

## 質問への回答

件名：令和8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8年2月26日

No.	該当箇所	質問内容	回答
1	7 従事者及び責任者について > (1) 従事者について>イ 従事者の配置等 (ア)	「配置場所は、原則横浜市内としますが、それ以外の場所に配置する場合は委託者と別途協議の上、決定します。」と記載がございますが、協議し承認を得れば、日本国内どこでもコールセンターを設置しても問題無いという認識で宜しいでしょうか。 以前は、横浜市以外で対応していた実績がございます。	問題が発生した際に迅速に対応するため、原則横浜市内としています。ただし、対応に支障が出ないと判断できる場合は、日本国内どこに設置しても問題ないと考えています。
2	5 受託者が用意するもの> (1) 電話番号・FAX番号の取得>ア	現状の敬老バス問合せダイヤルの電話番号は「0120-206-160」であり、通話料は受託者持ちという認識でよろしいでしょうか？また、この電話番号のサービス名称をご教授ください。併せて、FAX番号は新設という認識でよろしいでしょうか？	電話番号、通話料、FAX番号について、ご認識の通りです。サービス名称は「敬老バス問合せダイヤル」です。
3	3 業務に関する参考内容> (1) 想定応答数	平均通話時間をお示しください。	令和7年度実績は次のとおりです。(分：秒) 4月3:04、5月2:56、6月3:00、7月3:40、8月3:59、9月3:47、10月3:38、11月3:28、12月3:25、1月3:09
4	4 委託業務の内容> (1) 電話問い合わせ対応	問い合わせ対応について、FAQの提供はあるのか。 また昨年度までのものでFAQ数はどの程度あるのか。	契約締結後、FAQをご提供します。 FAQは現時点で、約400問弱あります。
5	5 受託者が用意するもの> (1) 電話番号・FAX番号の取得>ア	電話番号について 0120-206-160（横浜市保有番号）への紐づけ工事可能との認識でよいか。  FAX番号について 050等のIP番号でも可能か。	電話番号については、0120-206-160の番号を例年引継いでいます。現在受託している事業者と調整し、引継ぎを行っていただきます。  FAX番号について、送受信の機能に問題がなければIP番号でも問題ございません。
6	7 従事者及び責任者について> (1) 従事者について> イ 従事者の配置等	「配置場所は、原則横浜市内とするが、それ以外の場所に配置する場合は委託者と別途協議の上、決定する。」とございますが、東京都での履行でも問題ないでしょうか。	上記No.1をご参照ください。