

質問回答書

契約番号 _____

件 名 _____ 令和6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
FAX 対応の実績件数はどのぐらいか。	令和5年度の実績はありませんでした。
これまで蓄積したFAQの提供はあるか。また、提供がある場合には何項目程度のFAQか。	契約後に本市から参考資料のひとつとしてQAを提供します。 提供するQAの数は70項目程度です。 また、QAの他、受託者が委託業務を執行するために必要な資料として、以下の資料を提供予定です。 ・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 ・市民に送付する申請勧奨書類一式 ・FAX 回答票（様式）
「1 趣旨」に記載のある「年1回更新手続き（年度更新）及びその申請勧奨を行う」について、対象者数をお示しいただきたい。	対象者数は約3,500名程度を想定しています。
「4 履行場所」にて、「入室・退出管理などセキュリティが確保される場所」を用意することとされているが、セキュリティが確保されていれば、占有スペースでなくても問題ないか。	入退室者名及び時刻の記録等による管理、個人情報を取扱う媒体について適切な保管が可能な場所であれば問題ありません。 占有スペースとしない場合、仕様書7(11)に規定する研修を受講した者以外の者が電話応対することのないようにしてください。
受託者は問合せ先となる電話番号及びファックス番号を速やかに委託者あてに連絡することとあるが、期限をお示しいただきたい。	申請勧奨通知に掲載するため、4月初旬を想定しています。