

令和7年7月7日

入札参加希望者 様

那 覇 市 長
(公印省略)

回答書

委託業務名：		令和7年度那覇市物価高騰対応生活応援事業（高齢者向け）			
質問番号	タイトル	該当箇所	質問内容	回答	備考
1	履行場所について	仕様書の3ページ (3) ③	公告によれば、履行場所は「那覇市泉崎1丁目1番1号」となっている一方、仕様書では「コールセンターの場所、電話回線の確保は受託者で行うこと。」となっていますが、履行場所は貴庁ではなく、受託者側の任意の場所とみなせばよいでしょうか。また、その場合、コールセンターの設置場所は県外でもよいでしょうか。	履行場所は、受託者の任意の場所とします。 コールセンターの設置場所を県外とする場合、仕様書の5ページ 6 共通事項 (3)② の「業務終了後は、個人情報等は市の立ち会いのもとで廃棄すること。」にリモート等で対応できる場合は可とします。	7/4回答掲載
2	入電数について	仕様書の3ページ (3) ④	「④コールセンターの開設時及び発送開始直後は、膨大な問い合わせが想定される」とのことですが、コールセンター開設期間中の延べ入電数の想定値があればご教示ください。	具体的な想定値はありませんが、本市の65歳以上の高齢者は約79,000人おり、そのうち非課税者が約47,000人、今回の事業対象者は約14,000人となっています。 想定される問合せとしては、問合せ者本人が今回の事業の対象か否かが大部分を占めるものと想定しています。	7/4回答掲載
3	所要時間について	仕様書の3ページ (3)	コールセンターへの問合せ電話の1件あたり所要時間の目安をご教示ください。	通常の問合せ等であれば、1件あたり5分程度を見込んでいます。	7/4回答掲載
4	受領率について	仕様書1ページ 4	過去実施時の送付先受領率がございましたらご教示ください。	本市において、過去の実施事例がないため、参考となる受領率はございません。	7/7回答掲載
5	入電実績について	仕様書3ページ (3)	コールセンター業務について、入電想定数から必要配置人数の想定をしたいと存じますが、過去実施時の入電実績がございましたら対象者数と合わせてご教示ください（日別、時間帯別）	質問2の回答と同様になります。	7/7回答掲載
6	コールセンター開設時間について	仕様書3ページ (3)	コールセンター業務について、稼働日は土日祝日を含む全日稼働の理解でよろしいでしょうか。	土日祝日の稼働は含めないで構いません。	7/7回答掲載
7	電話番号について	仕様書3ページ (3)	コールセンター業務で設置する電話番号に指定はありますでしょうか（フリーダイヤルなど）	専用の電話番号であれば構いません。	7/7回答掲載
8	封筒について	仕様書2ページ (2)⑦	貴市から用意いただく封筒のサイズをご教示ください。	長3を提供予定としています。	7/7回答掲載
9	おこめ券販売業者について	仕様書の1ページ5-(1) ①	「受託者は、おこめ券販売業者と売買契約を締結して」とあるが、指定や想定している販売業者があればご教示ください。	特に指定や想定している販売業者はございません。受託者において、販売業者を選定して下さい。	7/7回答掲載
10	専用電話番号について	仕様書の3ページ5-(3) ②	「専用の電話番号を設置すること」とあるが、フリーダイヤルではなくナビダイヤルでもかまわないか。	電話応対が可能であれば、ナビダイヤルでも構いません。	7/7回答掲載
11	問い合わせ件数について	仕様書の3ページ5-(3) ④	「コールセンターの開設時及び発送開始直後は、膨大な問い合わせが想定される」とのことだが、想定件数をご教示ください。	質問2の回答と同様になります。	7/7回答掲載
12	県内に支店を有していることを証する書類について	公告の2ページ4-(1)⑥	「県内に本店、支店または営業所を有していることを証する書類」は企業概要でも構わないか。	原則、登記事項証明書（履歴事項全部証明書）、営業証明書等の公的証明書の提出をお願いします。企業概要は不可とします。 公的証明書の提出ができない場合の問い合わせについては、別途担当までご確認をお願いします。	7/7回答掲載