作成以外にございますでしょうか。また、必要なソフトウェア等はございますでしょうか。	パソコンとインターネット利用環境の目的としては、①調査用品に係るオンラインフォーム、②日報作成、③その他インターネットを使用した情報確認等を想定しております。必要なソフトウェアについては、Word、Excel、PDF閲覧ソフト、ホームページ閲覧用ブラウザ、電子メール用メーラー等を想定しております。
7	9 業務の報告 (1)日時報告書 通話時間とありますが、御市でご用意いただく電話機には通話時間を記録する機能があるのでしょうか。もしくは、オペレーターが対応のたびに電話機に表示される時間を記録する想定でしょうか。	本市で用意する電話機は、通話時間の記録機能はございません。オペレーターによる通話時間表示の記録を想定しております。
8	11 研修の実施 (3)調査員事務説明会への出席 調査員事務説明会は6回開催されるなかのいずれか1回に参加すれば良いということでしょうか	お見込みの通り、1回のご参加で結構です。

9	14 受注者の負担の範囲 机や椅子等の基本的な什器類は受注者の負担という認識でよろしいでしょうか。	机や椅子等の基本的な什器類は、本市で用意します。
10	仕様書5ページ 8 業務体制等(4) インターネット利用環境 (問) パソコン（ノートパソコンを想定）の搬入できる時期、搬出できる時期を教えてください。他にプリンターを持ち込みますが、他に必要な機器はございますか。	パソコンの搬入については、契約締結後、コールセンター開設日の9月1日までの期間で可能です。（協議の上決定します。）搬出できる時期についても、コールセンター閉鎖後の10月27日以降の時期に、協議の上決定させていただきます。他に必要な機器の指定はございませんが、持ち込みについては協議の上、認めます。
11	仕様書5ページ 8 業務体制等(4) インターネット利用環境 (問) 搬入するパソコン（ノートパソコンを想定）のスペックに規定はございますか。	仕様書等に記載されている業務を遂行できるのであれば、スペックに規定はございません。
12	仕様書5ページ 8 業務体制等(4) インターネット利用環境 (問) WiFi機器を持ち込む予定ですが、執務場所の電波状況は問題ないでしょうか。	執務場所の電波状況については、携帯電話は支障なく使用できております。
13	仕様書6ページ 11 研修の実施(3) 調査員事務説明会への出席 (問) 調査員事務説明会へは、1人1回の参加でよろしいですか。また、調査員事務説明会の所要時間を教えてください。	お見込みの通り、1人1回のご参加で結構です。調査員事務説明会の所要時間は120分を予定しています。
14	仕様書7ページ 14 受注者の負担の範囲 (1) 行政財産使用料（4,440円〔予定〕） (問) 行政財産使用料は、期間を通じての金額でしょうか。それとも、毎月掛かってくるのでしょうか。	行政財産使用料については、2か月分の料金を算出したものとなっております。

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