

## 質問への回答

件名：令和4年度敬老特別乗車証問い合わせ対応業務委託

回答公開日：令和4年1月25日

No.	該当箇所	質問内容	回答
1	3 業務に関する参考内容 (1) 応答数	実際のコールセンター開設期間は「令和4年4月25日(月)から令和5年3月31日(金)まで」と記載がありますが、参考内容には、「令和3年度実績：7月22日～10月15日」の応答数が記載されております。こちらの期間以外の参考情報を開示頂けないでしょうか。	令和3年度のコールセンター開設期間が7月22日から10月15日までのため、この期間以外の応答数等の情報はありません。なお、昨年度以前も同様の期間設定のため、参考情報はありません。
2	3 業務に関する参考内容 (1) 応答数	入電数や応答率、1件あたりの平均応答時間、FAXの受信件数も参考情報として開示は可能でしょうか。	令和3年度実績：7月22日から10月15日まで ・合計入電数：19,346件 （内訳：7月…153件、8月…4,950件、 9月…12,936件、10月…1,307件） ・応答率（月平均）： 7月…92.8%、8月…86.3%、 9月…88.2%、10月…98.5% ・平均応答時間（受付後処理など含む）：1件あたり9分 ・FAXの受信件数：0件
3	8 履行計画書の提出及び履行状況の確認 (1) 履行計画書	履行計画書は貴市の指定書式があるのでしょうか。それとも必要項目が網羅されていれば受託者の任意書式にて提出しても問題ないでしょうか。	書式の指定はありませんので、必要項目が記載されていれば任意書式で問題ありません。