

## ●質問及び回答

### 札幌市水道局電話受付センター運営業務

No	質問日	公表日	質問事項	回答
1	5/26	5/28	仕様書19(2)に記載の「業務実施場所」「顧客管理システム」「料金システム」について、<必要かつ可能な範囲で協力する>とありますが、いずれも業務遂行において不可欠な要素と考えております。したがって、原則としてこれらは引き継がれるという認識でよろしいでしょうか。 また、これに係る費用をそれぞれご教示いただければと存じます。	仕様書19(2)にある「業務実施場所」は引継ぎ業務を実施する場所を指しており、本業務受託者の主拠点以外の場所で行う場合等に水道局が引継ぎ場所やシステム端末の確保について協力するという意味です。費用については仕様書7(1)において委託者が負担するものを除き、本業務受託者の負担とします。
2	5/26	5/28	現状のオペレーター数について、繁忙期時と通常期時、閑散期時の配置人数をご教示いただければと存じます。	スーパーバイザーやリーダーを除くオペレーターの配置数(実績値)は繁忙期(2～4月)で14.0人/日、それ以外の期間(5～翌1月)で10.9人/日です。R6年度で配置数が最多だった日は20人です。
3	5/26	5/28	仕様書p.3 7 委託者が用意する設備・機器等について、業務システム端末、プリンターの消費電力量についてご教示をお願いします。	月あたり250kWh程度の見込みです。現在使用している端末の更新を予定しており、後継機種が未定のため、現行機種(モノクロレーザープリンタ2台を含む)を基本に試算した結果です。
4	5/26	5/28	仕様書p.4 8 受託者が用意する設備・機器等(3)録音設備について、弊社のセキュリティポリシー上、現場管理者が通話録音のデータダウンロードが常にできる状態にないため、インターネット経由で通録を確認できる環境を構築し、貴市の端末からアクセスして通録を確認していただくという構成は可能でしょうか。(通録データを提供すると、外部ベンダーに依頼をし、バイク便や直接納品のコスト、ご依頼いただいてから納品までのリードタイムを考慮すると上記にメリットがある為)	運営業務実施要領8(2)に定める委託者への通話録音データ提出のため、本市の情報セキュリティ基準を満たした上で、ご提案の構成でデータ提供していただくのは差し支えありません。ただし、電話トラブル等が発生した際にその事実確認及び情報共有のため、受託者が個別の通話内容を確認することができる環境にしておく必要があります。また、仕様書17(6)にある契約期間終了後の提出は仕様書の通りといたします。
5	5/26	5/28	仕様書案p.6 11 先端技術の活用(DX化)による業務の置き換えについて、SaaSを利用した提案を予定しております。 クラウドサービスの利用可否や、遵守すべきセキュリティポリシーやセキュリティ要件などがあればご教示いただけますでしょうか。	クラウドサービスの利用可否については個別の協議によって判断いたしますので、契約後随時ご提案をお願いします。遵守していただくものは「札幌市情報セキュリティポリシー」( <a href="https://www.city.sapporo.jp/kikaku/policy/index2.html">https://www.city.sapporo.jp/kikaku/policy/index2.html</a> )や「札幌市情報セキュリティ技術対策基準」ですが、後者については外部に非公開の内容ですので、詳細については別途本業務受託者に対して必要な情報を提供するものとします。
6	5/26	5/28	業務実施要領p.3 2 インターネットによる受付業務(1)処理を行う申請データについて、ア～オまでの各申請における割合をご教示いただけますでしょうか。	別紙 届出起票件数をご参照ください。

●質問及び回答

札幌市水道局電話受付センター運営業務

No	質問日	公表日	質問事項	回答
7	5/26	5/28	業務実施要領p.4 3 FAXによる受付業務(1)処理を行う申請について、ア～カまでの各申請における割合をご教示いただけますでしょうか。	別紙 届出起票件数をご参照ください。
8	5/26	5/28	業務量実績値p.1～2 2業務処理件数(3)不備確認対応件数(Webによる届出)について、資料内に記載されているのはWebによる届出件数と見受けられますがFAXによる不備の割合についてご教示いただけますでしょうか。	件数が少ないため集計しておりませんが、割合は1%未満です。

## 別紙 届出起票件数(R6年度:受付種別)

(単位:件)

	電話起票	Web起票	FAX起票	総計
転入	50,987	25,895	7,531	84,413
転出	54,917	20,104	2,623	77,644
名義変更	12,993	3,155	649	16,797
支払変更	13,797	4,313	2,779	20,889
申込書	25,996	57,075	119	83,190
合計	158,690	110,542	13,701	282,933

※WEBでの市内転居の届け出は転出と転入に分けて起票する。市内転居のWEB受付数は7,206件で、そこから重複申請分などを削除し起票したものが上記の表に加算されている。