

質問回答書

契約番号 _____

件 名 令和5年度障害福祉サービス利用者負担額年度更新コールセンター業務委託

質問	回答
年度更新の申請勧奨の対象者数はどのぐらいか。	令和4年度の対象者数は3,202件で、令和5年度も同程度を見込んでいます。
履行場所について、電話・FAXが市外局番045で始まる番号で受信できるのであれば、横浜市外地での対応は可能か。	可能です。
FAXでの問合せへの回答はどのように対応する想定か。	電話での問合せと同様、受託者にて回答を作成し、受託者から回答することを想定しています。
FAXでの問合せに受託者で回答作成する場合、FAX回答票等のフォーマットは委託者から提供されるのか。	委託者から提供します。
FAX対応の実績件数はどのぐらいか。	令和4年度の実績はありませんでした。
FAQ及びトークスクリプトは委託者から提供されるのか。	委託者から提供します。
「委託者は、受託者が委託業務を執行するために必要な資料等を無償で提供するものとする。」とあるが、提供資料とはどのような内容か。	以下の資料を提供予定です。 <ul style="list-style-type: none">・年度更新コールセンター業務概要説明資料・障害福祉サービスの概要資料・横浜市問合せ一覧表・問合せ対応フロー・年度更新コールセンターQA・市民に送付する申請勧奨書類一式・FAX回答票（様式）
受託者向けに、上記提供資料に関する説明会（勉強会）の開催を委託者に依頼することは可能か。	事務打合せの際に提供資料についてもご説明いたしますが、個別に説明会（勉強会）が必要とのことであれば対応いたします。
問合せ想定件数はどのように積算しているのか。	過年度の日別の問合せ実績件数を参考に積算しています。

<p>令和4年度の電話の平均対応時間はどのぐらいか。</p>	<p>令和4年度の1件あたりの平均対応時間は4分56秒でした。令和5年度も同程度を見込んでいます。</p>
<p>5月30日と5月31日の対応件数が多い理由はあるか。</p>	<p>年度更新の申請勸奨から1週間程度経過し申請の準備に着手された方が増加した、といった理由が考えられますが、特段の理由はないという認識です。</p>