

質問および回答内容

令和6年2月2日

奈良市子どもセンター夜間・休日電話相談業務委託に係る一般競争入札に関する質問について、次のとおり回答します。

	質問内容	回答内容
1	仕様書4委託業務の内容(1)電話対応に関する業務 ③その他について 設置する電話回線について、昨今のIP電話回線にて音声品質の優劣がみられることから、音声品質を保つため、本業務履行に使用する回線については、「アナログ回線」または総務省にてアナログ回線と同等の品質等の確保が義務付けられている「OAB-J IP電話」に限る、という理解でよろしいでしょうか。	電話回線については、本業務の安定的な履行と音声品質の担保が可能な回線の設置・使用を行うこととします。
2	令和4年度及びR5年度業務開始から直近までの入電件数、相談件数、無言件数を月別でご教示ください。また、相談件数のうち、緊急対応を行った件数を月別でご教示頂けますでしょうか。	入電件数(相談件数)は以下の通りです。 令和4年度:494件 令和5年度(R5.4~R5.11):370件 無言件数、緊急対応件数は集計しておりません。
3	仕様書5実施場所について、相談者に関するプライバシーの保護が図られる場所と記載されていますが、仕様書10情報セキュリティ要件及び仕様書11(2)をふまえて、在宅での実施は認められずセキュリティが担保された相談センターで実施をするという認識ですが、相違ありませんでしょうか。	お見込みの通りです。