

質 疑 ・ 回 答 書

令和5年10月31日

発注番号	05SA-2	件 名	枚方市総合コールセンター運営業務委託
No.	質 疑 事 項		回 答
1	<p>設置場所は枚方市本庁舎から公共交通機関を利用して30分以内の場所とすることと記載されておりますが、10分程度超過する場所となる場合は、不可となりますでしょうか？乗換時間を含めると若干超過する場所のご用意となる為、確認となります。</p>		<p>乗り換え時間も含めて、30分以内でお願いします。技術的評価A技術提案(1)技術提案書の内容④として、設置場所の要件を確認するために、設置場所の最寄り駅、および最寄り駅から設置場所までの距離を提出してください。</p>
2	<p>業務実施場所について、他の役務（企業等の業務）や会議室スペース等と 区別され、他の部屋等に話し声が聞えない発注者対応専用スペースとすることと記載がされておりますが、完全に区切られた環境以外は不可となりますでしょうか？例えば、ハイパーテーション等の間仕切りでの環境では不可となりますでしょうか。</p>		<p>ハイパーテーション等での間仕切りでの環境も可能です。ただし、仕様書に記載のとおり、他の役務（企業等の業務）や会議室スペース等と区別され、他の部屋等に話し声が聞えない発注者対応専用スペースであることは遵守してください。</p>
3	<p>仕様書1頁 3. 業務概要（1）コールセンター設置準備業務 対応履歴のデータは、前期の受注者から引継ぎが必要でしょうか</p>		<p>対応履歴のデータは、前期の受注者から引継ぐ必要はありません。</p>
4	<p>仕様書2頁 5. 納品物（成果物）（1）本業務において作成するもの 日報、月例報告書、庁内向けレポート（月次）、年間報告書（分析・提案を含む） について 指定の様式がございましたら、ご提示願います。 指定の様式が無い場合は、各報告書物における指標など、ご教示願います。</p>		<p>指定の様式はございません。指標としては仕様書8頁 1. 運営業務（4）報告業務 を参照してください。</p>
5	<p>仕様書2頁 6. 委託料に関する要件 令和5年度に部分払1回、令和10年度に11回と記載がございしますが、最初のお支払いはイニシャル費用（業務準備にかかる費用）、最後の令和10年度の11回目のお支払いはランニング費用（毎月の運用費）を2ヶ月分という意味合いでしょうか。想定されている内訳をご教示願います。</p>		<p>令和5年度はイニシャル費用として、令和10年度は11回の部分払いと1回の完了払いの計12回(月1回の支払い) としています。</p>
6	<p>仕様書3頁 9. 業務終了時の要件 対応履歴のデータは、次期の受注者へ引継ぎが必要でしょうか</p>		<p>対応履歴のデータは、次期の受注者へ引継ぐ必要はありません。</p>
7	<p>仕様書5頁 2. 受付方法・運営時間 外国語の問合せは外国語対応ができる団体を案内するため本業務内で回答はしない認識ですが、FAX、メールも同様の認識でよろしいでしょうか。また、ご案内する団体においても</p>		<p>外国語の問い合わせにつきまして、メールや FAX の場合は、本市にそのまま問い合わせ内容を転送していただくように考えております。</p>

	FAX、メールでの対応が可能である認識でよろしいでしょうか。	
8	仕様書6頁 4. 業務マニュアルの作成記載の業務マニュアルの整備を行うにあたり、現行の業務マニュアルを共有頂くことは可能でしょうか。	不可とします。
9	仕様書7頁 6. 想定業務量及びFAQ (4) FAQ 1件当たりの通話にかかる平均時間を教えてください。	現在の体制では、約2分です。
10	仕様書7頁 6. 想定業務量及びFAQ (4) FAQ FAQ システムの構築については、下記のページを構築するという理解です。相違ないでしょうか https://www.hirakata-call.jp/index.aspx	仕様書7頁6 (4)、14頁3 (2) のとおりです。
11	また、上記システムを外国語対応するという認識でよろしいでしょうか。	仕様書7頁6 (4) オ. のとおりです。
12	仕様書10頁 1. 運營業務 (5) 応対満足度調査の実施 年1回以上実施する応対満足度調査に関わる費用も本入札金額に折り込むという理解でお間違いないでしょうか。	お見込みのとおりです。
13	仕様書10頁 1. 運營業務 (5) 応対満足度調査の実施 応対満足度調査の実施は、入電による応対完了後に、続けていくつかのアンケートを聴取することを想定していますが、相違ないでしょうか。もしくは、別途、アウトバウンドシステムなどを利用した調査方法が要件となりますでしょうか。	続けていくつかのアンケートを聴取することを想定しておりますが、その他システムなどを利用した調査方法がありましたら、技術的評価C品質保証への取組②自主検査体制①として、ご提案ください。この場合、その他システムなどを利用した調査方法とする場合、その必要額も入札額に含んでください。
14	仕様書10頁 1. 運營業務 (6) 災害時の対応について 災害時の問合せ対応範囲や応答率目標など品質をどの程度維持するべきか決まりがありましたら教えてください。	どの程度維持できるかの決まりはありませんので、技術的評価A技術提案①技術提案書の内容④として、ご提案ください。
15	仕様書12頁 (2) 受注者が整備する電話交換機 PBX 及び電話回線の新規手配が引渡し日までに間に合わない場合、当社保持の共有PBX 及び電話回線 (オフィスA以外) にて暫定で業務開始をし、後日新設備へと切替えさせて頂く事は可能でしょうか。	暫定運用時にオフィスA回線を使用しないことで発生する転送料等の費用を受注者で負担していただくことができないため、不可です。
16	仕様書12頁 (2) 受注者が整備する電話交換機 コールセンターから枚方市民の方々へ架電をする際に、市外局番072以外の番号を通知する事は問題ないでしょうか。(06や0120等)	コールセンターから市民に架電することは想定していませんが、何らかの事情によりコールセンターから市民に架電をすることとなった際に、市外局番072以外の番号を通知する事は問題ありません。

17	仕様書 12 頁 (2) 受注者が整備する電話交換機 FAX 用回線は、PBX には接続せず複合機へ直収でも問題ないでしょうか。 また市外局番 072 以外の番号を通知する事は問題ないでしょうか。	FAX 用回線は、PBX には接続せず複合機へ直収する事は問題ありません。 後段については、No.16 のとおりです。
18	仕様書 15 頁 (4) Web 問い合わせメールフォーム 使用するメールアドレスを取得するにあたりドメインに指定はございますでしょうか。	仕様書 15 頁 (4) ウのとおりです。 ドメイン指定はありません。
19	仕様書 15 頁 (5) PC 端末について 中継台についてご教示願います。 アプリケーションのご指定はございますか？	指定はありません。
20	仕様書 15 頁 (5) PC 端末について Microsoft Office Home&Business 2016 は販売終了している認識ですが、2021 は不可でしょうか。あるいは最初から Microsoft Office 365 を導入することも許容されますか。	いずれの Office 製品を導入しても構いませんが、当該製品により作成された成果物が、Office の互換性等に起因する問題により発注者環境 (MicrosoftOffice2016) において閲覧できないことのないよう対応してください。
21	仕様書 15 頁 (5) PC 端末について PC ローカルにデータを保管しない運用でも PC 毎のバックアップが必要ですか。	システムダウン時における、データの毀損、滅失の防止が他の方法により実現される場合には不要とします。
22	仕様書 15 頁 (3) FAX および (6) プリンターについて FAX 機とプリンターは複合機として兼用でも問題ないでしょうか。 本業務専用として手配が必須ですか。	FAX 機とプリンターは複合機として兼用は可能ですが、本業務専用として手配が必須です。
23	仕様書 15 頁 3. 情報処理設備 (4) Web 問い合わせメールフォーム Web 問い合わせメールフォームの構築については、下記のページを構築するという理解です。相違ないでしょうか https://www.hirakata-call.jp/mail/index.aspx	仕様書 15 頁 (4) のとおりです。
24	また、上記システムを外国語対応するという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
25	評価項目・評価点・評価内容 3 頁 A-(1)技術提案書の内容 提出書類に「要員のコールセンター業務の経験 (経験年数・発注者名・業務内容・従事期間・業務上の立場) を示す経歴書」とありますが、しかるべき経験を持つ業務要員は本件業務実施が決定した後に採用活動を行う想定となります。この場合、貴市業務を履行する現行業者が加点に有利になると思われまので、新規で本入札に参加する場合にご提示する内容はど	しかるべき経験を持つ業務要員は本件業務実施が決定した後に採用活動を行う想定となる旨をご提示ください。 なお、総合コールセンターの従事経験を評価するものであり、本案件における従事経験を評価するものではありません。そのため、本案件の受注実績の有無は関係ありません。

	<p>のようにお示ししたら宜しいでしょうか。</p>	
26	<p>評価項目・評価点・評価内容 5 頁 B-1)技術力向上のための研修制度等の設置 評価内容に「①本業務に関する研修の実施状況を評価する。」と記載があり、過去3年度間の継続的・定期的実施する研修について、受講終了証や研修概要等の提出が必要となっております。しかしながら貴市業務においては過去未実施である為、貴市業務を履行する現業者が加点に有利になると思われます。この場合にご提示する内容はどのようにお示ししたら宜しいでしょうか。</p>	<p>総合コールセンター運営業務に関する研修の実施状況を評価するものであり、本案件においての実施状況を評価するものではありません。そのため、本案件の受注実績の有無は関係ありません。</p>
27	<p>評価項目・評価点・評価内容 15 頁 A-5)人権研修の実績 過去3年度間の継続的・定期的実施する研修について、人権研修実施報告書、受講終了証等の提出が必要となっております。しかしながら貴市業務においては過去未実施である為、貴市業務を履行する現業者が加点に有利になると思われます。この場合にご提示する内容はどのようにお示ししたら宜しいでしょうか。</p>	<p>貴社において、過去3年度間の継続的・定期的実施する研修について評価するものであり、本案件の受注実績の有無は関係ありません。</p>
28	<p>入札説明書4 頁 5. 入札参加手続き及び関係書類の提出 提案書の構成上順番を変更することは問題ありませんでしょうか。(添付様式をファイルの末尾もしくは分類の末尾に集約など)</p>	<p>順番は変更せず作成してください。</p>
29	<p>入札説明書4 頁 5. 入札参加手続き及び関係書類の提出 提案書の構成上様式をご用意されている資料を ppt ファイルに貼付するなど大きさ等の加工を加えて提出することは問題ありませんでしょうか。</p>	<p>加工は加えず、本市作成様式のまま提出してください。</p>
30	<p>本質問の NO. 25~27 にも記載させて頂きましたように提出必須の書類におかれまして提出が難しい内容が含まれております。提出必須項目の中で 1 つでも提出不可のものがあつた場合は、失格となりますでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。 なお、No. 25~27 の回答も参照してください</p>
31	<p>仕様書4 頁 コールセンターの設置 枚方市本庁舎から公共交通機関を利用して30分以内の場所とすることと記載されておりますが、乗換時間を含めると若干超過します。30分以内は必須となりますでしょうか。多少の超過であれば、許容範囲となりますでしょうか。</p>	<p>No.1 のとおりです。</p>
32	<p>入札説明書 P3 2. 競争入札参加資格及び発注条件 及び 仕様書 P2 I 総則 5. 納品物 (成果物) (1) 本業務において作成するもの</p>	<p>ISO9001 の認証について、他の認証での代替は不可とします。</p>

	IS09001 の認証は入札参加資格審査の合格に必要な絶対条件でしょうか。プライバシーマークやISMS 認証での代替は可能でしょうか。	
33	仕様書 P6 II コールセンター設置準備業務 3. 運営体制 (1) 要員の確保 イ. オペレーター 中継器 14 台に対応できるように体制を整えることとありますが、受電可能な (PC やシステム含む) 席が 14 席必要ということでしょうか。	お見込みのとおりです。
34	仕様書 P13 IV 設備及び保守 2. 電話設備 (5) 表①受付用電話 備考 20 台を確保すること (待ち呼 6 台を含む) は電話回線を用意することと電話機器も用意するということでしょうか。	電話回線を 20 台分用意することは必須ですが、待ち呼 6 台分については、待ち呼として受信できる環境があれば、必ずしも電話機器を用意する必要はありません。
35	仕様書 P7 II コールセンター設置準備業務 6. 想定業務量及び FAQ (4) FAQ 外国語の FAQ に対応可能なインターフェイスにおいて、投入する FAQ データの翻訳業務や多言語化対応は本業務とは別途調達になる認識でよろしいでしょうか。 また、インターフェイスは最低何語 (英語や中国語等) に対応できるよう構築準備する必要がありますでしょうか。	別途調達となります。 インターフェイスは最低でも英語に対応できるようご提案ください。
36	評価項目や仕様書に記載はありませんが、公開用 FAQ データを利用し、FAQ システムと同期・連動させる仕組みを使った市民向けチャットボット (シナリオ型や辞書型) の構築は、技術的評価対象になりますでしょうか。	技術的評価 A 技術提案 (1) ③を満たすためのシステムとして提案可能です。
37	仕様書 P7 II コールセンター設置準備業務 5. 事前研修の実施 導入年度については、とり得る最大の体制とするとありますが、こちらは“運用体制”での要員配置数はなく“事前研修の実施”を行う人員数についての認識でよろしいでしょうか。	運用体制についてお示しください。
38	仕様書 P11 III コールセンターの運営・管理業務 4. モニタリングの実施について (2) 業務提案事項実施状況に対する評価の実施 必要時にデータセンターへの立ち入り調査を行うことについて、必要時とはどのような場面をご想定でしょうか。 データセンターの情報セキュリティ上の目的で、運用保守事業者が外部者の立ち入りを禁止している場合、別途協議させていただきますでしょうか。	データセンターへの立ち入り調査を行うことについての必要時とは、受注者の報告が不十分あるいは適宜に行われなかった場合を想定しています。 また、原則発注者の立入調査ができることを要件としていますが、運用保守事業者が外部者の立ち入りを禁止している場合は、発注者の立入調査を経ずして確認する方法を技術的評価 C 品質保証への取組(2)自主検査体制②として、ご提案ください。

39	<p>落札者決定基準 P7 評価点①</p> <p>IS09001 取得者でない場合でも、電話取次ぎ効率化に資するシステム提案内容に因っては、個別点の評価対象として頂けますでしょうか。</p>	<p>IS09001 取得者でない場合は、入札参加資格を満たしていません。</p>
40	<p>入札説明書 P12 【開札後落札候補者のみ提出を求める書類】</p> <p>障害者、ひとり親、高齢者（65歳以上）、の新規雇用を誓約する各書類について、「業務提案（社会的価値評価）総括表」に履行場所での当該雇用“無”を選択し、個別加点が得られていなくとも、開札後に落札候補者の場合は提出を求められるのでしょうか。</p>	<p>入札説明書 P13の1つ目の※印に記載のとおり、必須以外の提出書類は、加点した場合のみ提出を求めますので、ご質問の場合は提出不要です。</p>
41	<p>総合評価一般競争入札 業務提案（社会的価値評価）総括表</p> <p>本表における「履行場所」の定義ですが、枚方市総合コールセンター執務室内を指しますでしょうか。それとも、枚方市総合コールセンターの執務室がある運営拠点事業所内を指しますでしょうか。</p>	<p>本案件の従事者がいる場所（執務室）を履行場所とします。執務室がある運営拠点事業所内で別の業務に従事している者は対象外です。</p>

枚方市 総務部 契約課

TEL：072-841-1345、FAX：072-841-2015

E-mail 送付先：keiyaku-kouji@city.hirakata.osaka.jp（工事）
keiyaku-itaku@city.hirakata.osaka.jp（委託）
keiyaku-buppin@city.hirakata.osaka.jp（物品）