

プロポーザルにおける質疑応答について（質問回答書）

No.	資料名 ページ数 項目等	質 問 事 項	回 答
1	仕様書 4 ページ 第 3 章第 1 項 届出等の応対	現状の F A X 受付において受付～処理完了までにかかる 1 件当たりの平均所要時間を参考までにお示しいただけますでしょうか。	内容により多少処理時間は変わりますが、システムへの入力作業はおおよそ 1 分半～3 分程度の時間を要しております。 また、入力後のお客さまへの連絡など、付随する業務が発生する場合があります。
2	仕様書 2 ページ 第 2 章第 1 項 受付センターの設置	（3）業務実施場所 イ 業務実施場所への出入り口については、入退室管理システムを設置するなどセキュリティ管理体制を二段階以上構築していること。 上記のセキュリティ管理体制を二段階以上構築とは、入退館システムを設置していれば問題ないでしょうか。	警備室などへの入館時の届出及び各執務フロアの入退室管理といった、作業スペースに入るまでに二段階以上の管理体制を必須としています。
3	仕様書 2 ページ 第 2 章第 1 項 受付センターの設置	（4）電話設備等 イ a 受付用 15 回線以上 上記の電話番号は、フリーダイヤルでしょうか。ナビダイヤルでしょうか。	電話番号について特に指定はありません。フリーダイヤルやナビダイヤルの使用も可能です。
4	仕様書 2 ページ 第 2 章第 1 項 受付センターの設置	（4）電話設備等 イ b F A X 用 1 回線以上 上記の F A X はフリーダイヤルでしょうか。ナビダイヤルの利用でしょうか。F A X でのお問合せ内容は、CRM に連携が必要でしょうか。	F A X 番号について特に指定はありません。フリーダイヤルやナビダイヤルの使用も可能です。 受託者側で用意する CRM システムへの連携は任意ですが、委託者で用意する水道業務システムへの入力が必要です。
5	仕様書 13 ページ 貸与品・支給品一覧	・貸与品「水道業務システム操作端末（デスクトップ型パソコン）」は、モニタも含まれますでしょうか。	含まれています。
6	仕様書 13 ページ 貸与品・支給品一覧	・貸与品「ネットワーク機器※ルーターまで」は、水道業務システムから当社までの回線、当社に設置するルーターまでご用意いただく認識ですが正しいでしょうか。	お見込みのとおりです。ルーターから各端末までの LAN ケーブルや HUB などは受託者負担となります。
7	企画提案書作成要領 2 ページ	正本・副本に提案者名を入れてもよろしいですか？	問題ありません。
8	仕様書 1 ページ 第 1 章第 4 項 年間業務量	別紙業務実績を拝見すると令和 2 年度より入電が増加しているようにお見受けしますが、何か要因を把握されていたらご教示いただけませんか？ また、直近 1 年間の約 67,000 件に対し、予定は 60,000 件となっておりますが、実績より少	入電件数が増加した要因は様々ありますが、問合せの窓口を電話受付センターへ集約していった経緯があります。 また、予定件数の予測ですが IVR 機能の導入など、DX も推進することによりコール数を減少させることを想定しています。

		ない呼量を予測している理由はございますでしょうか？	
9	仕様書 2 ページ 第 2 章第 1 項(2) 建物要件	委託者の水道業務システムを設置する要件を具体的にご教示お願いいたします。	<ul style="list-style-type: none"> ・ソフトバンク社及びオブテージ社の回線を執務室までの配線できること。 ・ネットワーク機器用に使用する電源が確保されていること。 ・端末を設置する什器があること。 ・端末用に使用する電源が確保されていること。
10	仕様書 2 ページ 第 2 章第 1 項(4) 電話設備等	<p>FAX 設備は市民様からの受付用でしょうか？ その場合、想定業務量をご教示お願いいたします。</p> <p>WEB FAQ などのシステムを導入することは可能でしょうか？</p>	<p>FAX 受付は市民さま向けを想定していますが、法人さまも使用されています。</p> <p>WEB FAQ のシステム導入は仕様等の確認は必要になりますが、導入は可能です。</p>
11	仕様書 4 ページ 第 2 章第 2 項(2) 業務マニュアル作成業務	現行事業者のマニュアルはご提供いただけますでしょうか？	契約後にご提供します。
12	仕様書 7 ページ 第 3 章第 6 項(1) 月次報告	各種報告に必要となる受付項目ごとの件数等については、貸与いただく水道業務システムから CSV などで吐き出し可能との認識でよろしいでしょうか？	入力した内容や件数などの入力可能なデータについては、水道業務システムからの出力は可能です。
13	仕様書 7 ページ 第 3 章第 5 項 運用管理指標	現在の平均通話時間及び平均後処理時間の実績値をご教示お願いします。(指標の妥当性を確認させていただきたいと思います)	令和 5 年度の年間平均通話時間は 207.7 秒、平均後処理時間は 41.4 秒です。
14	公募型プロポーザル実施要領様式集 3 ページ	参加申請書に公印の押印は必要でしょうか？	不要です。
15	公募型プロポーザル実施要領 6-7 ページ 14 項 【審査基準】	各提案項目ごとの配点割合、実績、価格点、プレゼンテーションの割合、及び評価時の総得点をご教示ください。また価格点の算出方法をご教示ください。	<p>配点等については非公開とします。</p> <p>また、契約候補者の得点についてはホームページで公表します。</p>
16	公募型プロポーザル実施要領 2 ページ 5 項 業務委託料	最低基準価格の設定はございますでしょうか。	ありません。
17	仕様書 5 ページ	届出等の対応において、当日処理を原則とするとございますが、当日の業務終了時間（午後 5	お見込みのとおりです。

	第3章第1項 届出等の対応	時30分) までに受け付けたものが当日処理を原則とする、という理解でよろしいでしょうか。	
18	仕様書 5ページ 第3章第1項(6) 届出等の対応	オペレーターが受電後、問い合わせ内容により、貴市の他部署や他拠点への転送対応は発生しますでしょうか。	発生します。
19	仕様書 1ページ 第1章第6項 費用負担(1)	水道業務システムに係る端末装置の設置及び使用に係る費用、とありますが、貴市端末の受託者拠点までの移送費用は貴市負担の認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
20	仕様書 1ページ 第1章第6項 費用負担(1)	水道業務システムに係る端末装置の設置及び使用に係る費用、とありますが、貴市端末の設置・設定作業は受託者にて行うのでしょうか。	端末の設定等は委託者側で行いますが、机など設置に必要な什器はあらかじめ設置していただく必要があります。
21	仕様書 1ページ 第1章第6項 費用負担(1)	水道業務システムに係る端末装置の設置及び使用に係る費用、とありますが、貴市端末の使用に係る費用は、電気代のことを指している認識でお間違えないでしょうか。他、受託者側で負担すべき費用がございましたら、具体的にご提示ください。	お見込みのとおりです。端末等機器を使用するための電気代やマウスパッドなどの必要な事務用品は受託者側にて用意していただく想定です。
22	仕様書 1ページ 第1章第6項 費用負担(2)	水道業務システムに係るシステム用通信回線の設置及び使用に係る費用、とありますが、通信回線のキャリア、サービスの指定があればご教示ください。指定がない場合は、必要な仕様を開示願います。	メイン回線とバックアップ回線でそれぞれソフトバンク社及びオプテージ社の回線を引き込みます。

※一部質問事項の誤字等を修正しています。

以 上