

# 「札幌市コールセンターオペレーション業務・本庁電話交換業務・本庁案内業務」の入札告示に対する質問と回答

番号	質問	回答
<b>入札説明書、入札方法等について</b>		
1	<p>【5入札参加資格】 入札参加資格に「(7) 調達役務の内容と、同種又は類似の業務実績を有する者」とありますが、コールセンターオペレーション業務・本庁電話交換業務・本庁案内業務の3業務すべてに実績を有していないと参加できないのでしょうか？ どれか1業務への実績のみでも参加可能でしょうか？</p>	<p>コールセンターオペレーション業務・本庁電話交換業務・本庁案内業務の3業務すべてに業務実績を有している必要があります。 なお、ここでいう「同種又は類似の実績」とは、自治体だけでなく、国（官公庁）や民間企業などにおける業務実績も含まれます。</p>
2	<p>7/27 16:00が入札書・企画書提出の締切りですが、その前に入札への参加申請や参加資格の確認は必要ですか？</p>	<p>参加申請は不要です。 入札書・企画書の提出にあたっては、入札者において平成28年7月27日時点で入札説明書に記載の参加資格を有していることを確認のうえ提出してください。</p>
3	<p>入札説明書に、入札書・企画書を送付により提出する場合は「二重封筒」とありますが、これは内封→入札書封入（長3封筒）、外封→企画書・内封（角2封筒）という形でよいのでしょうか？</p>	<p>その方法で差支えありません。</p>
4	<p>入札書・企画書の確認を行った後、失格だった場合はプレゼンテーションの前に連絡をいただけるのでしょうか？</p>	<p>入札書・企画書の提出にあたっては、入札者において参加資格の有無や企画書が仕様書の要件を満たしていることを十分に確認の上で入札していただきますが、仮に入札書・企画書を提出後に、プレゼンテーションの前に失格となった場合には、その旨を通知いたします。</p>
<b>業務仕様書について（コールセンターオペレーション業務）</b>		
5	<p>【(3) 札幌市コールセンターオペレーション業務について】 コールセンターについては札幌市内(本庁より公共交通機関で30分以内)に設置する必要があると認識していますが、英語・中国語・韓国語対応について、「市民」「当社が札幌市内に設置するコールセンター」、「当社が北海道外で既に構築している多言語コールセンター（英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語の5か国語対応できるコールセンター）」とで三者間通話を行い対応することは可能でしょうか。</p>	<p>eOP、cnOP、krOPについても、業務仕様書3(2)①業務場所で記載している札幌市内の施設で業務する必要があります。従いまして、この要件を満たさない場所において、外国語対応を行うことは認められません。</p>
6	<p>【(3) ③要員体制】 要員は札幌市コールセンター専任でしょうか。他の業務（他市のコールセンター等）との兼任でもよろしいでしょうか。</p>	<p>業務仕様書の要件を満たしているのであれば、要員が本市の業務履行時間以外に他の業務（他市のコールセンター等）を行うこと（週3日札幌市の業務に従事し、週2日は他市の業務に従事するといった場合）を妨げません。 （兼任の状況は、落札者決定基準の各評価事項による評価の対象となります。）</p>

7	<p>【(3) ③c 責任者】 責任者は常時コールセンターに いる必要がありますでしょうか。また、責任者はSVと兼務 してもよろしいでしょうか。</p>	<p>責任者は常駐が必須ではありません。また、責任者とSVの兼務 は可能です。 ただし、業務仕様書のとおり、SVは最低人員配置として全ての 時間帯において1席を配置する必要があります。したがって、責 任者がSVを兼務する場合には、このSVの最低人員配置を満た す必要があることに注意してください。 (責任者とSVの兼務や責任者の常駐については、落札者決定基 準の各評価事項による評価の対象となります。)</p>
8	<p>【3(3) ④a(c) 申請・申込 等受付対応】 「本市で指定する申請、各種申 し込みについて」とあります が、具体的にどのような申請・ 申込み・件数があるのでしょうか。申請・申込みの受付方法は どのような方法(先着順・定員 締切・抽選・その他)でしょ うか。 また申請・申し込み1件あたりの 想定対応工数があればご教授い ただけないでしょうか。</p>	<p>申請・申込みについては、「各区胃がん・大腸がん検診」「ふれ あいインフォメーション」「メトロギャラリー掲出作品の募集」 「市立札幌開成中等教育学校 新入生学校説明会・校舎見学会&amp; 編入生授業見学会」「こどものまちミニさっぽろ2016の子ども ボランティア募集」などがあります。</p> <p>【インターネットでお申し込み可能な事業】 <a href="http://www.city.sapporo.jp/callcenter/uketsuke/index.html">http://www.city.sapporo.jp/callcenter/uketsuke/index.html</a> をご参考ください。</p> <p>昨年度の申請・申込み件数は18,748件でした(対応件数 156,812中)。</p> <p>想定対応工数や対応工数の実績はありませんが、入札者において 作業内容・作業量を想定できるよう、業務マニュアル一式を貸出 資料として用意していますので、そちらを参照願います。</p>
9	<p>【3(3) ④a(d) 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」とは具体的にどのよ うな依頼を想定されていますで しょうか。</p>	<p>「動物の死体回収」「街路樹の剪定依頼」などがあります。 入札者において作業内容・作業量を想定できるよう、業務マニ ュアル一式を貸出資料として用意していますので、そちらを参照願 います。</p>
10	<p>【3(3) ④c(b) アンケート 調査】 アンケート調査の実施内容と年 間及び月間の実施頻度をご教授 いただけないでしょうか。</p>	<p>アンケート調査は、庁内の各部局が郵送により市民にアンケート を実施する場合における、よくある問い合わせへの対応となりま す(コールセンターが電話掛けを行ったり、結果の収集を行うも のではありません)。実施頻度については、年間で数件程度を見 込んでいます。</p>
11	<p>【3(3) ④g(a) FAQ 整 備】 「担当部局が作成したFAQにつ いて、外国版の作成支援を行う こと」とありますが、外国版と は英語・韓国語・中国語との認 識でよろしいでしょうか。また その発生頻度はどの位でしょ うか。</p>	<p>英語・韓国語・中国語です。</p> <p>発生頻度については、現在、外国語版FAQが170件程あり、年 次更新(年1回)を行います。また、適宜、制度変更等に応じて FAQの修正を行っております。</p> <p>作成しているFAQの種類や内容につきましては、 【よくある質問検索サービス】 <a href="http://www.4894.city.sapporo.jp/cgi-bin/iscreate.cgi?LANG=ja_JP,FAQ">http://www.4894.city.sapporo.jp/cgi-bin/iscreate.cgi?LANG=ja_JP,FAQ</a> をご参考ください。</p>

## 業務仕様書について（本庁電話交換業務）

12	<p>【3(4)②.a基本体制】 「要員は、監督者となるリーダー（以下、kLDと記載する）1席、オペレータ（以下、kOPと記載する）1席を1日の基本人員数として運営すること」とありますが、リーダーは他業務（札幌市コールセンターオペレーション業務）との兼務対応は可能でしょうか。</p>	<p>本庁電話交換業務では、常時、kLD1名、kOP1名の要員配置が必要です。 同一時間帯の兼務ではなく、例えば、OPスキルを有するkLDが、本庁電話交換業務ではなく札幌市コールセンターオペレーション業務のOPとして、業務を行うといったことは可能です。</p>
----	--	--

## 業務仕様書について（本庁案内業務）

13	<p>【仕様書-別紙4 ○勤務場所と各業務内容 2 1階庁舎管理課事務室】 「事務室内では次の業務を行う。（3）資料の作成・更新」とありますが、作成に必要なPC等の環境はご提供いただけますでしょうか。</p>	<p>本市では資料作成等に使用するPC等の提供は行いませんので、受託者様でご用意ください。 なお、業務仕様書3(2)④等で示す、受託者様が用意するシステム関連設備を資料作成等のために使用していただくことは差し支えありません。</p>
----	--	--

## 企画書作成要領等について

14	<p>企画書作成要領「ウ 開設計画（ア）業務予定場所」につきまして、落札できた段階で新規のコールセンター設立を考えているのですが、企画書段階でコールセンターの住所が決まっていないと入札には参加できないのでしょうか？（現在札幌市内に営業所はありますが、それとは別に新規コールセンターを設立予定）</p>	<p>業務予定場所については、業務仕様書3(2)①業務場所の要件を満たす予定場所が具体的に特定され、その場所の確保見込があることは最低限必要です（企画書段階では既に確保済みであるということということまでは要求しません）。</p>
15	<p>「企画書作成要領「ウ 開設計画（カ）要員配置計画」につきまして、OPなどの要員は提携企業からの派遣社員であってもよいのでしょうか？</p>	<p>問題ありません。 才業務運営（要員のスキル及びコミュニケーション）の企画書様式（6）配置予定の要員一覧にその旨を記載してください。 （要員の状況は落札者決定基準の各評価事項による評価の対象となります。）</p>

## その他

16	<p>コールセンター業務におきまして、SVとLD以外のOPは何名準備が必要になりますか？また、昨年度に何名配置されていたかお聞かせ下さい。</p>	<p>OPの必要数は、受託者が確保する要員のスキルレベルによって差が生じることから、本市において要員数を提示せず、受託者がサービスレベル要求事項等の各要件を満たす最適な人員配置を行い運営する業務仕様としています。 なお、昨年度においては、基本体制9名（SV1名、LD2名、eOP1名、cnOP1名、krOP1名、OP3名）とし、繁忙期及び時間帯に応じて、SV1～2名、LD1～3名、OP2～8名の配置調整を行っています。</p>
----	---	--