**「札幌市子ども誰でも通園制度試行的事業に係るコールセンター等業務」
一般競争入札に係る質問・回答**

番号	質問	回答
1	仕様書別紙1【コールセンター業務について】(3)運営体制について、自治体等におけるコールセンター業務などにおける業務責任者としての経験が1年以上あり、事業開始までに当該経験を証明する書類等の提出ができる者とされていますが、具体的にどのような書類を指すかお示しいただけますでしょうか。	該当する業務の契約書で履行実績を確認します。 また、当該業務に従事していたことの証明として、発令書や業務経歴書など事実が客観的に確認できる書類を提出していただきます。
2	・仕様書別紙2【利用登録処理業務について】(5)1日あたりの想定件数 イ・ウ・エ・オ・カの業務につきまして、所要時間の目安をお示しいただけますでしょうか。	当工程の処理方法は様々考えられるため、仕様書においても「受託者にて、処理を迅速かつ正確に履行できる手法を取り入れるなどして、所要時間の短縮に努めること。」としております。ただし、市民の個人特定作業や外部への通知行為など重要な工程になりますので、作業スピードだけではなく正確性が担保される作業工程の検討をお願いします。
3	(類似の質問2件) ・通話内容の録音は必須でしょうか。 ・通話録音は必要でしょうか。	品質維持のため通話内容の録音は望ましいと考えておりますが、必須とはしていません。録音を行わない場合は、録音を行う場合に比べて、対応記録を詳細に作成いただくようお願いする予定です。
4	(類似の質問2件) ・仕様書P5(4)ウ 問い合わせフォームの管理画面の利用について、専用のネットワークは必要でしょうか。必要な場合は、どのような環境が必要かご教示いただけますでしょうか。 ・貴市とのデータ授受、およびGraffer社のオンラインプラットフォームへのアクセスに際して、専用回線の敷設は必要となりますでしょうか。	問い合わせフォームについては、インターネット回線で利用可能です。 市とのデータ授受については、セキュリティの観点から専用ツールや回線があることが望ましいと考えますが、データサイズが大きいファイルの交換などは想定していないため、基本的には電子メールでの授受で完結すると考えています。
5	(類似の質問2件) ・仕様書P5(4)ウ メールでの問い合わせ対応について、ドメインの指定等ございますでしょうか。 ・受託側で準備するメールアドレスについてドメインの指定はございますでしょうか	ご用意いただくメールアドレスによっては、協議のうえドメインを指定する可能性はあります。
6	・仕様書P6(6) 本業務の研修期間は、どの程度の日数を想定されておりますでしょうか。	市による説明は2時間程度を予定しています。
7	5.仕様書P6(5)1日当たりの想定件数をご提示いただいておりますが、曜日、並びに日毎の繁忙はございますでしょうか。	新規事業のため詳細の想定はできておりませんが、当制度の利用者層を考えると、休み明けや午前中に多くなる傾向であろうと考えています。
8	本入札における最低落札価格、並びに落札上限額の設定はございますでしょうか。	最低落札価格の設定はありません。また、落札上限額は市が設定する予定価格です。仕様書においても「1日あたりの想定件数は推計値であり、実際の件数は増減する可能性があることを見込んでおくこと。」と記載しているように、例えば想定を上回る処理件数が生じた時にも対応できる体制の構築をお願いしたいと考えています。
9	本事業の進捗管理や受電履歴などを受託側の準備するオンラインシステムによる管理は可能でしょうか	可能です。導入する場合は、契約締結後に仕様書7「個人情報の取り扱いに関する事項」が順守される状態であるか確認します。

以上