

質 問 応 答 書

調達件名 大型ごみ収集センター受付業務及びごみ分け電話案内業務

| 番号 | 質 問 事 項 | 回 答 |
|----|---|--|
| 1 | <p>入札説明書2ページ4(2) 同種業務の定義を教えてください。 市民コールセンターや庁舎代表電話交換業務(イベント等予約受付あり)も同種業務として認められますでしょうか。 大型ごみ収集受付業務としては、グループ会社としての委託により運営および履行実績がありますが、本件入札参加資格として許容されますでしょうか。</p> | <p>・入札参加資格を有することを証明する書類により参加の可否を判断いたしますが、入札説明書のとおり、同種業務は「受付システム構築及び電話・インターネットによる受付業務」とさせていただいておりますので、ご質問の市民コールセンターや庁舎代表電話交換業務(イベント等予約受付あり)が、電話受付以外に受付システム構築とインターネット受付も行っていれば認められます。なお、受付システム構築業務、電話受付業務、インターネット受付業務の履行実績を有していることが条件であるため、それぞれの業務を別々に履行している実績がある場合も可とします。 ・グループ会社としての履行は実績として認められません。</p> |
| 2 | <p>入札説明書3ページ6(1) 電話応答実績が確認できる実績報告書は、年次報告書等の当該業務に関する、委託者への実績報告資料でよろしいでしょうか。</p> | <p>かまいません。</p> |
| 3 | <p>入札説明書18ページ3 契約保証金額は契約金額を一年間に</p> | <p>お見込みのとおりです。</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>換算した額の 100 分の 10 以上、と記載があります。</p> <p>契約締結後から令和 5 年 10 月 31 日までの構築期間に加え、令和 5 年 11 月 1 日から令和 10 年 10 月 30 日までの運用期間総額を対象とした、履行保証保険の加入としても問題ございませんでしょうか。</p> | |
| 4 | <p>仕様書 1 ページ 1 (1)</p> <p>管理運営業務受託者の業務内容、大型ごみ収集受付センターとの連携内容についてご教示ください。</p> | <p>大型ごみ収集にかかる受付から収集までの一連の作業が円滑に行えるよう、市、収集受付業務受託者、収集業務受託者及び各関係機関の連絡・調整窓口となり、大型ごみ収集センター電話受付管理業務（本市及び収集受付業務受託者との連絡・調整事務、収集受付業務受託者との情報交換を密にし、電話受付業務受託者の業務の管理）、大型ごみ収集作業管理業務及び関係機関との連絡調整業務、家庭系一般廃棄物に関する市民からの苦情・問い合わせの対応等を行っています。</p> |
| 5 | <p>仕様書 1 ページ 1 (3)</p> <p>管理運営業務受託者、収集業務受託者、市担当課に設置するプリンターのトナー交換費用や用紙費用は、本件入札の受託者負担となりますでしょうか。</p> | <p>プリンターのトナー交換費用や用紙費用は委託者負担と考えております。</p> |
| 6 | <p>仕様書 2 ページ 2 (3)</p> <p>管理運営業務受託者の事務スペースにおける必要席数をご教示ください。</p> | <p>・事務スペースは 50 m²以上を確保してください。管理運営業務では席数を 4 席としておりますが、什器類は管理</p> |

| | | |
|----|--|--|
| | <p>什器類や電話機等の機器類は本件委託金額に含まれるのでしょうか。</p> | <p>運營業務受託者が用意いたしますので、本件委託金額には含まれません。</p> <p>・電話機は、業務仕様書 10 (2) のとおり、電話機 2 台、大型ごみ収集センター内で使用可能な内線を 2 本設けていただき、受託者負担と考えております。</p> |
| 7 | <p>仕様書 6 ページ 6 (1) エ</p> <p>チャットボットシステムやチャットボット内の Q A やシナリオ等のコンテンツ著作権は受託者側となりますでしょうか。</p> | <p>コンテンツ著作権は受託者側と考えております。</p> |
| 8 | <p>仕様書 6 ページ 6 (1) ア</p> <p>チャットボットにおいて大型ごみ受付を行う際、インターネット受付システムへ遷移させ、インターネット受付システム上による受付処理対応を想定しております。</p> <p>当処理は認められますでしょうか。</p> | <p>インターネット受付システムへ遷移させる方法も一つの方法であると考えており、詳細は本契約締結後に市と協議して決定することとしたいと考えております。</p> |
| 9 | <p>仕様書 7 ページ 8</p> <p>ウェブサイトは貴市ホームページ内にリンク等を設置することを想定しております。</p> <p>リンク等の埋め込みに関する費用は受託者負担となりますでしょうか。</p> | <p>本市ホームページへのリンク先設定は本市で行う予定です。</p> |
| 10 | <p>仕様書 9 ページ表 1</p> <p>現状に沿った要員配置計画や費用を積算するため、現行運営事業者様の最大配置席数・平均配置席数最小配置席数を月単位でご教示ください。</p> | <p>直近 3 か年 (令和元年度～令和 3 年度) においては、最大配置席数 1, 014/月、平均配置席数 823/月、最小配置席数 501/月です。</p> |
| 11 | <p>仕様書 10 ページ表 2</p> | <p>努力目標値は 8 分ではなく、通話時間</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | <p>努力目標値の4分は「平均通話時間」「平均後処理時間」それぞれの値となり、後処理を含めた1通話の平均値は合計の8分として考えてよろしいでしょうか。</p> | <p>+後処理時間で4分と考えております。</p> |
| 12 | <p>仕様書 11 ページ 10(1) 市が指定する電話番号と F A X 番号の名義をご教示ください。</p> | <p>電話番号は市名義、F A X 番号は現受託業者名義です。</p> |
| 13 | <p>仕様書 11 ページ 10、22 ページ 4 当業務における通話録音は不要でしょうか。 必要となる場合、録音データ保存期間に定めはありますでしょうか。</p> | <p>通話録音は不要です。</p> |
| 14 | <p>仕様書 11 ページ 10(1) 大型ごみ収集センターから市民へ電話連絡を行う場合、貴市指定の受付電話番号以外の発信番号となっても問題ございませんでしょうか。</p> | <p>市民への着信表示は大型ごみ収集センター(281-8153)であることがわかるようにしていただきたいと考えております。</p> |
| 15 | <p>仕様書 12 ページ 11(1)サ 内部連絡等の周知事項は受付システム外の機能を利用してもよろしいでしょうか。</p> | <p>業務仕様書のとおり、受付システムで表示することを考えております。</p> |
| 16 | <p>仕様書 13 ページ 11(1)シ 大型ごみで収集しない品目の問い合わせ先等の検索は受付システム外の機能を利用してもよろしいでしょうか。</p> | <p>業務仕様書のとおり、受付システムで表示することを考えております。</p> |
| 17 | <p>仕様書 15 ページ 11(6) 電子決済機能は国内の決済代行業者のスキーム利用を想定しております。</p> | <p>電子決済による大型ごみ処理手数料の収納事務は、本市と決済代行会社で別途委託契約する予定です。本業務では</p> |

| | | |
|----|--|--|
| | <p>貴市と決済代行業者間にて、大型ごみ処理手数料扱いの契約を締結いただくことは可能でしょうか。</p> | <p>決済代行会社が用意する決済システムと受託者が用意する受付システムの連携を可能としていただくことを考えております。</p> |
| 18 | <p>仕様書 17 ページ 12(6)ア 過去 1 年分の受付データ移行について、現在使用している Oracle のバージョンをご教示ください。</p> | <p>現受託者は Firebird という DBMS を使用しており、データ提供をする場合は、受付データは CSV ファイル、地図上の図形データは Shape 形式ファイルでの提供を想定しております。</p> |
| 19 | <p>仕様書 17 ページ 12(6)イ 応対履歴情報とは、大型ごみ収集に関する「業務仕様書 11 受付システム (1) 受付機能」に定められた情報が該当する認識でよろしいでしょうか。</p> | <p>お見込みのとおりです。</p> |
| 20 | <p>仕様書 20 ページ 1 当該業務においては個人情報の記録は不要との認識でよろしいでしょうか。</p> | <p>お見込みのとおりです。</p> |
| 21 | <p>仕様書 17 ページ 13、23 ページ 提出物一覧に定められた書類提出のほか、対面やオンライン形式による実績報告会（月次報告会等）の開催は不要でしょうか。</p> | <p>対面やオンライン形式による実績報告会の開催は予定しておりません。</p> |