

質 疑 ・ 回 答 書

令和5年12月12日

| 発注番号 | 05SA-4 | 件 名 | 枚方市総合コールセンター運営業務委託 |
|------|---|-----|---|
| No. | 質 疑 事 項 | | 回 答 |
| 1 | <p>2. 競争入札参加資格及び発注条件の(2)の条件について以下の記載がございます。 過去15年以内に、人口20万人以上の市又は特別区が発注した総合コールセンター運営業務を、継続して1年以上確実に履行した業務の元請としての施行実績を有すること。</p> <p>弊社として元請け実績はございますが、1事業の実績としては不足している状況でございます。</p> <p>上記の実績を応札後にご提出させて頂き、同等の条件を満たすかを含めてご判断いただくことは可能でしょうか。</p> | | <p>総合コールセンター運営業務を1年以上継続して履行した実績を有することを求めており、元請実績を満たすかどうかは、開札後落札候補者に、元請実績を証する書類を提出していただき、判断します。</p> |
| 2 | <p>FAQシステムについてですが、現状のFAQシステムは下記の認識でお間違いないでしょうか。今回の委託範囲に関しましても下記のFAQシステムを想定されておりますでしょうか。 FAQ (よくある質問) 枚方市ホームページ (cityhirakata.osaka.jp)</p> | | <p>現状のFAQシステムについては、下記のコールセンターのページをご参照願います。 https://www.hirakata-call.jp/ 今後のFAQシステムにつきましては、仕様書7頁6(4)、14頁3(2)のとおりです。</p> |
| 3 | <p>上記のFAQシステムはどちらの会社のシステム(アプリケーション)を採用されておりますでしょうか。 また、引継ぎは可能でしょうか</p> | | <p>FAQのシステム会社は、株式会社広済堂ネクストです。 必要なFAQデータにつきましては、市からお渡しします。</p> |
| 4 | <p>市民の方が見られるFAQはLGWAN回線で管理してますでしょうか。それともIPアドレス制限で管理されてますでしょうか。ご指定あればご教示ください。</p> | | <p>指定はありませんが、外部からの改ざんができないようご提案ください。</p> |
| 5 | <p>コールセンター日別報告について 平日でも日によって約800件~1,500件とかなり差異があるようにお見受けしますが、要因は何かございますでしょうか。</p> | | <p>連休前後、市関連イベントの実施時や市からの大量郵便物の発送後等に電話が増加する傾向にあると思われます。</p> |
| 6 | <p>入札説明書 2. 競争入札参加資格及び発注条件(2) 総合コールセンター運営業務の履行実績ですが、例えばワクチンコールセンターや税関係の総合コールセンターも実績として認められますでしょうか。</p> | | <p>認められません。 市全体の問い合わせを一元的に受付された実績を確認します。</p> |
| 7 | <p>仕様書P.12(2) 受注者が整備する電話交換機クラウドPBXでの受電対応を想定しておりますが、その場合でもビジネスフォンの整備は必要でしょうか。</p> | | <p>固定電話機の設置は任意ですが、仕様書12頁(2)イのとおり、業務遂行に必要な機器一式を整備するとともに、その機器構成についてご提示ください。</p> |

| | | |
|----|---|---|
| 8 | 仕様書 3. 運営体制(1) 要員の確保 業務責任者及びスーパーバイザーは兼務可であることから、合わせて2名以上、常駐1名以上で大丈夫でしょうか。 | 仕様書5頁3 (1)、(2) のとおりです。また、仕様書8頁7のサービスレベルを満たすように業務を計画してください。 |
| 9 | 仕様書 3. 運営体制(1) 要員の確保 オペレーターの1年以上の経験は、種類を問わないコールセンターオペレーター経験で問題ないでしょうか。 | お見込みのとおりです。 |
| 10 | 情報処理設備 PC のスペックは特に規定はありませんでしょうか。 | 特に規定はありませんが、本事業により作成された成果物が、発注者環境 (MicrosoftOffice2016) において閲覧できないことのないよう対応してください。 |
| 11 | 応答時の対応時間は1件当たり、平均何分くらいになりますでしょうか。(応答時、取次時それぞれご教示ください) | 応答時、取次時含めて平均応対時間は約2分です。現在は応答時、取次時に分けて計測しておりません。 |
| 12 | 現行業者の単年辺りの受託金額をご教示ください。 | 単年度当たりの受注金額をお答えするのは困難なので、以下のとおり回答します。 前回 (平成 30 年度) 結果 変更後契約金額 : 286, 720, 131 円 (税込) 契約期間 : 平成 31 年 3 月 25 日 ~ 令和 6 年 3 月 31 日 上記結果は、あくまで同一件名の前回の結果です。本案件と仕様内容及び履行期間まで同一とは限りませんので、必ず本案件の仕様書をご覧頂き、仕様の詳細についてご確認ください。 |
| 13 | 令和5年10月12日公告の<発注番号 05SA-2>は入札中止となった旨通知がございましたが、本公告<発注番号 05SA-4>は、<発注番号 05SA-2>の再度公告の位置付けであるという理解で宜しいでしょうか。 | 仕様書を見直しているため、再度公告と位置付けていません。 |
| 14 | 落札者決定基準 P24 (1) 二酸化炭素排出量実質ゼロに向けた取組 “二酸化炭素”とありますが、広義の意味で“温室効果ガス”の排出削減に向けた取組についても宜しいでしょうか。 | 提出書類の記述により判断します。 |
| 15 | 入札説明書 P2 (11) 発注スケジュール 落札候補者の決定、落札者決定、契約締結日がそれぞれ2月中旬、2月下旬、3月上旬の予定とありますが、構築期間 (設置準備業務) について、運営開始の4月1日までの構築となると非常にタイトなスケジュールである認識です。落札候補者の決定、落札者決定、契約締結日について、前倒しの予定はございますでしょうか。 | 可能な限り、早期に契約締結できるように努めます。 |

| | | |
|----|---|--|
| 16 | <p>入札説明書 P2 (11) 発注スケジュール</p> <p>開札日時 12/26 には、貴市契約課ホームページ上において他参加業者の概要も公表されますでしょうか。(“調査”“取消”“無効”といった参加各社毎の概要を想定していません)</p> | <p>入札説明書 7 頁 9. 入札参加資格の審査、審査結果の通知及び入札参加者名の公表に記載のとおり、入札参加者名の公表は、落札候補者決定後に行うため、開札日時には公表しません。概要についても、入札参加者名公表時に公表されます。</p> |
| 17 | <p>落札者決定基準 P12 3. 社会的価値評価 (3) 健康経営③④ 及び「総合評価一般競争入札 業務提案 (社会的価値評価) 総括表」別紙「定期健康診断結果報告書」</p> <p>健康診断実施日と実施機関の記載欄がございますが、弊社において実施日と実施機関が複数ある場合は、特定の 1 実施日と 1 実施機関のみの提示で内容を確認いただき、評価確認の対象としていただくことは可能でしょうか。</p> | <p>様式 社会—3 の「記入上の注意」に記載のとおり、健診年月日については、令和 4 年度の実施日について記入してください。複数日実施した場合、報告日に最も近い健診年月日を記入してください。実施機関が複数ある場合は、全ての実施機関を記入してください。</p> |
| 18 | <p>入札説明書 P9 16. 契約の締結 (1)</p> <p>・契約締結時に使用する約款は下記貴市 HP 掲載のどちらのフォーマットで契約締結予定でしょうか。(「約款」→「その他委託業務」→「2. 委託業務 (長期継続契約)」の認識で合っておりますでしょうか) https://www.city.hirakata.osaka.jp/0000008354.html ・本契約の締結時にフォーマット内の一部条文等修正はあり得ますでしょうか。</p> | <p>使用する約款は、本市 HP 掲載の「約款」→「その他委託業務」→「1. 業務委託」です (長期継続契約ではありません)。 入札説明書 9 頁 16. 契約の締結 (1) に記載のとおり、「契約書及び契約約款は、本市所定のものを使用」しますので、修正はありません。</p> |
| 19 | <p>仕様書 P2 6. 委託料に関する要件 (2)</p> <p>令和 5 年度の部分払 1 回は、価格内訳書に記載された「開設準備経費」一式額の支払いとの理解で合っておりますでしょうか。</p> | <p>お見込みのとおりです。</p> |
| 20 | <p>落札者決定基準 P15 3. 社会的価値評価 (5) 人権研修の実績</p> <p>弊社では、毎年全社員に対して人権研修を行っております。ただ、全社員分の名簿提出となると膨大な数となるために現実的に提出が難しい状況です。この場合、本業務に従事する予定者の受講者名簿の提出で評価確認の対象としていただけますでしょうか。 (様式 社会-5 については全ての受講者数を記載する予定です)</p> | <p>本業務に従事する予定者の受講者名簿の提出でも構いませんが、その場合、研修資料及び様式 社会—5 は提出する受講者名簿と対応させてください。提出する受講者名簿に記載がない者を様式 社会—5 の⑥参加人数には含めないでください。</p> |
| 21 | <p>落札者決定基準 P15 3. 社会的価値評価 (5) 人権研修の実績</p> <p>研修資料の提出とありますが、弊社内の規定</p> | <p>様式 社会—5 の「記入上の注意」⑥に記載のとおり、「研修内容については、受講修了証 (修了証等が発行されていない場合は受講者名簿で可) 及び研修資料 (研修レジュメ (市販の冊子等を使用さ</p> |

| | | |
|----|---|--|
| | <p>上、資料全てのご提示が難しい可能性があります。その場合、研修資料の表紙や目次等の資料の一部のご提示で研修内容を確認いただき、評価確認の対象としていただくことは可能でしょうか。</p> | <p>れた場合は表紙と目次のみを提出)、研修概要のわかるもの等) を別途添付してください。」としており、研修概要のわかるものであれば可とします。</p> |
| 22 | <p>入札説明書 P4 5. 入札参加手続及び関係書類の提出</p> <p>10/31 の質問回答時に、貴市作成様式においては加工を加えずに提出する旨をご回答頂きましたが、書類右下に頁番を手書きや印字することは問題ございませんでしょうか。</p> | <p>問題ありません。</p> |
| 23 | <p>入札説明書 P7 再度入札</p> <p>再度入札時において、価格調整のために、提案書内容の一部差し替えは可能でしょうか。</p> | <p>不可です。</p> |
| 24 | <p>仕様書 P7 II コールセンター設置準備業務 6. 想定業務量及び FAQ (4) FAQ</p> <p>外国語 (英語) に対応するインターフェイスを実現するために、Google 翻訳を利用してご提案する場合、英文翻訳の精度へのお考えや、Google 翻訳を利用する事に対する貴市の各種ポリシー上の制約や仕様設定のお考えはございますでしょうか。</p> | <p>制約等は特にありませんが、利用する場合の考え方について、ご提案ください。</p> |
| 25 | <p>開札後落札候補者のみ提出を求める書類</p> <p>元請実績を証する書類の中に、「契約書原本」とありますが、契約書原本の確認範囲についてご教示ください。(内容詳細まで確認されるのでしょうか) なお、提出にあたり別途機密保持の契約等はどのようになりますでしょうか。</p> | <p>契約書原本は、元請実績が確認できる範囲まで確認します。機密保持の契約は、契約書と別のものであれば、提出不要です。</p> |
| 26 | <p>仕様書 P13 IV 設備及び保守 2. 電話設備 (5) 表①受付用電話 備考</p> <p>20 回線を確保すること (待ち呼 6 回線を含む) について、同時接続 21 着信目 (14 回線が対応中、6 回線がお待たせ中) 以降はビジートーン (話中音) が流れる認識で宜しいでしょうか。</p> | <p>お見込みのとおりです。</p> |
| 27 | <p>落札者決定基準 P10 3. 社会的価値評価 (1) 次世代育成</p> <p>くるみん認定申請書の注⑤⑦について、育児休業利用全社員分の提出は膨大な数となるために現実的に提出が難しく、一部の社員だけの提示で宜しいでしょうか。提示数の決まり等ございましたらご教示ください。</p> | <p>(1)次世代育成の③④の落札候補者のみ追加で書類を提出していただくのは、総合評価一般競争入札 業務提案 (社会的価値評価) 総括表 (別紙) に記載された数字を確認するためのものです。そのため、(別紙) に記載した人数と同じ人数分の書類を提出してください。なお、決まった書式はありませんので、数字が確認できるよう任意の書類を提出してください。</p> |

E-mail送付先 : keiyaku-kouji@city.hirakata.osaka.jp (工事)
keiyaku-itaku@city.hirakata.osaka.jp (委託)
keiyaku-buppin@city.hirakata.osaka.jp (物品)