

	項目	質問内容	回答
1	仕様書 P 1 4 受電用の電話回線数	記載のある回線数は、スタッフの昼休憩などの場合も維持する必要があるかご教示ください。	仕様書記載の回線数の維持が必要です。
2	仕様書 P 3 8 個人住民税特別徴収コールセンターの要件 (4) 要員に求める能力に関する要件 ア オペレーター (ア)	岡山市の組織構成、主な窓口での対応内容、出先機関の概要については、マニュアル作成時に情報提供をしていただけるのでしょうか？	提供可能です。
3	仕様書 P 4 8 個人住民税特別徴収コールセンターの要件 (5) 品質管理に関する要件 ア 指標管理	応対時間遵守率について、指標はあるのでしょうか。	個々の受電内容によるため指標は設けておりません。
4	仕様書 P 6 9 提出書類 (5) 岡山市へ引き継ぐべき事案に係る報告 ウ	「受託者側での対応が困難であり、岡山市に引継ぐべきと思われる事案が発生した場合」とありますが、前年度実績での発生件数と具体的な事案の内容についてご教示ください。	ご質問の項目に該当する事案については、令和4年度の発生件数は0件です。したがって、具体的な事案はありません。