

質 疑 回 答 書

件名：第16号 近江八幡市ふるさと応援寄附推進事業コールセンター業務委託

No	該当資料	質 疑	回 答
1	公募型プロポーザル実施要領 6. 企画提案書の提出 (1) 提出書類 様式10 (見積書)	(様式10) 見積書の(内訳)における年度別の金額についてですが、年度ごとに傾斜をつけて記載することも可能でしょうか。可能な場合は、各年度の上限価格等ございましたらご教授いただけますでしょうか。 あるいは、各年同額での記載必須となりますでしょうか。 例、総額 金 4,500,000 円 (税抜) 令和8年 1,000,000 円 (税抜) 令和9年 1,500,000 円 (税抜) 令和10年 2,000,000 円 (税抜)	契約期間中の各年度において、見積内訳金額が異なることについては問題ございません。 また、年度ごとの上限価額は設けておりませんが、契約期間中の委託料総額が、公募型プロポーザル実施要領「2. 業務の概要(4) 委託額の上限」に記載している上限額を超えないようにご注意ください。
2	仕様書(P4) 6. 業務の概要 (2) 業務内容 エ	寄附金受領証明書・ワンストップ特例申請書・受付書等の再発行について「都度市へ連絡し、市手続き完了後に発送」とありますが、こちらは①、②のいずれの認識になりますでしょうか？ ①弊社で発行、発送業務までおこなう。 ②弊社では発行はおこなわず、あくまで近江八幡市様へ依頼をおこなう	本市での確認手続き後、再発行のうえ発送いただくこととなります。 お問い合わせの選択肢としては①となります。

3	仕様書（P2～3） 6. 業務の概要 （2）業務内容 ア（ア）	クレーム台帳・日報の提出方法として「クラウド型業務支援ツールによるオンライン報告も可」とありますが、特定のツール（例：Teams、Google スプレッドシートなど）の指定はありますでしょうか？	クラウド型業務支援ツールについて、ツールの指定はございません。 ただし、以下の要件を満たしていただく必要があります。 ①クレーム台帳については、対応履歴が時系列で詳細に表示されること。 ②クレーム台帳では対応履歴ごと、日報においては日ごとに、本市担当課職員の回覧機能を設け、毎日発注者のチェックが受けられるようにすること。 ③日報には日々の受架電やメール対応履歴だけでなく、当日のオペレーター体制や、未処理・仕掛け案件、発送予定書類等リストなどを掲載し、コールセンターの対応状況が分かる内容とすること。
4	仕様書（P5） 8. 電話回線及びメールアドレス	ナビダイヤル（0570-03-4129）について、受託者側で運用するコールセンター拠点の 050 番号（クラウド電話サービス）へ転送接続することは可能でしょうか。 なお、当該方式により受電内容はクラウド上で通話録音・モニタリング・分析を利用する想定です。 転送・クラウド電話サービスの利用可否についてご教示ください。	通話料の増額や、転送される旨のアナウンスが流れるなど、架電される方のデメリットとなる、不安に感じさせる要素となり得るもの、また採用することにより通話が不安定になる、電話繋がらないなどのリスクが高くなるものは認めません。 上記に該当しない場合は、転送・クラウド電話サービスの利用を可としますが、仕様上は通話記録からのモニタリング・分析までを要件とはしておりません。実施要領に定める様式 9（その他）を用いて追加提案としてご提

			案ください。
5	仕様書（P8） 1 3. マニュアルの作成（修正）・活用 （1）	マニュアルの様式（フォーマット）については、 指定があればご教示いただきたいです。	マニュアルについて、特段の様式（フォーマット）を定めてはいません。活用するオペレーターや発注者にも分かりやすい様式、内容にて整備ください。
6		レジホームへの取込日について 各ポータルサイトからレジホームへの取込に関しては、基本《翌営業日》という認識で間違いないでしょうか？	本市が独自に運用する「近江八幡市ふるさと納税特設サイト」のみ、レジホームヘリアルタイムでデータ反映がなされます。 その他のポータルサイトについては、お見込みのとおりとなりますが、今後その条件に当てはまらないポータルサイトの追加や、取込条件の変更が生じる可能性がありますのでご留意ください。
7		寄附者様へのサンクスメールの送付について 各ポータルサイトとは別に近江八幡市様から寄附者様へ《サンクスメール（寄附受付メール）》などは送付されておりますでしょうか？ 自治体様によっては送付はしておらず、ふるまどでのオンライン申請時に、受付No確認の問い合わせがあるケースが増えているため。	本市が独自に運用する「近江八幡市ふるさと納税特設サイト」のほか、一部ポータルサイトからの寄附受付分については寄附受付メールを送信していますが、全ポータルサイトからの寄附受付分に現状では対応していません。
	以 上		