

No.	ページ	タイトル	質問日	質問内容	回答	回答日
1	1	3.業務実施場所	4月19日	「札幌市内に設置したコールセンター等」との記載がありますが、要件を満たせば札幌市外、全国どこでも設置可能との認識でよろしいでしょうか。	緊急時に備えるため、札幌市内のみに限定しております。	4月20日
2	1	4.業務に必要な施設、設備、機器等の設置及び費用負担	4月19日	電話番号は、現在利用されております、「011-211-7770」を今後も利用する認識でよろしいでしょうか。	電話番号は継続使用となります。	4月20日
3	1	4.業務に必要な施設、設備、機器等の設置及び費用負担	4月19日	通話録音の機能はございますでしょうか。 また、受託者準備のセンターで業務をする時に、通話録音機能は必要でしょうか。	録音設備は貸与機器に含まれております。	4月20日
4	1	4.業務に必要な施設、設備、機器等の設置及び費用負担	4月19日	貴市にてご準備頂ける「電算システム」に電話対応をした履歴を残す機能はございますでしょうか。 無い場合は、受託者の準備で対応履歴システムを準備する必要がありますでしょうか。それとも、専用の用紙(紙)に履歴を残す想定でしょうか。	対応履歴を残す機能はございます。受付のつど電算システムに登録していただく形となります。(紙データも残します)	4月20日
5	1	4.業務に必要な施設、設備、機器等の設置及び費用負担	4月19日	受託者準備のセンターで対応をする時の対応履歴はシステムが必要でしょうか。それとも紙運用でしょうか。 システムを利用する場合、貴市にて必要と考えられる要件等をご教示ください。	すべて手書きによる紙運用となります。	4月20日
6	1	4.業務に必要な施設、設備、機器等の設置及び費用負担	4月19日	日中部門の電話設備及び電算システム端末（電話受付システム及びFAQ管理システムを含む）の使用マニュアルはご提供いただけますでしょうか。	申し訳ございませんが、現在システム改修を行っており、最新のオペレーションマニュアルはご提供できません。	4月20日
7	2	4.業務に必要な施設、設備、機器等の設置及び費用負担	4月19日	社内連携及び勤怠連絡用の携帯電話の持ち込みは可能でしょうか	できません。	4月21日
8	2	4 業務に必要な施設、設備、機器等の設置及び費用負担 (1) 日中部門 Ⅰ ③	4月19日	導入を希望する場合は「外部」からの通信回線も自前で準備するという認識で間違いございませんでしょうか。また回線は無線を想定していますが、問題ないでしょうか。	外部からの通信回線は設置されております。無線の使用についても問題ありません。	4月20日
9	2	4 業務に必要な施設、設備、機器等の設置及び費用負担 (2) 夜間部門	4月19日	日中部門で借り受けるFAQ管理システムの内容を夜間ブースのシステムにも活用することは可能でしょうか。	夜間部門につきましては、紙ベースのFAQを使用させていただきます。	4月20日
10	3	6 主な業務内容	4月19日	FAX、WEB、口座振替依頼書、クレジットカード支払い申込書の日別、月別到着数をご提示いただけますでしょうか	日別のデータは開示しておりませんが、月別につきましては4月19日に入札システムに掲載いたしました過去の運用実績をご覧ください。	4月20日
11	3	6 主な業務内容	4月19日	夜間受領のFAXは登録は日中部門にて行う認識でよろしいでしょうか。その際の連携方法は、画像PDFをインターネット経由（ファイル受渡サイト想定）での連携は可能でしょうか。	日中部門において処理していただけます。PDFでのデータ受け渡しはできません。あくまでもFAXを使用していただけます。	4月20日
12	5	9業務従事者への研修等	4月19日	現在、新しく配置された電話受付員に対して何時間程度研修をされてますでしょうか。 また、現在使用されている研修資料をご提供頂く事は可能でしょうか。	約20日間（120時間程度）の研修を行っております。また、研修資料については、現受託者が独自に作成しており、ご提供できかねます。	4月20日
13	6	10業務報告等	4月19日	日中部門の日次報告等作成のため、システムからのデータ抽出は可能でしょうか	PBXよりデータ抽出が可能です。	4月20日
14	7	12業務引継ぎの実施	4月19日	並行稼働を行う日数は何日程度の想定でしょうか。	できるだけすみやかにという認識です。	4月20日
15	7	13 サービスレベル	4月19日	(1) 応答率 について、目標値は月間総計での数値が対象でしょうか。または、月次報告記載の時間帯毎応答率すべてが対象となるでしょうか。	月間総計の数値となります。	4月20日

16	7	13 サービスレベル	4月19日	貴市にてご準備頂く電話設備にて、応答率や日々の報告等に必要な件数などの数値は算出できるとの認識でよろしいでしょうか。	P B Xより電話受付データの抽出は可能です。その他 F A X , W E B等についての処理件数を抜き出すことはできません。	4月20日
17	12	2 日中部門業務処理方法	4月19日	別冊「届出受付業務手順書」をご提供いただけますでしょうか	お渡しできます。	4月20日
18	15	2夜間部門業務処理方法	4月19日	夜間部門で発信対応（各種転送等）の際は、電話番号通知が必要でしょうか。	必要となります。	4月20日
19	-	その他	4月19日	直近一年間の日別(もしくは月別)の配置席数をご教示頂けますでしょうか。	大変申し訳ございませんが、配置席数実績につきましては開示しておりません。	4月20日
20	-	その他	4月19日	前回の契約情報(落札業者、契約金額、業務量等の条件)をご教示ください。	「札幌市水道局ホームページ紙入札等入札結果-平成26年度-6月分-4日」の中で前回入札結果を公表しております。業務量については、入札システムに掲載いたしました過去の運用実績をご覧ください。	4月20日
21						