

質問に対する回答書

松戸市家庭ごみ相談コールセンター業務委託に関する質問について、次のとおり回答します。☒

No.	項目	質問内容	回答
1	仕様書5	月曜日～金曜日までが開庁日、土曜日が閉庁日という認識でよろしいでしょうか。 なお、土曜日開庁日はございますでしょうか。	開庁日については月曜日～金曜日の平日、閉庁日は土曜日、祝日を指します。 土曜日の開庁日はございません。
2	仕様書5	業務時間が「午前8時30分から午後5時まで」となっていますが、コールセンター稼働時間は、「1日8時間30分」とみなせばよいでしょうか。又は、休憩時間を取り、コールセンター稼働を停止させる時間を設けることを想定していらっしゃいますでしょうか。	業務時間は、「1日8時間30分」になります。 なお、休憩時間を取り、コールセンター稼働を停止させる時間を設けることは想定しておりません。
3	仕様書5	管理者の休憩について書かれていますが、オペレーターも休憩があるので勤務時間は7.5hという認識でよろしいでしょうか。	オペレーターの休憩時間の指定はございません。 運営時間中は常に指定の席数人員を用意してください。
4	仕様書5	祝日は入電対応を行う認識でよろしいでしょうか。	運営日が祝日と重なる場合は入電対応をお願いします。
5	仕様書6	運営場所についてはICカードリーダー等の設置があり、入退室の記録が取れることが必要であると認識しますが、齟齬ございますでしょうか。	ICカードリーダー等の設置については指定はしておりません。
6	仕様書7 (3)	回線名義譲渡後の3ヵ月(7～9月)についても問合せ受付を受託者が実施する認識で間違いございませんでしょうか。	お見込みのとおりです。
7	仕様書7 (3)	譲渡後に発生する通信費、利用料についても「譲渡にかかる経費」として委託料に含めますか。	通信回線の名義譲渡にかかる経費（名義変更手数料・諸雑費・本市に譲渡する経費など）は委託料に含めてください。 なお、通信料、利用料については、受託者の負担になります。
8	仕様書7 (3)	N0.2に関連して（通信費=受託者側負担の場合）通信回線の名義を業務委託の契約期間満了の3ヶ月前までに譲渡、とございますが、譲渡後の通信費の取扱いについてご教示いただけますでしょうか。	譲渡後についても通信費は受託者負担です。
9	仕様書7	電話番号0120-264-057の現在のキャリア名をご教示いただけますでしょうか。	（株）楽天コミュニケーションズになります。
10	仕様書7	フリーダイヤルで対応のため通信費が発生いたしますが、通信費も仕様書項番3に順じ受託者側で負担とし委託費に含める認識でよろしいでしょうか。	御見込みのとおりです。

No.	項目	質問内容	回答
11	仕様書7	NO.2に関連して（通信費=受託者側負担の場合） 通信料を想定するにあたり、過去の月別入電数および平均通話時間、固定電話・携帯電話別の入電割合をご教示いただけますでしょうか。	過去データをホームページに掲載します。 固定電話・携帯電話別の入電割合は不明です。（統計を取っておりません。）
12	仕様書10（1）	現受託者からの引継ぎにおいて、業務マニュアルおよびFAQ等は共有いただける認識でよろしいでしょうか。 （仕様書11（15）ウに順じ貴市に帰属するものと思慮）	委託者が必要に応じて提供します。
13	仕様書10（1）	現受託者からの引継ぎ作業のうち、現受託者側の引継ぎ費用に関しては、負担不要の認識でよろしいでしょうか	現受託者との協議次第となりますが、引継ぎに関する費用は受託者負担となります。
14	仕様書10（1）	現行業務において作成したFAQや各種マニュアル等については、現行業者より引き続きを行うことと、仕様書に記載はありますが、何らかしらの事情により、現行業者より情報提供いただけないまた提供に時間を要する場合には、貴市より情報提供いただくことは可能でしょうか。	可能です。
15	仕様書10（2）	研修者は松戸市のご担当者になりますか	研修者は松戸市の担当者となります。
16	仕様書10（2）	想定されている研修形式を教えてください（Web形式、市役所内で対面など）	市役所での対面形式を想定しております。
17	仕様書10（2）	実施時期を教えてください（委託決定後速やかに実施される予定でしょうか）	契約締結後速やかに実施します。
18	仕様書10（2）	業務管理責任者の貴市ごみ排出のルールに関する研修受講に関して、オンラインでの受講は可能でしょうか。また、研修受講時間はどの程度となりますでしょうか。（業務を遠隔地で実施する想定）	可能です。
19	仕様書10（2）	管理者が受講する松戸市の研修は、何時間程度になりますでしょうか。	1時間程度で終わる内容です。
20	仕様書10（2）	業務準備期間に松戸市からご提供頂けるマニュアル類をご教示ください。	契約締結後に必要に応じて提供いたします。
21	仕様書11（13）イ	想定されている頻度について教えてください（Weekly、byweekなど）	打ち合わせが必要と判断した場合行いますので、頻度は想定しておりません。
22	仕様書11（13）イ	業務管理責任者と環境業務課との打ち合わせは年間何回程度を想定されておりますでしょうか。	回数は特に想定しておりません。 委託者が必要と判断した場合打ち合わせを開催します。

No.	項目	質問内容	回答
23	仕様書11 (13)	打ち合わせ会議に関して、オンラインでの開催は可能でしょうか。(業務を遠隔地で実施する想定)	可能です。
24	仕様書11 (14)	日次及び月次報告の送付方法についてご指定はございますでしょうか	電子メールでの報告をお願いします。
25	仕様書11	お問い合わせ内容により貴市環境業務課へ電話転送しますが、転送不能時(貴市側回線が埋まっている場合や閉庁日等)は電話番号の案内、でよろしいでしょうか。	御見込みのとおりです。
26	仕様書11	過去に繁忙に伴う一時的な増員を行ったケースはございましたか。	一時的な増員を行ったケースはございません。
27	仕様書11	コールセンターで対応する問い合わせと、環境業務課及びごみ収集委託業者様に転送する問い合わせの割合を教えてくださいませでしょうか。	令和4年度は11.8%を当課もしくは委託業者に転送しております。
28	仕様書11	○想定受電件数について ・1カ月の想定受電件数は?	1カ月あたり4000~6000件程度になります。 また、1日あたりは、200~300件程度になります。 参考までに令和4年度分のデータをホームページに掲載させていただきましたので、ご確認ください。
29	仕様書11	○過去の受電件数等について ・入電件数、受電件数、対応時間等のデータを提供してください。	令和4年度分のデータをホームページに掲載させていただきましたので、ご確認ください。
30	仕様書11	問い合わせ入電件数1件あたりの標準所要時間、又は、1件あたりの標準処理時間は 何分を想定されていらっしゃいますでしょうか。 また、数値目標は御座いますでしょうか	1件あたり平均3分程度になります。 また、数値目標はございません。
31	仕様書11	入電件数について呼量集中しやすい曜日と時間帯をご教示ください。 また、前年度の年間入電量をご教示頂けますでしょうか。	月曜日、連休明け等は入電件数が多くなります。 令和4年度の総入電件数71,129件です。 過去のデータはホームページに掲載します。
32	仕様書11	過去の実績における、日別入電件数および転送件数につきましてご教示ください。 (GWや年末年始等の繁忙期を含む)	令和4年度分のデータをホームページに掲載します。
33	仕様書11	前年度までの、外線転送件数をご教示頂けますでしょうか。	23,106件です。
34	仕様書11	市民からの問い合わせ履歴を蓄積し、管理するシステムなどはございますでしょうか。	現受託者がシステム等を用意しておりますので、詳細は分かりません。市は報告資料の提出を受けております。

No.	項目	質問内容	回答
35	仕様書11	11業務の範囲に記載の各問い合わせに対する環境業務課への転送についてですが、閉庁時間後もしくは閉庁日の場合は翌開庁日に折り返しでご案内とさせていただきます、引継ぎの理解でよろしかったでしょうか。	御見込みとおりでです。
36	仕様書11	入電の内訳について、携帯電話と固定電話の比率をご教示ください。	不明です（統計を取っておりません。）
37	仕様書12	混雑時や営業時間外のガイダンスは流すのか また、混雑時や営業時間外のガイダンスはオリジナルになるのか	混雑時や営業時間外のガイダンスは流していただきます。 また、ガイダンスは委託者が内容を確認し、受託者が用意します。
38	仕様書12 (1)	業務管理責任者の人員は1名とし、休憩時間等を除き営業時間内は常駐、とありますが、土曜日・祝日は代務者を立てて運営する認識でよろしいでしょうか。	御見込みのとおりです。 また、業務管理責任者と業務従事者の兼任は可能です。
39	仕様書12 (1)	業務従事者は他件との兼任は可能ですか。	可能です。ただし、コールセンター運営時間中は常時仕様書別紙のとりの席数・人員を確保するようお願い致します。
40	仕様書12 (1)	管理者と業務従事者の兼任は可能ですか。	可能です。ただし、コールセンター運営時間中は常時仕様書別紙のとりの席数・人員を確保するようお願い致します。
41	仕様書12 (1)	管理者の休憩について書かれていますが、オペレーターも休憩があるので勤務時間は7.5hという認識でよろしいでしょうか。	オペレーターの休憩時間の指定はございません。 運営時間中は常に指定の席数人員を用意してください。
42	仕様書12 (2)	一時的に受電数の増加が予測され、電話設置台数や人員を増強する場合、変更契約や覚書の締結有無についても協議する認識でよろしいでしょうか。	御見込みとおりでです。 程度にもよりますが、委託期間内で変更契約は想定しておりません。
43	仕様書12 (2)	12 (2) に記載の電話機器の設置台数および人員については指定の数より多く設置および配置しても問題ないでしょうか。	問題ございません。
44	仕様書12 (2)	12 (2) に記載の電話機器の設置台数および人員を厳守していれば、応答率が著しく低下しても特にペナルティはないという理解でよろしかったでしょうか。	御見込みのとおりです。
45	仕様書12 (2)	「業務従事者の電話設置台数及び人員は委託者と受託者の協議の上、受電状況に応じて変更できるものとする。」とあるが、追加費用は請求可能でしょうか	あらかじめ委託料に含めてください。

No.	項目	質問内容	回答
46	仕様書12 (2)	令和5年9月30日までと、令和5年10月1日から共に席数は同じでしょうか。	席数の変遷は下記のとおりです。 (令和2年10月1日～令和2年10月31日) 通常期 3台 繁忙期 6台 (令和2年11月1日～令和5年9月30日) ◎市役所開庁日 通常期 5台 繁忙期 8台 ◎市役所閉庁日 通常期 3台 繁忙期 6台 ※繁忙期は令和4年1月～3月でそれ以外の期間は通常期となります。
47	仕様書12 (5)	フリーダイヤルでの入電について、通信費は受託者負担であり、契約金額内との扱いになるか	御見込みのとおりです。
48	仕様書12 (5)	12 (5) イ※2に記載の回線数は電話設置台数の2倍を用意とありますが、市役所開庁日は10回線、市役所閉庁日は6回線で相違ございませんでしょうか。	御見込みのとおりです。
49	仕様書12	通話機器に関してですが、本案件においてソフトフォンの利用は可能でしょうか。	可能です。
50	その他	○前回入札時の落札金額をご教示ください。	落札金額 36,504,700円(税抜き) 会社名: HARVEY株式会社
51	その他	○前回入札時の席数についてご教示ください。	前回入札時の席数は通常期3台、繁忙期6台でした。 繁忙期: 令和4年1月～3月 通常期: それ以外の期間
52	その他	○再委託について ・グループ会社に再委託を考えているが、可能か?	再委託は、原則として禁止とさせていただいておりますが、書面(任意様式)にてその旨申請をいただき、本市が確認の上、承諾した場合はその限りではありません。
53	その他	○技術者の資格について ・技術者の要件を満たす資格証等の写しと記載があるが、どのようなものを提出したらよいか?	直接的かつ恒常的に雇用関係(3カ月以上)を示す書類(原則として健康保険被保険者証)の写しを提出してください。 また、コールセンター業務に関する資格を有していれば、資格証等の写しも提出してください。
54	その他	○技術者について ・どのようなものを技術者と想定しているか	現場責任者(管理者)を想定しております。