

札幌市コールセンター運営業務公募型企画競争に関する質問及び回答

NO.	資料名	ページ・項目番号	質問内容	回答
1	仕様書	P.4 2業務の概要	イベント等申込受付とあるが、現在、イベント等の受付の際に使われているシステムなどは開示可能か	本業務に利用するシステム・サービスにつきましては、各事業者において選定してご提案ください。
2	仕様書	P.4 4業務実施日時及び場所 (1)業務時間	電気設備の法定点検等によるサービス時間の変更は認めないので留意すること。とのことですが、システムメンテナンス・システム障害・電気設備障害・ビル法定年次電気設備点検の際の停電時間に影響する場合、暫定迂回(貴庁NTT東日本ひかり回線から、当社NTT東日本アナログ回線への無条件転送など)を利用して迂回受電させていただくことはご承認の範囲となりますでしょうか。なお、受電場所については、貴庁業務実施場所を想定しております	システムメンテナンスや設備点検等については、必要に応じて受託者に代替手段を用意の上、対応してください。 システム障害等の予測できないトラブルが発生した場合は、仕様書15-(3)記載のとおり、札幌市役所本庁舎臨時スペースを利用することを妨げません。
3	仕様書	P.4 4業務実施日時及び場所 (2)業務場所 ア立地要件	コールセンター設置場所について、道外の首都圏などへの設置は可能か。	仕様書4-(2)-ア記載のとおり、日本国内であれば構いません。
4	仕様書	P.4 4業務実施日時及び場所 (2)業務場所 ア立地要件	弊社センターは他エリア(金沢・山形)にて、クラウド型ASPサービスを活用したPBXシステムを利用し実施しています。 文中記述の「本市との情報共有や緊急時等における連携、業務に適した従事者の確保等の観点から、適切な業務場所を設置すること。」は、札幌市内での運営という制約事項では無いとの認識でよろしいでしょうか？	お見込みのとおりです。
5	仕様書	P.5 5業務設備 (1)電話設備 イ番号	本市各部署へ、簡易な操作及び手順により迅速に外線転送ができること。とありますが、内線番号等ではなく外線番号へ転送ができる範囲であれば問題ない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。
6	仕様書	P.5 4業務実施日時及び場所 ウ業務区画	業務専用の業務区画について、1フロア占有の、本業務専用スペースとのことになりませんか。1フロア内に、パーテーション等で、他コール業務と業務エリアを区切る(出入口は他エリアと共用だが、間仕切り等にて情報混在が無いようにする。1フロアに対しては、入退出システムにてフロア従事者以外は入室できない仕様)形では仕様を満たしませんでしょうか。	1フロア占有までを要件とはしませんが、仕様書10-(9)記載のとおり、本業務専用の業務区画への入退室について履歴管理できること、本業務専用の業務区画に、表5に定める者以外の者が入ることができないよう管理されていることを求めます。
7	仕様書	P.5 4業務実施日時及び場所 ウ業務区画(イ)	「席数、仕器等は、業務拡張等の必要に応じて増減を可能とすること」は、どれぐらいの拡張性を用意する必要がありますでしょうか。	拡張の必要が生じるケースとして、対象となる市民が多い事業に関する問合せへの対応や、定員の多いイベント等の受付を行う際などを想定しております。具体的な拡張性については、ご提案に委ねます。
8	仕様書	P.5 5業務設備 (1)電話設備 ア電話回線	仕様書要件のため、札幌市内の当社拠点に貴庁のオフィスAを敷設していただき実施を想定しています。NTT東日本の局舎が異なる可能性があることから事前に仕様書別紙1の電話番号・貴庁名を記載して、NTT東日本へ(011-222-4894)番号ポータビリティの可否確認を依頼しても差支えございませんか。また、FAX回線(011-221-4894)についても同様に番号ポータブルの可否について、確認させていただいても差し支えございませんか。	本市が負担する費用は、仕様書別紙1-2にある本市名義の回線の月額基本諸費用、通信料、使用料等に限ります。新規の発番、回線敷設等の必要が生じる場合、それらに掛かる一切の費用は受託者の負担で確保していただきます。 NTT東日本への確認については、FAX回線含め各自ご確認いただいて差し支えありません。
9	仕様書	P.5 5業務設備 (1)電話設備 ア電話回線	外線転送の転送先回線について、NTT東「ひかり電話オフィスA」は必須事項でしょうか。 同回線が無い場合は、「オフィスA」を貴市名義にて新規敷設し用意すると読み取れますがいかがでしょうか。 弊社はNTT-Com「IP-VOICE」を利用中ですが、外線転送が担保できれば、回線種別の縛りは許容頂けますか。 (弊社PBXのデータセンター格納先は東京エリア所在で、弊社/実施センターへはVPN回線で着信させています)	仕様書5-(1)-ア記載のとおり「同回線の電話網を利用することで転送の際に電話料が無料になる」ことから、使用する回線は「オフィスA」を指定しております。 また、本市が負担する費用は、仕様書別紙1-2にある本市名義の回線の月額基本諸費用、通信料、使用料等に限ります。新規の発番、回線敷設等の必要が生じる場合、それらに掛かる一切の費用は受託者の負担で確保していただきます。

NO.	資料名	ページ・項目番号	質問内容	回答
10	仕様書	P.5 5業務設備 (1)電話設備 イ番号	コールセンター受付電話番号(011-222-4894)、コールセンター用FAX番号(011-221-4894)から発信できるようにするとのことですが、これらの番号は貴市が契約者になりますでしょうか。貴市の番号を受託者の電話交換機等で受電し、運用するイメージになりますでしょうか。または、電話番号名義人自体の変更・譲渡を想定されておりますでしょうか。	別紙1-2記載の番号はいずれも本市名義のもので、名義変更等は想定しておりません。
11	仕様書	P.6 5業務設備 (1)電話設備 ウ機器・環境 表1電話設備の機能 Cメッセージ機能	災害時においてアナウンスの内容を変更する必要があるが生じた場合、即時でアナウンスを変更する機能を有すること。とありますが、予めアナウンス内容を録音し、変更する必要がある生じた場合即時アナウンス内容を切り替える機能で問題ないか。また災害時の状況に応じて他拠点で受電を行う想定もされますでしょうか。	お見込みのとおりです。災害・障害時の具体的な対応手法については、ご提案に委ねます。
12	仕様書	P.6 5業務設備 (1)電話設備 工録音	録音データは「頻繁」にあるいは「全ての」納品を求めているのかそれとも「何か問題があったときに聞くこともある」程度なのか	録音データは、トラブル等で音源の確認を要する事態が起きた場合に求めることを想定しております。
13	仕様書	P.5 5業務設備 (2)電話設備 イ番号	コールセンター受付電話番号(011-222-4894)及びFAX番号(011-221-4894)の着信は外線転送で受信可能ですが、発信は札幌市内エリア外の場合、指定電番とは違う発信通知となってしまいます。回避策として、発信用FDを実番に被せて発信する方法を許容頂けますか。また、発信の際FD、ND、050番号の利用は許容いただけますでしょうか。	企画提案書で手法やメリット・デメリットを明示の上、拠点の立地に合わせて発信方法の変更をご提案いただくことは妨げません。ただし、その場合でも、本市が負担する費用は、仕様書別紙1-2にある本市名義の回線の月額基本諸費用、通信用料、使用料等に限るものとし、新規の発番、回線敷設等の必要が生じる場合、それらに掛かる一切の費用は受託者の負担となります。
14	仕様書	P.7 5業務設備 (2)システム関連設備 イメール環境 表2メール送受信要件 C業務連絡用メールアドレス	本アドレスについて、メールアドレス数の指定などはございますか。また、@city.sapporo.jpの送信用ホスティングサーバと「業務連絡用」メールサーバは別GIPを所持したものである必要性がありますが、相違ございませんでしょうか。	仕様書5-(2)表2-C記載の業務連絡用メールアドレスは1つのみです。メールサーバについては、仕様書5-(2)表2-B記載の要件を満たしていれば、送信用メールサーバと業務連絡用メールサーバについて別々のIPアドレスに限定するものではありません。
15	仕様書	P.7 5業務設備 (2)システム関連設備 イメール環境	指定の送信元メールアドレスは、コールセンターのみでの使用となるでしょうか。もしくは貴市所管でも問い合わせ対応時に使用することがあるでしょうか。	コールセンターのみで使用するものです。
16	仕様書	P.8 5業務設備 (2)システム関連設備 工端末及びソフトウェア	Microsoft系ソフトはこういった作業に使うのでしょうか 報告系や外部との連絡系で「SVのみでよい」のか、あるいは「OP全員が必要」か	広報物の内容調整や問合せ対応結果の報告等に使用します。主に本市との連絡調整にあたって使用するため、OP全員が利用することまでを求めるものではありません。
17	仕様書	P.8 5業務設備 (2)システム関連設備 工端末及びソフトウェア	札幌市様がProselfにてファイルを送付いただく際は、プレスリリースやイベント告知情報を想定しているが、個人情報(市民情報や名簿リスト等)を送るケースはあるか	個人情報が含まれるファイルをProselfで授受することは想定しておりません。
18	仕様書	P.8 5業務設備 (2)システム関連設備 工端末及びソフトウェア	ファイル授受の手段「Proself」のソフトウェアライセンスは、受託者にて用意するものでしょうか。	Proselfのアカウントは本市で確保します。
19	仕様書	P.8 5業務設備 (2)システム関連設備 オその他	「長時間の停電等の障害に備え」とは具体的にどのような状況を指しているのか(災害等?)	災害等によるものを想定しております。
20	仕様書	P.8 5業務設備 (2)システム関連設備 オその他	「長時間の停電等の障害に備えFAQの閲覧及び応対履歴情報を記録するためのツール類を用意すること。」について、紙ベースの運用も可能でしょうか。	ご提案に委ねます。

NO.	資料名	ページ・項目番号	質問内容	回答
21	仕様書	P.8 5業務設備 (2)システム関連設備 オその他	長時間の停電等の障害に備え FAQ の閲覧及び応対履歴情報を記録するためのツール類については、現行コールセンターではどのように対応しておりますでしょうか。	「長時間の停電等の障害に備え FAQ の閲覧及び応対履歴情報を記録するためのツール類」の具体的な方策は、各事業者のご提案に委ねます。
22	仕様書	P.7 5業務設備 (2)システム関連設備	FAQ・申請・申込受付の制作や更新の仕組みとして、WordPress等のオープンソースCMSの提案が可能か ご提案に、Google、Amazon、Microsoft、Oracleのような海外企業のパブリッククラウドサービスは可能なのか、それともさくらインターネット等のガバメントクラウドの指定となるのか	仕様書10-10及び11)、仕様書別紙3-1（非機能要件）記載の要件を満たしていただくほか、個人情報を取り扱う業務であることを踏まえて、システム等のセキュリティ強度についてはご提案に委ねます。
23	仕様書	P.9 6業務体制 表3 人員と役割	現受託者様の体制（業務責任者、SV、LD、OP、外国語OP）をご教授いただけますでしょうか。	業務責任者1名、SV1～3名程度、OP（外国語OP含む）5～8名程度（平日日中）です。
24	仕様書	P.9 6業務体制 (2)人員配置 ア基本体制	外国語OPについて、「貴市の承認を受けた再委託先に、他拠点の外国語対応要員との3者間通話」で対応する場合、常にその運用でも問題ございませんでしょうか。	ご提案に委ねます。
25	仕様書	P.9 6業務体制 (2)人員配置 ア基本体制 表3人員と役割 人員 SV	札幌市コールセンター全体の統括・連絡・調整を行なうこと。また、LD、OP 及び外国語OP へ適切な指導・研修・教育を行なうこと。とありますが、外国語対応のOPは再委託を考えているが、再委託先のOPに研修が可能であれば問題ないと捉えてよろしいでしょうか。（外国語対応については三者間通話での対応を想定しております）	お見込みのとおりです。
26	仕様書	P.10 6業務体制 (2)人員配置 イ配置計画(ア)	3者間通話のみで外国語対応する場合は、外国語OP各1席を配置しなくてもよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
27	仕様書	P.10 6業務体制 (2)人員配置 イ配置計画(ア)	運用時間における最低人員配置として、計4席と記載がありますが、こちらの席数は従事者の休憩時間も含め常時4席以上の体制が必須という認識でお間違いないでしょうか。	お見込みのとおりです。 ただし、SVがLDを兼務することなどについては、仕様書6-(2)-イ-(ア)記載のとおり許容可能です。
28	仕様書	P.10 6業務体制 (3)業務責任者（マネージャー）	業務責任者は専任とありますが、シフト時間外は他業務を行っても問題ないでしょうか。	お見込みのとおり、本業務への従事時間以外について特段の制約はありませんが、仕様書4-(2)-ウ-(ア)記載のとおり、業務区内では、本市から受託する業務以外の業務を行うことは認められません。
29	仕様書	P.11 7業務内容 (1)電話受付対応 ア電話問い合わせ対応	情報の収集については従来どのようにされていたか	インターネットによるもののほか、本市や関係機関が発行する刊行物、本市各部局や関係機関への電話確認などによる情報収集をすることとしております。
30	仕様書	P.11 7業務内容 (1)電話等受付対応 ウ申請・申込等受付対応	令和5年度の申請・申込件数のFAX90件、Eメールは13件とお示しいただいておりますが、それぞれのお問い合わせ件数は月平均何件ほどなのか、お示しいただけますでしょうか。	月平均でFAQ7.5件、Eメール1.1件です。
31	仕様書	P.11 7業務内容 (1)電話等受付対応 ウ申請・申込等受付対応	入電が増加されることが貴市にて事前にわかっているイベント等は、最低一ヶ月前までに共有いただける認識でよろしいでしょうか。（人員体制調整のため） また、仕様書に記載のないイベント等申込受付は都度協議書等を取り交わし、双方合意の上でお受けするものとの理解でよろしいでしょうか。 または、貴市からのご依頼は委託金額の範囲で原則すべてお受けする、という理解で宜しいでしょうか。	イベント等の受付は、おおむね1～2か月前をメドに担当課より依頼を受け、その際にイベントの内容や定員など、受付に必要な情報を受託者にも送付いたします。 イベント等の受付は、年250～300事業にのほることから、メールや口頭での合意確認を想定しております。 また、イベント等の受付は、委託金額の範囲で原則すべて行っていただきます。
32	仕様書	P.11 7業務内容 (1)電話等受付対応 ウ申請・申込等受付対応	WEB申請フォームのセキュリティ要件等ございますでしょうか。	仕様書10-10及び11)、仕様書別紙3-1記載のセキュリティ要件を満たす必要があります。

NO.	資料名	ページ・項目番号	質問内容	回答
33	仕様書	P.11 7業務内容 (1)電話等受付対応 ウ申請・申込等受付対応	WEB申請フォームでは外国語のフォーム作成は無い認識ですが相違ございますでしょうか。	お見込みのとおりです。
34	仕様書	P.11 7業務内容 (1)電話等受付対応 ウ申請・申込等受付対応	令和5年度に申込受付対応を行った事業数は235事業とありますが、このうち、WEB受付フォームを作成した事業数をお示しください。	原則として、本業務で受付を行う全ての事業でWEB受付フォームを作成していただきます。
35	仕様書	P.11 7業務内容 (1)電話等受付対応 ウ申請・申込等受付対応	予約受付システムについて、現在稼働しているものについては、申請者が必要情報を入力し、申請するものとなっているかと存じますが、ログイン機能やマイページ機能、またはマイナンバーカードでの認証機能など今後、機能追加が必要になる申請事業はございますでしょうか。	本業務で求める必須機能は、仕様書別紙3-1記載のとおりです。現時点で将来的な機能追加等の予定はありませんが、今回の契約にあたっての機能追加等につきましては、ご提案に委ねます。
36	仕様書	P.11 7業務内容 (1)電話等受付対応 ウ申請・申込等受付対応	各事業の申請受付について、入電後に発生する受付フォーム作成等に係る時間はどの程度を想定されていますでしょうか。	・入電後に入力する項目の分量等については、現在受付している各事業の受付フォームをご参照ください。 https://www.callcenter.city.sapporo.jp/sapporo/cc/web/formList.html
37	仕様書	P.11 7業務内容 (1)電話等受付対応 ウ申請・申込等受付対応	受付フォームは担当される部署のご担当者様宛に送る想定でしょうか。（複数事業の受付が並行して行われている場合は、各ご担当部署にそれぞれご提出する想定でしょうか。） また、受付フォームのご提出は原則1日1回程度の想定でよろしいでしょうか。	受付フォームの原稿データは、市民の声を聞く課に提出していただき、市民の声を聞く課より各担当部局に確認いたします。 受付フォームの作成件数は時期により増減するため、受付開始時期に合わせて都度作成、提出していただきます。
38	仕様書	P.12 7業務内容 (1)電話等受付対応 作業等依頼対応	「作業等依頼対応（動物の死体回収、子ガラスの捕獲等）」「苦情・提言対応」「エスカレーション対応」の件数実績をご教示ください	令和5年度の実績は以下のとおりです。 ・「作業等依頼対応（動物の死体回収、子ガラスの捕獲等）」計1,294件 ・「苦情・提言・エスカレーション対応」計768件
39	仕様書	P.12 7業務内容 (1)電話等受付対応 作業等依頼対応	「電話・FAX・Eメールで寄せられた本市所管業務に対する作業等の依頼（動物の死体回収、子ガラスの捕獲等）に対し依頼内容を取りまとめ、必要な部署へ速やかに連絡調整を行うとともに、必要に応じて作業等依頼者への連絡を行うこと」と記載ありますが、各部署連携に要する作業時間と問合せに対してどの程度の割合で発生するのか、実績をもとにご教示いただけますでしょうか。	所定の様式に依頼者から聴き取った情報を記載の上、所定の送信先へFAX送信する作業で、1件あたりおおむね3～10分程度です。作業依頼は、市民から依頼があったものは原則全て対応します。
40	仕様書	P.12 7業務内容 (1)電話等受付対応 作業等依頼対応	所管部署への作業依頼の連絡手段についてお示しください。	貸出資料「06 業務フロー図」をご参照ください。
41	仕様書	P.12 7業務内容 (1)電話等受付対応 オ苦情・提言対応	苦情・提言の、関係部署への報告手段についてお示しください。	貸出資料「06 業務フロー図」をご参照ください。
42	仕様書	P.12 7業務内容 (1)電話等受付対応 カエスカレーション対応	エスカレーションの報告手段についてお示しください。	内容に応じて電話またはメールでの報告を想定しております。
43	仕様書	P.12 7業務内容 (1)電話等受付対応 キ電話転送対応	土曜、日曜、祝日、閉庁時間等、担当部署に転送できないタイミングに入電があり、折り返しの対応となった場合の入電に関しては、一次回答に含まれ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。
44	仕様書	P.12 7業務内容 (1)電話等受付対応 キ電話転送対応	電話転送対応についての、貴市各課への転送先数を教えていただけますでしょうか。	おおむね1,000程度です（令和6年4月時点）。

NO.	資料名	ページ・項目番号	質問内容	回答
45	仕様書	P.12 7業務内容 (3)利用者満足度調査	利用者満足度調査の調査手段は、受託者からの提案となるでしょうか。	具体的な調査手法は、受託者と本市との協議により定めることを想定しています。参考として、ホームページに過去の調査結果を掲載しています。 https://www.city.sapporo.jp/callcenter/data/manzoku/manzoku_index.html
46	仕様書	P.12 7業務内容 (1)電話等受付対応 (3)利用者満足度調査	実施方法、詳細についてはご提案に含めず、貴市ご指示に従う運用で問題ございませんでしょうか。	
47	仕様書	P.12 7業務内容 (3)利用者満足度調査	「コールセンター利用者を対象に満足度調査」と記載がありますが、過去にどのような方法で実施されていますでしょうか。	
48	仕様書	P.12 7業務内容 (3)利用者満足度調査	過去の満足度調査手法をご教示頂けますでしょうか。	
49	仕様書	P.13 7業務内容 (6)情報収集	有償刊行物についてですが現行の事業者で現在とりよせている物等はございますでしょうか。	主要新聞各紙です。
50	仕様書	P.13 7業務内容 (6)情報収集ク	「その他必要に応じて得た情報から内部資料を作成すること」と記載があるが、作成した資料も提出する必要があるか	本業務終了時に、本業務において作成した資料等は全て提出していただきます。
51	仕様書	P.13 7業務内容 (7)FAQ関連業務	FAQ毎の問い合わせ件数・閲覧件数を開示いただく事は可能か また、札幌市様よりFAQの提供頻度は、どの程度か	FAQは2,000件前後に上ることから、FAQごとの問合せ・閲覧件数は情報がありません。頻出のFAQとして、以下3つを例示します（カッコ内は令和5年度の問合せ対応件数）。 ・「敬老優待乗車証（敬老パス）の基本事項について知りたい」（3,067件） ・「大型ごみはどのようなものか。出し方を知りたい」（2,244件） ・「札幌周辺公共交通案内「さっぽろえきバスnavi（ナビ）」について知りたい」（2,091件） FAQの追加・更新は、おおむね月20～40件程度発生します。
52	仕様書	P.13 7業務内容 (7)FAQ関連業務	既存約2000件のFAQ毎のPV数およびそのランキング情報をご教示頂けますでしょうか。	
53	仕様書	P.13 7業務内容 (7)FAQ関連業務	現行事業者が使用しているFAQシステムのサービス名またはメーカー名についてご教示いただけますでしょうか。	本業務に利用するシステム・サービスにつきましては、各事業者において選定してご提案ください。
54	仕様書	P.14 7業務内容 (8)外国語問い合わせ対応	英語、中国語又は韓国語以外の外国語話者で、日本語が話せない方よりお問い合わせがあった場合の対応について、ご教示いただけますでしょうか。 または、現行業者様においてどのように対応されているかご教示いただけますでしょうか。	実例はありませんが、対応できない旨を説明して終話することを想定しております。
55	仕様書	P.14 7業務内容 (8)外国語問い合わせ対応	英語・中国語・韓国語以外の問い合わせ対応は過去ありましたでしょうか？またその際現業者はどのように対応されていますでしょうか。	
56	仕様書	P.14 7業務内容 (8)外国語問い合わせ対応	区役所等からの通訳依頼とは、電話での通訳に限られるものでしょうか。この通訳への対応は、再委託先へ転送しての三者間通話でもよろしいでしょうか。	お見込みのとおり、電話通訳に限ります。三者間通話による対応も妨げません。

NO.	資料名	ページ・項目番号	質問内容	回答
57	仕様書	P. 14 7業務内容 (8)外国語問い合わせ対応	区役所等からの通訳依頼の対応件数をお示ください。	令和5年度実績は英語6件、中国語2件の計8件です。
58	仕様書	P. 14 7業務内容 (9)マニュアル等整備 イ日本語及び外国語トークスクリプト	「受託者は日本語及び外国語トークスクリプトを作成すること」と記載がございますが、現業者の方が現在使用しているスクリプトを引継ぎいただくことは可能でしょうか。	仕様書7-9記載のとおり、マニュアルやトークスクリプトは受託者にて作成していただきます。現行受託者からの業務情報等の引継ぎについては、新受託者が決定した後、現行受託者との協議によります。
59	仕様書	P. 14 7業務内容 (9)マニュアル等整備	マニュアル作成について、昨年度のマニュアルなど、現受託事業者からの情報提供は可能か。	
60	仕様書	P. 14、P. 16 7業務内容 (9)マニュアル等整備 イ日本語及び外国語トークスクリプト 9従事者研修 (6)外国語対応研修	外国語対応を三者間通話とする事も検討しているが、その場合「外国語スクリプト」、「外国語対応研修」は不要との理解で良いか	「外国語スクリプト」「外国語対応研修」は不要ですが、その場合は三者間通話を行う際の対応手順等を定め、円滑に対応できるよう準備していただきます。
61	仕様書	P. 16 9従事者研修 (5)業務システム研修	本市のコールセンター担当職員向け、一般職員向けそれぞれのシステム利用マニュアルを作成し、提出すること。とありますが、「貸出資料一式」の「04 コールセンター活用マニュアル（庁内向け）_20240527」が現行のマニュアルに該当するものと認識してよろしいでしょうか。	貸出資料にある「コールセンター活用マニュアル（庁内向け）」は、本市各部署の職員が市民の声を聞く課へFAQ対応や受付依頼等を行う際の流れを定めたものです。仕様書9-5にある「本市のコールセンター担当職員向け、一般職員向けそれぞれのシステム利用マニュアル」は、本市職員がコールセンターの対応履歴等を閲覧、確認する際のシステム利用手順が示されたものを想定しています。
62	仕様書	P. 16 10情報セキュリティ (1)共通事項	個人情報を扱う前提の為、準拠すべきセキュリティポリシーにおける「対策基準及び実施手順」に関して開示いただくことは可能でしょうか。	札幌市情報セキュリティポリシーにおける「情報セキュリティ対策基準」は非公開情報につき、対策基準への対応方法は、契約候補者と個別に調整することを想定しています。
63	仕様書	P. 17 10情報セキュリティ (7)情報漏洩などの事故に繋がる物品の持込禁止	業務区画内にUSB メモリや携帯電話、スマートフォン、タブレット、PC 等、セキュリティ事故が起こる可能性を高める物品の持込は禁止する。とありますが、業務端末以外に、業務責任者やSVが社用端末を持ち込むことは許可いただけますでしょうか。	例外なく、仕様書記載のとおりご対応ください。
64	仕様書	P. 18 10情報セキュリティ (11)個人情報保護(ク)	「(ク) 本業務に使用する情報端末にはアクセス権を設定し、ユーザID、パスワード、磁気・IC カード又は生体認証等のいずれかにより識別すること。また、アクセスログを取得し、契約期間終了後についても1年以上保管していること。」との記載がございますが、このアクセスログとは「PCへのログイン・ログアウト」のログでしょうか。または、オンプレミスorクラウド型のファイルサーバなどを用意し、そちらに業務遂行に必要なファイルを保管し、対象フォルダにアクセスした場合のログでしょうか。仕様書別紙1には以下記載があるため、ファイルサーバへのアクセスログを想定しても支障ございませんか。 仕様書別紙1より (6) 業務にて作成した電子データを保存するときは、暗号化又はパスワードにより秘匿すること。また、保存した電子データにアクセスできる従業者を限定するとともにアクセスログ等から従業者の利用状況を記録し、契約期間終了後、1年以上保管していること。	仕様書10-10-A-(ク)にある「本業務に使用する情報端末」には、PCも含まれます。
65	仕様書	P. 21 12業務実施準備 (2)業務従事者の確保及び基礎研修	「受託者は、契約後速やかに業務従事予定者を確保し、9-(1)~(6)に規定する内容について、基礎研修を実施し、下記(3)の実践的教育訓練を実施するために必要なレベルの知識・技能を習得させること」とありますが、机上訓練、実践訓練それぞれの程度の日数を要するの、(現)受託者の実績をご教示いただけますでしょうか。	研修・訓練には並行稼働期間を含めおおむね2~2.5か月程度を要することを想定しておりますが、業務内容を踏まえて、適切な研修期間を確保していただくことを求めます。なお、現行受託者はその前の期間の業務も受託しており、現行契約時に新たな従事者を確保した実績はありません。
66	仕様書	P. 22 13業務の引継ぎ	人員について、現受託事業者から現行のスタッフを引き継ぐことは可能か。	現行受託者と本市との契約にあたり、札幌市コールセンター従事者の契約期間終了後の取扱いについて、特段の定めはございません。そのため、契約期間終了後の従事者の取扱いについて本市が関与することは想定しておりません。

NO.	資料名	ページ・項目番号	質問内容	回答
67	仕様書	P.23 15災害時の対応 (2)業務の継続	「業務継続可能な他の場所又は設備により業務を実施すること」と記載がありますが、緊急時の業務区画の要件（物理的に仕切られた等）は必須でしょうか。	原則として仕様書記載の要件に沿った運用を求めます。
68	仕様書	P.23 15災害時の対応 (2)業務の継続	貴市の指示により、「業務継続可能な他の場所又は設備により業務を実施する」場合、増額、契約変更は可能でしょうか。今回のご提案、御見積に、当費用を見込む必要はございますでしょうか。	災害時等においても、原則として契約変更は行わないことを想定しております。そのため、災害時等の対応については、委託金額の範囲で行うことを想定してご提案ください。
69	仕様書別紙	別紙1-1 設備（電話）及びコールセンターシステムについて	本業務構築にあたり、別紙1-1に記載の電話回線（貴市名義と想定）を受託者が用意するPBXのGatewayに貴市手配にて収容頂くという理解で宜しいでしょうか。また電話回線数は1回線（23ch）でしょうか。	各種設定含め、本業務に必要な作業はすべて受託者により手配していただきます。また、本市が負担する費用は、仕様書別紙1-2にある本市名義の回線の月額基本諸費用、通送料、使用料等に限り、新規の発番、回線敷設等の必要が生じる場合、それらに掛かる一切の費用は受託者の負担で確保していただきます。なお、本市名義の回線利用にあたり必要な情報は本市より提供します。
70	仕様書別紙	別紙1-1 設備（電話）及びコールセンターシステムについて	上記質問の理解で合っている場合、011番号を使用する為には札幌市内にGatewayを設置しなければいけないと認識していますが、相違ございませんでしょうか。	
71	仕様書別紙	別紙1-1 設備（電話）及びコールセンターシステムについて	FAX番号はアナログ回線と理解していますが、同番号を継続使用する場合、現在当該FAX番号のアナログ回線が敷設されている場所の局舎内でなければ番号が変わってしまうと考えていますが認識相違ございませんでしょうか。	FAX番号含め、本市指定の番号で受電・受信できる環境を構築していただくことを求めています。
72	仕様書別紙	別紙1-1 設備（電話）及びコールセンターシステムについて	現行のコールセンターで使用しているPBX及びgatewayの設置場所をご教授いただけますでしょうか。	現行受託者の業務場所です。
73	仕様書別紙	別紙1-2 設備（電話）概要	別紙1-2に記載の問合せ用番号、業務連絡用番号、故障監視用番号の電話回線（ひかり電話オフィスAと認識）は現在貴市名義で契約されている認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
74	仕様書別紙	別紙2 応答・あふれ・放棄数の定義	別紙2の応答・あふれ・放棄数の定義を示したフロー図内ではあふれとなる上限回線数を+4回線として記載されておりますが、こちらはあくまで例として+4回線と記載しており、実際の上限回線数は0P席数の最大数に応じて変更する認識で相違ございませんでしょうか。あるいは、0P席数の最大数に関わらず、上限回線数は+4回線とすることが決まっておりますでしょうか。	上限回線数は例示ではなく、過去の実績を基に+4回線と定めております。席数等に沿って変更する旨をご提案いただくことを妨げませんが、その場合は変更の目的等を含め、企画提案書の中に明記してください。
75	仕様書別紙	別紙3-1 システム要件 応対履歴システム	「応対履歴は市民の声を聞く課及び課外の職員がリアルタイムに閲覧できること。」とありますが、これは受託者側の業務端末及び各種アカウントをシステム閲覧用として貴市側に提供することで、閲覧できるようになることを想定されておられますでしょうか。（情報セキュリティ上、個人情報が入力される応対履歴システムは受託者側のローカルな業務ネットワーク内のみ存在し、外部ネットワーク上で応対履歴システムを利用・閲覧はできないと思われるため）	多くの本市職員が応対履歴を閲覧できる環境が構築されるのであれば、その手段についてはご提案に委ねます。
76	仕様書別紙	別紙3-1 システム要件 機能要件	非公開フォームとは、どのように非公開を制御する想定か（ID/PASSを発行するなど）	電話のみで受付を行う場合など、受付フォームを外部に公開することなく、システム上などで申込情報を入力、管理する形を想定しております。
77	仕様書別紙	別紙3-1 システム要件 機能要件	構築するフォーム数につきましては、イベント毎に作成するという理解でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
78	仕様書別紙	別紙3-1 システム要件 機能要件	構築するフォームの対応言語は日本語以外に想定する言語はございますでしょうか。	日本語のみを想定しております。

NO.	資料名	ページ・項目番号	質問内容	回答
79	仕様書別紙	別紙3-1 システム要件	よくある質問検索サービスの各月PV数をご教示頂けますでしょうか。	令和5年度の実績は、年間634,972PV、月間4~6万PV、月間最大82,994PV(3月)です。
80	仕様書別紙	別紙3-1 システム要件 別紙5 サービスレベル要求事項等	別紙3-1に「【情報連携】札幌市公式ホームページのサイト内検索結果にFAQシステムの検索結果を表示することが望ましい。」 別紙5 表1に「FAQシステムが稼働し市民がFAQを閲覧できた時間の割合 なお、本市が原因の停止については停止時間に含めない。」 とありますが、それぞれのFAQシステムは、よくある質問検索サービスの事でしょうか。 その場合、よくある質問検索サービスも委託業務ということでしょうか。	それぞれの「FAQシステム」は、仕様書5-(2)-アにある「FAQシステム」と同義で、現行の「よくある質問検索サービス」を指すものです。その運用管理も本業務に含まれます。
81	仕様書別紙	別紙3-1 システム要件 非機能要件 システム共通：対応ブラウザ	ウェブブラウザについて、以下で表示が崩れずに表示され、操作の全てが可能であること。(Google Chrome, Microsoft Edge, Safari等)とありますが、ブラウザはお示しいただいているうち、いずれか1つが崩れず表示されず操作ができれば条件を満たす理解で相違ございませんでしょうか。	市民等に広く利用されているブラウザすべてについて、仕様書別紙3-1記載の条件を満たすことを求めています。
82	仕様書別紙	別紙3-3 FAQ所管部署一覧 FAQカテゴリ(分類)一覧	お示しいただいた資料の部署一覧やカテゴリ一覧は、年度ごとに部下係の新規設立や廃止、統合が発生するものと想定しておりますが、事前にご連携はいただけますでしょうか。 また、現在はどのようにされているのかお示しいただけますでしょうか。	毎年3月下旬に新年度の組織図(PDF)を本市より提供いたします。その情報を基に、受託者において変更箇所を確認の上、必要な資料・データを更新していただきます。
83	仕様書別紙	別紙4 札幌市コールセンター運用実績	運用実績記載の数値の他に、以下の情報を開示いただく事は可能か ・直近の日ごと・時間ごと体制人数 ・日別・時間別応答件数 ・日別・時間別入電件数 ・電話以外のeメール・FAX・Webの日毎の件数	6月1日から7日までの時間帯別応答件数は別紙のとおりです。 また、同期間中のメール問合せは21件、FAX問合せは1件です。
84	仕様書別紙	別紙4 札幌市コールセンター運用実績	運用実績記載の項目以外にイベント等の受付に関する「関係部署との連絡調整」は、概ねどの位の頻度と時間を要するか	本業務で受付する事業・イベントごとに、FAQや広報物の内容調整、WEBフォームその他関係書類の内容確認などの調整が発生します。やり取りは主にメールで行われます。
85	仕様書別紙	別紙6 個人情報取扱安全管理基準P.2	弊社では通常個人情報は別建屋のデータセンターに格納しているが、貴市の許可のもとそのような取り扱いでもよいか	仕様書10-10記載の要件を満たしていれば、データセンターの利用を妨げません。
86	仕様書別紙	別紙8-3 業務実施準備における前提条件及び留意事項 【施設・設備等の整備】	下記1~3の理解で合っているか 1. 本業務で利用する回線は、受託者(新)の業務場所に、札幌市の回線名義で新設する 2. 1.の新設回線は、札幌市がNTT東日本に対して回線開設依頼を行う(設置場所の現地確認や工事立会いは受託者(新)が対応) 3. 本稼働の切り替えに伴う「回線移設による同番移行」の工事は札幌市がNTT東日本に対して工事依頼を行う	1. お見込みのとおりです。 2. 3. 回線開設依頼や工事依頼等は受託者(新)に行っていただきます。 なお、本市が負担する費用は、仕様書別紙1-2にある本市名義の回線の月額基本諸費用、通信料、使用料等に限り、新規の発番、回線敷設等の必要が生じる場合、それらに掛かる一切の費用は受託者の負担で確保していただきます。
87	提案説明書	P.1 2契約概要 (6)契約限度額	518,400,000円以内(60か月分、消費税及び地方消費税相当額を含む)とあるが、準備期間に係る費用は、この契約限度額に含まれるのか	お見込みのとおりです。
88	提案説明書	P.1 2契約概要	月毎の請求金額は固定金額でしょうか。もしくは、稼働状況による実績払いでしょうか。	固定金額による毎月払いです。
89	提案説明書	P.2 3参加資格 (1)資格要件	ア 過去に自治体が発注するコールセンター業務の受託実績を有していること、とあるが、「新型コロナ健康フォローアップセンター」(新型コロナに関わる受電・架電業務)や自治体から受託した「新型コロナワクチン接種コールセンター」(接種予約受付業務)といった業務の実績は、これに該当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。

NO.	資料名	ページ・項目番号	質問内容	回答
90	業務マニュアル	履歴の入力方法等全般	ご提供いただきました札幌市コールセンターマニュアルは現業者が仕様しているシステムを想定してのマニュアルでしょうか？それともそれ以前の札幌市様ご提供されていたシステムに関するマニュアルでしょうか。	過去、本市所有のシステムを使用していた際のマニュアルを更新し作成しているものです。
91	その他	-	データの作成/更新/削除/ダウンロードのオペレーションを札幌市職員様にて対応はされておりますでしょうか。又は、弊社側で全て対応するという理解でよろしいでしょうか。	本業務に必要なデータの作成・更新・削除・ダウンロード等の作業は、全て受託者にて行っていただくものです。
92	その他	-	公用電話帳や内線表一覧のようなものは貴市よりご連携いただけますでしょうか。また、現在はどのような運用か、お示しいただけますでしょうか。	毎年度、本市発行の「札幌市機構図」を提供いたします。

【別紙】札幌市コールセンター応答件数（2024年6月1日～7日・日別・時間別）

（単位：件）

	6月1日	6月2日	6月3日	6月4日	6月5日	6月6日	6月7日
8:00～	14	8	18	16	18	35	18
9:00～	16	21	72	53	51	40	53
10:00～	17	15	48	42	37	37	30
11:00～	13	10	35	42	40	36	25
12:00～	6	10	26	22	22	24	23
13:00～	9	12	35	37	38	30	36
14:00～	15	20	37	33	38	30	28
15:00～	11	10	32	35	35	34	34
16:00～	11	12	30	43	38	33	40
17:00～	6	3	29	20	24	11	26
18:00～	5	9	12	8	11	5	10
19:00～	5	8	7	3	7	9	1
20:00～	3	6	3	1	7	5	7
計	131	144	384	355	366	329	331