

## 質問に対する回答

調達件名：札幌市電話納付案内センター管理運営業務

No.	項目	質問内容	回答
1	入札説明書別紙1（入札書）の入札者について	入札参加資格の申請の際、申請者が入札に係る一切の権限を受任者に委任して資格を取得している場合、入札者は申請者を記入し、代理人は受任者を記入する認識でよいか。	入札参加資格の申請の際、契約の締結権限が申請者から受任者に委任されている場合は、当該受任者を入札者として取り扱います。したがって、入札書の入札者の欄には、受任者の住所（法人所在地）、商号又は名称及び職・氏名を記入してください（受任者が支社・支店等に所属している場合は、当該支社・支店等について記入してください。）。
2	仕様書3「履行場所」	電話対応ができる場所が複数の土地になってもよいのか。 例：天変地異など予期せぬ事態で電話回線が不通となった場合の備え	仕様書で定める設備等の整備及び保守管理が行われ、仕様書で定める電話納付案内業務が適正に履行されるのであれば（※）、複数の履行場所を設けること自体は問題ありません。ただし、仕様書9「センター設備等の整備に関する報告」については、履行場所ごとに書類を提出し、委託者の承認を得る必要があります。 ※履行場所を札幌市外にすることや複数にすることにより、専用番号が市外局番となる、対象債権ごとに、又は架電の度に使用する専用番号が異なる等の状況が生じる場合は、これらが滞納者等との円滑な連絡を阻害する要因となることは考えられます。
3	仕様書8「センター設備等の整備」 専用番号について	専用番号の回線に決まりがあるか。 (フリーダイヤル、ナビダイヤル、通常番号など)	本業務の性質上、フリーダイヤル・ナビダイヤルから架電し、又は折返し電話の指定番号とすることは、滞納者等に対して不信感を与える可能性があるほか、特にナビダイヤルについては、折返しの電話の際に滞納者等の費用負担が発生し、トラブルの原因や折返し電話を抑制する要因となり得るため、想定していません。 したがって、基本的には、専用番号は通常番号とすることを想定していますが、例えば、前記2※のとおり、受託者の専用番号が市外局番や複数の番号になる場合等に、共通のフリーダイヤルが使用できるのであれば、これらの比較検討により、フリーダイヤルを専用番号とすることを認める可能性等はあります。
4	仕様書8「センター設備等の整備」(4)ア	ルータでも問題ないか。	仕様書で定める要件を満たし、本業務の履行に支障が生じないものであれば、問題ありません。
5	仕様書8「センター設備等の整備」(5)ア、(7)ア、(8)ア、(9)ア	ファイヤーフォールorルータでの制御でも問題ないか。 (インターネットでの必要なサービス（ポート）のみ許可)	仕様書で定める要件を満たし、本業務の履行に支障が生じないものであれば、問題ありません。

## 質問に対する回答

6	仕様書8「センター設備等の整備」(5)キ	アクセスログはリアルタイムに確認できる必要があるか、また、一括で管理必要があるか。	委託者の指示に基づき、記録・保管されたアクセスログを開示できる体制であれば、リアルタイムでの確認及び一括管理の必要はありません。
7	仕様書8「センター設備等の整備」 情報システムについて	前年度まで使用していたシステムの仕様（詳細）等の情報を提供いただけますか。（札幌市エクストラネットの仕様詳細など）	札幌市エクストラネット使用マニュアルを併せて掲載しますので、そちらを確認してください。
8	仕様書別紙「札幌市電話納付案内センター架電等スケジュール」	1対応当たりの対応時間または1時間当たりの対応件数の目安はあるか。	1対応当たりの対応時間の明確な目安はありませんが、仕様書別紙「参考トーケンクリプト」に基づき滞納者等に対して電話納付案内を完遂した場合、1対応当たり概ね5分程度（記録に要する時間を除く。）を要するものと想定しております。 また、1時間当たりの対応件数の目安はありませんが、仕様書で定める電話納付案内実施期間及び実施時間内において、仕様書で定める電話納付案内業務が適正に履行される必要があります。
9	仕様書別紙「札幌市電話納付案内センター架電等スケジュール」	折り返し連絡を受ける電話回線数の指定はあるか。	電話回線数の指定はありません。 ただし、呼損、長時間の待機、滞納者等からの再度の折返し電話の必要性等が生じることがないよう、専用番号の十分な回線数の確保、混雑時応答メッセージの設定、待機状態解消後のオペレーターへの速やかな接続等を求めています（仕様書8(2)）。