

# 質問回答書

契約番号

件 名 令和7年度区役所窓口外部評価業務委託

質 問	回 答
各区役所の各課の調査は、同一日で実施できるように調整される想定で問題ないでしょうか	スケジュールについては、契約後、各区の希望日程表をもとに、受託者に日程調整を行っていただきます。(P5(4)日程調整) 調査開始から終了までの所要時間は1課1時間程度を想定しています。調査は、午前9:00~12:00 及び 午後13:00~17:00の時間内で行います。調整により、1日の調査にすることも可能と思われます。
可能な限り来庁者と距離を置きとのことですが、会話内容が聞き取れる距離ということで問題ないでしょうか？	接遇面を評価していただくため、言葉遣いを確認する等で、聞取りが可能な距離まで近づく場面もあるかと思われます。ただし、窓口対応内容によっては、会話を聞くことを控えるべき場面もあるため、臨機応変な対応をお願いいたします。また、特段の配慮が必要な窓口については、契約後に受託者へお渡しする資料(9区各課が記載の事前アンケート)で確認いただけます。
「調査員」等の腕章は、貴市でご用意していただけるのか？	受託者でご用意ください。
名札に関しては、氏名が表示されたものが必須となるのか？ (調査員という記載で問題ないか？)	氏名が表示された名札をお願いします(名字のみ可)。