

## 質問に対する回答

### <仕様書 3 (1) ア (ア) について>

質問 封入物の作成において4両面カラー（予定）の手数料改定に係るチラシデザインを作成することとあるが、内容を含めて作成するのか。

回答

本市が指定した掲載内容イメージ等に基づき、チラシのデザインを作成いただきます。

### <仕様書 3 (3) について>

質問 コールセンターにおける業務に記載の「当課の指示に基づき、電話回線の増設に対応すること」とあるが、この場合追加で増設にあたる費用を請求することは可能か。

回答

電話回線の増設費用は、受託者の負担となりますので、本市へ請求することはできません。

### <仕様書 3 (3) について>

質問 委託業務全体の進行状況により、当課の指示に基づき、電話回線の増設に対応することとあるが、最大何回線程度の想定か。また増設の基準等はあるか。

回答

現在、電話回線の増設の基準はありませんが、本業務を円滑に遂行するため、受託者には、必要かつ十分な回線数と体制の確保をお願いするものであり、増設回線数は未定ですが、最大でも3回線までと想定しています。

### <仕様書 3 (3) ア (ア) について>

質問 手数料改定直前期に再周知を兼ねた改定連絡等を行うとあるが、事業者2万件に対して10月に再周知のガイドライン送付案内の連絡を事前に実施するということか。

回答

当課が指定する排出事業者に対して、ごみ搬入手数料が令和7年4月に改定することを架電により周知連絡すること、加えて、架電による再周知の連絡を秋頃実施するものであり、仕様書3 (1) のダイレクトメールの送付を事前に連絡するものではありません。

### <仕様書 3 (3) ア (ア) について>

質問 架電するための休・祝日、時間外の対応（既定の勤務時間内で対応すること）及び、外国の方への周知啓発も想定し多言語対応（英語、中国語、韓国語）を行える体制とするとあるが、コールセンターは7 days 体制（※6 回線）の認識で間違いないか。

回答

コールセンターの業務は、原則、京都市役所の開庁時間内（平日の午前8時45分から午後5時30分）に行っていただきます。そのため、休・祝日や時間外の受電については、受付時間外であることの音声ガイダンスを流すなどの対応をお願いします。

なお、排出事業者への架電業務のうち、京都市役所の開庁時間内で、連絡が取れない排出事業者に対しては、時間外や休・祝日に架電業務の実施を行っていただきます。

### <仕様書 3 (3) ア (ア) について>

質問 英語、中国語、韓国語の対応できるスタッフの人数の指定はあるか。また、毎日勤務する必要はあるか。

回答

人数指定はありません。架電業務において、外国の方への多言語対応による周知啓発が円滑に遂行できるのなら、必ずしも多言語対応のスタッフを常勤させる必要もありません。

### <仕様書 3 (4) イについて>

質問 休・祝日、時間外の対応（既定の勤務時間内で対応すること）及び、外国の方に対する多言語対応（英語、中国語、韓国語）を行える体制とするとあるが、訪問予定がある場合に限るとの認識で間違いないか。

回答

御認識のとおりです。

### <仕様書 4 (1) について>

質問 委託業務の進行等に記載の「従事者への研修」は開催日程や研修時間の指定はあるか。

回答

開催日程や研修時間の指定はありません。