

質 疑 ・ 回 答 書

令和4年3月11日

発注番号	03GAI-124	件 名	配食、衛生用品等支援サービス受付発注支援業務
No.	質 疑 事 項	回 答	
1	1日の受電件数は多い時、少ない時、それぞれ何件を見込んでおられますか	現時点で、最大受電件数は1日235件となっております。同等数を見込んでおります。最小は0件です。今後の新型コロナウイルス感染拡大の状況によっては変動することが想定されます。	
2	1日のメール、FAXの件数は何件を見込んでおられますか	現時点でメール件数は1日266件、FAX1日63件が最大数となっております。今後の新型コロナウイルス感染拡大の状況によっては変動することが想定されます。	
3	昼食時の休憩については、交替の間、配置人員が減ることは可能でしょうか	休憩時も電話対応等に対応できる人員配置をお願いいたします。	
4	1日の入電数が20件までは2台の電話とありますが、4台の処理と仮定しての入札という事になりますか	4台の電話対応を想定しております。	
5	電話4台対応できる体制とありますが、電話スタッフ4名以外にリスト入力等のスタッフは必要でしょうか	受付件数が増えると電話対応で4名従事していただくこととなりますので、リスト入力やその他の事務的な作業要員として更に人員が必要になると思われま。電話等の受付業務に加え、事務的作業、業者へ発注等を含め、十分に対応できる人員配置をお願いいたします。	
6	マニュアルやFAQはご提示いただけますか	マニュアルをご提示いたします。FAQにつきましては、作成をお願いいたします。	
7	オペレーター及びリーダー研修はどれくらい想定されていますか	受付等委託業務に差し支えないよう、研修期間を設定してください。	
8	クレーム処理は含まれているでしょうか	クレーム処理についてもご対応をお願いいたします。	

枚方市 総務部 契約課

TEL：072-841-1345、FAX：072-841-2015

E-mail送付先：keiyaku-kouji@city.hirakata.osaka.jp（工事）

keiyaku-itaku@city.hirakata.osaka.jp（委託）

keiyaku-buppin@city.hirakata.osaka.jp（物品）