

質問及び回答内容

No.	公告/仕様書/ 契約書(案)等	頁	項 番	項 目 名	質問及び回答
1	仕様書		5	業務体制	<p>【質問】 「コールセンター開設のための施設を受注者が国内にて確保し、」とあるが、施設の要件はあるのか。また、他業務との共用環境でも問題ないか。</p> <p>【回答】 仕様書9. (1)及び9. (2)を満たす施設をご用意ください。なお、個人情報の保護に関する観点から、他コールセンターと同部屋にて開設いただくことは控えてください。</p>
2	仕様書		5	業務体制	<p>【質問】 回線を4回線設置するとあるが、常時同時に4通話が受電できる状態(=人が配置されている状態)を求められているという認識でよろしいか。</p> <p>【回答】 その通りです。</p>
3	仕様書		6-(2)	業務内容	<p>【質問】 「エスカレーション依頼票」を起票した場合、奈良市から対象の市民又は調査員に架電する認識でよいか。</p> <p>【回答】 必要があれば市より市民及び調査員等に連絡いたします。内容によっては、受注者にて市民及び調査員等に架電いただく場合もございます。</p>
4	仕様書		6-(2)	業務内容	<p>【質問】 「「エスカレーション依頼票」にて速やかに市へ報告する。」とあるが、報告手段はEメールでよろしいか。</p> <p>【回答】 構いません。</p>

5	仕様書		9-(3)	施行場所等	<p>【質問】 専用電話番号は、フリーダイヤルの電話番号を1種類用意するという認識でよいか。また、調査対象世帯、調査員からの問合せ共に、受託者が用意するフリーダイヤルのみでよいか。</p> <p>【回答】 構いません。</p>
6	仕様書		10-(1)	作業体制	<p>【質問】 応対業務責任者は他業務と兼任してもよいか。</p> <p>【回答】 兼任いただくことは構いませんが、開設期間中は常に本業務に応対業務責任者を配置してください。</p>
7	仕様書		11-(1)	従事者の研修	<p>【質問】 受注者が研修を行うにあたって奈良市からの参考資料が貸与されるのか。</p> <p>【回答】 令和7年国勢調査の内容については必要資料を貸与いたします。その他の研修用の資料等の貸与はございません。</p>
8	仕様書		15-(1)	緊急時の対応	<p>【質問】 台風等のある程度予測できる災害は事前に対策を実施するが、大規模災害等により、施行場所の存続や業務従事者の安全が危ぶまれる場合は、別途、相談とという認識でよいか。また、具体的な対策の想定がある場合は知りたい。</p> <p>【回答】 施行場所及び業務従事者の安全が危ぶまれるような大規模災害等が発生した場合は、安全を確保できた後、ご相談とさせていただきます。施設を置く地域の特性等がありますので、受注者が決まりましたら、協議いたします。</p>
9	公告		7	入札参加申請	<p>【質問】 「令和7年4月18日までに入札参加申請者に通知」と記載されているが、具体的な結果通知方法は、メール又は電話又はFAX等、どの方法によるか。</p> <p>【回答】 電子メールにて通知いたします。</p>

10	公告		8	入開札に関する事項	<p>【質問】 再入札になった場合、初回同様に郵送での入札か。</p> <p>【回答】 その通りです。</p>
11	入札書				<p>【質問】 入札書に記載する日付は「入札日」か「記入日」のどちらか。</p> <p>【回答】 入札参加決定通知後から入札日までの間の日付であればいつでも構いませんが、既に「入札日」を記入した入札書をホームページにて掲載しております。</p>
12	入札書				<p>【質問】 封筒の記載は朱書き等の指定があるか。</p> <p>【回答】 特にありません。ホームページに掲載の「入札書記載例」をご確認ください。</p>
13	その他				<p>【質問】 入札書や入札参加申請書類等の提出は各提出期限までに「必着」か「消印有効」のどちらか。</p> <p>【回答】 必着です。</p>
14	その他				<p>【質問】 令和2年の同業務の落札結果について、落札業者、落札金額等を知りたい。</p> <p>【回答】 令和7年国勢調査より導入のため、過去の実績はございません。</p>
15	その他				<p>【質問】 日別の発信件数・入電件数の想定もしくは令和2年国勢調査の際の実績を知りたい。</p> <p>【回答】 令和7年国勢調査より導入のため、想定および実績の提示ができません。</p>
16	その他				<p>【質問】 問い合わせ1件あたりの平均通話時間、後処理時間について知りたい。</p> <p>【回答】 令和7年国勢調査より導入のため、実績がなく、提示はできません。</p>

17	その他				<p>【質問】 1日あたりの架電件数の想定はどれくらいか。</p> <p>【回答】 令和7年国勢調査より導入のため、実績がなく、想定件数の提示はできません。</p>
18	その他				<p>【質問】 応答率何%以上等の品質の定めはあるか。</p> <p>【回答】 応答率の定めはございません。(受注者には、日々の入電件数及び応対件数を日報としてご報告いただきます。)</p>
19	その他				<p>【質問】 予定価格が知りたい。</p> <p>【回答】 予定価格の提示はできません。</p>
20	その他				<p>【質問】 最低制限価格の設定はあるか。</p> <p>【回答】 最低制限価格の設定はございません。</p>
21	その他				<p>【質問】 問合せ回答のためのFAQは奈良市と連携して作成するという認識でよろしいか。</p> <p>【回答】 FAQ作成にあたり、必要な資料は貸与いたします。また、必要にあわせて協議しますが、あくまでも受注者にて作成し、開設期間までに市の承認を得ていただきます。</p>
22	その他				<p>【質問】 外国語での入電があった際の対応方法として通訳が必要な場合、三者間通話を利用することは可能か。</p> <p>【回答】 可能です。(奈良市で通訳を用意することはできません。)</p>
23	その他				<p>【質問】 外国語での入電があった際の引継ぎ先はあるか。</p> <p>【回答】 国が設置する「国勢調査コンタクトセンター」をご案内ください。</p>