

質 問 回 答 書

令和 5 年 3 月 7 日

契約件名 福祉特別乗車券等年度更新に係る問合せ対応業務委託

	項目 (ページ数等)	質 問 内 容	回 答
1	委託仕様書 3 業務に関する参考内容	令和4年度実績として、FAXによる問合せ件数をご教示ください。	令和4年度実績は1件です。
2	委託仕様書 3 業務に関する参考内容	入電における1件あたりの平均通話時間及び平均後処理時間をご教示ください。	通話時間・処理時間の実績データはありませんが、3分程度を想定しています。
3	委託仕様書 4 委託業務の内容 (1) イ コールセンター業務	オペレーター最大6席について、期間中での受電数の偏重傾向が分かれば教えてください。	令和4年度実績の「別紙1」をご参照ください。
4	委託仕様書 4 委託業務の内容 (2) イ 問合せ内容の記録と報告	問合せ内容を記録するためのフォーマットは Excel で作成したシートへの入力、Excel データの提出でよろしいでしょうか。指定のフォーマットはありますか。	記録の内容につきましては事前に協議させていただきますが、フォーマットは指定していません。
5	委託仕様書 8 従事者の配置	市外局番「045」の番号を取得・使用できれば東京若しくは地方拠点で本業務を実施することは許可いただける認識で宜しいでしょうか。	原則横浜市内（市外局番「045」を使用する場合は、当該番号を使用する条件を満たす場所）としますが、それ以外の場所に設置する場合は委託者と協議の上、決定するものとします（拠点の分散は不可）。
6	委託仕様書 11 責任者の配置	「類似する業務の実務経験」として、「官公庁・自治体を発注元とし、受託したコールセンター業務」という理解で責任者を配置させていただくことは、宜しいでしょうか。	責任者として、円滑な業務遂行の実施に向けて、問い合わせ対応の記録や報告、連絡調整などの経験がある方を想定しています。
7	実績について	令和4年度の受託会社と委託金額を教えてください。	「入札結果」のファイルをご参照ください。

以上

令和4年度 福祉特別乗車券(福祉バス)・福祉タクシー券・障害者自動車燃料券 問合せ結果 (期間: 8/24~10/11)

(別紙1)

	8月											9月											10月											合計	平均																	
	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日			26日	27日	28日	29日	30日	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日			月	火	水	木	金	土	日	月	火								
応答時間帯	8:30~	1	1	1	6	1	5	3	3	4	6	2	1	5	2	3	2	3	3	5	6	3	2	3	2	2	6	6	4	2	3	2	6	2	3	5	3	2	1	5	1	3	2	1	1	1	1	2	142	2.9		
	9時~	1	2	1	2	0	10	8	4	7	3	1	1	4	3	1	8	4	1	1	13	8	11	7	8	7	1	5	10	7	8	3	1	3	8	7	4	5	4	4	0	10	4	1	2	0	0	0	0	4	207	4.2
	10時~	0	0	0	3	2	11	7	4	3	2	4	1	2	4	8	5	5	3	1	12	6	13	7	10	5	2	5	8	9	6	0	1	1	5	5	7	3	8	4	0	6	3	2	2	1	1	2	0	1	200	4.1
	11時~	0	0	3	3	1	16	7	6	5	6	2	0	8	6	2	3	4	2	2	13	9	13	7	4	4	1	2	9	9	8	3	0	2	10	8	5	6	2	3	3	3	3	4	4	3	0	0	0	3	217	4.4
	12時~	0	0	6	2	0	10	9	5	2	4	0	2	2	4	3	2	0	2	1	4	7	6	6	6	1	2	3	11	3	1	5	1	2	5	4	3	6	7	2	0	9	4	2	3	1	3	2	0	0	163	3.3
	13時~	0	0	7	7	2	12	6	4	2	3	2	0	1	3	4	4	6	1	0	7	7	10	5	6	4	0	0	6	6	4	0	1	1	3	7	2	6	5	2	0	3	5	0	2	1	1	1	0	2	161	3.3
	14時~	0	0	7	3	1	9	2	4	3	2	2	4	4	1	2	1	7	0	2	5	9	7	11	7	6	2	2	7	6	6	2	1	1	4	5	3	5	6	4	2	3	3	1	4	1	0	0	0	2	169	3.4
	15時~	0	1	5	3	0	12	6	5	4	5	2	0	3	3	1	2	6	3	0	9	11	7	11	6	6	1	2	6	10	6	2	2	0	7	5	7	3	5	1	0	4	2	3	2	0	1	0	0	2	182	3.7
	16時~	0	5	15	2	0	17	6	3	4	2	0	1	5	2	2	5	4	4	2	8	11	11	13	8	1	1	2	7	3	4	0	2	0	4	5	9	7	4	5	0	2	4	4	3	1	1	0	0	1	200	4.1
	17時~	0	2	16	2	0	9	2	2	5	1	1	4	1	1	5	3	0	2	0	4	6	3	5	3	1	0	1	7	5	1	0	0	4	2	2	0	2	4	0	1	2	0	0	1	3	0	0	0	0	113	2.3
18時~	0	0	7	2	2	7	3	3	1	1	0	2	2	1	1	2	1	6	0	1	6	4	4	3	3	0	0	4	2	1	1	0	0	0	5	1	0	4	2	1	3	2	0	2	1	0	0	1	1	93	1.9	

入札結果

入札件名	令和4年度福祉特別乗車券等年度更新に係る問合せ対応業務委託
入札日時	令和4年3月7日(月) 10時
入札場所	横浜市中区本町6丁目50番地10 15N-1会議室
入札方式	公募型指名競争入札
発注課	横浜市健康福祉局障害自立支援課
落札者名	株式会社WOWOWコミュニケーションズ
契約金額	2,671,900円

入札者名	落札	入札(見積)金額(単位:円)		
		1回目	2回目	最終見積額
株式会社WOWOWコミュニケーションズ	○	2,429,000		
イマジネーション株式会社		2,690,676		
株式会社シティツアーズ 横浜営業所		無効		