

質問回答

NO.	質問	回答
1	<p>「環境省から預託される保有個人情報の取扱いに係る業務を実施する場合には、落札者は、様式6に定める書面を速やかに提出しなければならない。」とのことですが、【令和6年度動物愛護管理行政に関するコールセンター運営等業務】では提出の必要はありますでしょうか？</p> <p>また、提出が必要な場合、3.検査 の<実施計画>はどちらに記載すればよいでしょうか。</p>	<p>本業務では提出いただく必要があります。</p> <p><実施計画>の記載先は任意です。</p>
2	<p>既存事業者からの引継ぎの際電話番号は引継ぎになりますか？</p> <p>それとも新委託事業者にてフリーダイヤルを準備する必要御座いますか？</p> <p>また、フリーダイヤルは必須条件となりますでしょうか。</p>	<p>前年度番号の引継ぎとなります。</p>
3	<p>応答率等のKPIは御座いますでしょうか。</p>	<p>ありません。</p>
4	<p>仕様書に基づき運営マニュアルの作成が必要かと存じますが現委託先にて使用しているマニュアルの共有はなされますでしょうか。</p>	<p>前年度受注者、当年度受注者、環境省担当官の3者で打ち合わせの機会を設け、マニュアルの説明や注意点等について認識共有・協議を行います。</p>
5	<p>電話対応内容を記録紙に残し、定期的に環境省様に電子メールにて報告とありますが、必須記録事項を記載したCSV等で納品は問題ないでしょうか。</p>	<p>電子メールにExcelファイル等を添付して報告いただきます。</p>
6	<p>(別紙2)</p> <p>令和6年度動物愛護管理行政に関するコールセンター運営等業務 請負条件</p> <p>(1) 提出書類 (別添様式)</p> <p>以下について確保できることを確認できる書類 (当該業務に係る契約書の写し及び報告書あるいは仕様書の写し等)</p> <p>① 直近5年間において、官公庁若しくは地方公共団体が発注する、法令の解釈に関する説明等を実施するコールセンター業務の実施実績を有すること。</p> <p>とございますが、特定の法令に関するお問い合わせに対応するコールセンター業務を指した表現なのか、法令の解釈に関する説明を含むコールセンター業務を指した表現なのか確認したい。</p>	<p>発注者が提供するマニュアルや公開済みの資料、その他発注者の指示に基づき、事実として法令の解釈を答える業務等が含まれます。</p> <p>ただし、動物愛護に関連する業務に限定してはいません。</p>
7	<p>使用する電話番号に関して、条件はございませんでしょうか。</p> <p>0120、0570、050、他、市外局番など、多数ありますが、全て使用可でしょうか。</p>	<p>前年度番号の引継ぎとなります。</p>