

業務委託の質問に関する質問回答書

建建指第 1304 号
令和 6 年 10 月 25 日

横浜市建築局建築指導部
建築指導課建築安全担当課長

件 名 令和 6 年度管理不足空家等の相談受付業務委託

上記委託に関し、以下のとおり質問がありましたので、回答します。

質 問	回 答
仕様書 9. 電話対応 ・入電までの待機時間についても電話応答を優先したオペレーターの配置が必要か	仕様書 7 業務期間及び問合せ業務時間で指定する期間内は、入電までの待機時間についても、電話応答する担当者等の 2 名以上の配置が必要です。 その上で、担当者等は仕様書 12 業務内容に示す本委託業務について支障がないよう、電話応答業務を優先して行う必要があります。
仕様書 9. 電話対応 ・受電は転送設定を行うことで外出先でも対応可能か	仕様書 12 業務内容の実施場所は、仕様書 4 履行場所のとおり、受託者事業所内のみになります。 また、実施場所については仕様書 18 適用図書(3)個人情報取扱特記事項のとおり、事前に委託者に対し、安全管理措置報告書の提出が必要です。 外出先及び、委託者に報告のない事業所内について、業務を行うことは出来ません。
仕様書 10. 電話回線 ・使用する電話番号は本業務の専用回線とする必要があるか	使用する電話番号については、当該委託業務以外の電話対応により、仕様書 12 業務内容に示す本委託業務について支障がないよう、専用回線を設けることが望ましいです。 なお、仕様書 16 責任処理にあるとおり、不適切な対応に係る苦情は、責任者が責任を持って対応し苦情発生時は委託者に速やかに報告することとする、としています。

【お問合せ】

横浜市建築局建築指導部建築指導課
建築安全担当：内山、小林

TEL 045-671-4539 FAX 045-681-2434

E-mail : kc-anzen@city.yokohama.jp