

回答書

令和7年5月15日

件名 令和7年度放課後キッズクラブ・放課後児童クラブにおける長期休業期間中の昼食提供事業に関するコール対応業務委託

上記件名に係る仕様の内容に関する質問について、次のとおり回答します。

No.	該当箇所	質問	回答
1	設計書 1ページ目 2	履行場所は、こども青少年局青少年部放課後児童育成課「または」受託者が指定する場所という認識でよいか	履行場所については、打ち合わせ等を「放課後児童育成課」で実施し、コール業務を「受託者が指定する場所」で実施する趣旨で定めております。なお、受託者が指定する場所については、コール業務を行うために受託者に場所を用意いただきますが、放課後児童育成課を指定することはできません。
2	仕様書 1ページ目 6(1)	主な問い合わせ内容はどのようなものか	昼食提供事業に関する、提供するお弁当の中身について、注文システム的使用方法について、制度に対するご意見について等様々な問い合わせが予想されますが、契約後は当課が作成したマニュアルやQAに沿ってコール業務を行っていただきます。
3	仕様書 1ページ目 / 2ページ目 6(1)～(3)	1件当たりの平均対応時間はどの程度か	昨年度実施した際には対応時間まで確認ができていないため、正確な応対時間は不明ですが、概ね5分と想定します。問い合わせの内容によっては応対時間が長引く場合もあります。
4	仕様書 1ページ目 / 2ページ目 6(1)～(3)	問い合わせが多い時間帯はあるか	昼食提供事業の性質上、留守家庭児童を対象としているため、就労している保護者からの問い合わせが多くなると予想します。そのため、12時から13時のお昼休みにあたる時間については問い合わせが多くなると想定されます。
5	仕様書 1ページ目 6(1)	Web通話アプリ（050-XXXX-XXXX）の使用が可能か	使用可能です。
6	仕様書 2ページ目 6(4) / 4ページ目 9(2)	報告のレベルはどの程度を想定しているか（内容はどこまで詳細に記録が必要か / 報告書作成の所要時間 / 報告形式）	報告は別紙1のように（週次、月次）作成してください。様式は問いません。内容は箇条書きでも読み取れば問題ありません。また、作成の所要時間も特に定めておりません。
7			
8			
9			
10			

横浜市放課後キッズクラブ昼食提供（青字の部分を都度入力してください）

週次報告書

月曜日
2025/6/9

～

金曜日
2025/6/13

入電状況

	6月9日(月)	6月10日(火)	6月11日(水)	6月12日(木)	6月13日(金)	合計
着信数						0
応答数						0
IVR放棄数						0
顧客放棄数	0	0	0	0	0	0
応答率						100.0%

入電内容

[illegible]

1.稼働状況(青字の部分を入力してください)

	6月1日	6月2日	6月3日	6月4日	6月5日	6月6日	6月7日	6月8日	6月9日	6月10日	6月11日	6月12日	6月13日	6月14日	6月15日	6月16日	6月17日	6月18日	6月19日	6月20日	6月21日	6月22日	6月23日	6月24日	6月25日
着信数	0	2	0	0	0	6	5	3	1	0	6	0	2	0	3	0	1	0	1	0	1	0	2	0	1
応答数	0	2	0	0	0	3	5	2	1	0	3	0	2	0	3	0	1	0	1	0	1	0	2	0	1
IVR中放棄数	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
放棄数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
応答率	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	75.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

