

質 疑 応 答 書

調達サービス (件名) : 水総営 第 2020-1 号 仙台市水道局コールセンター運營業務委託

		整理番号	2	0	3	0	5	7
質 問 事 項		回 答						
1	仕様書 2 (2) ⑧ その他付帯業務について。具体的な業務内容をご教示ください。	受付案件の内容により、局での作業が必要となるものを取りまとめて日々報告することや、入力作業に伴って発生する送付文書の発送準備、新設アパートの名称登録等、仕様書 2 (2) ①～⑦の業務に関連した軽微なものを想定しています。						
2	別紙 3 各月における 1 日当たりの最大件数をご教示ください。	過去実績より平均的数値を算出し、一日当たりの入電数を予測したものを提示しております。実績ではなくあくまでも今後の予測の数値であり、予測としての一最大数は求めておりません。平均的数値であるため、水道局としては、ここから大きくは外れない入電数になると予測しております。提示している数値からご推察願います。						
3	別紙 4 繁忙期の最大値をご教示ください。	上記質問と同様、平均値による予測数のため、最大値は求めておりません。						
4	支払内訳書 業務料は、契約時にあらかじめ決めておけば、60 か月の間、毎月同額でなくても問題ないでしょうか。 (業務の繁閑に合わせ、業務料の金額に変化をつけさせていただきたいと考えております)	毎月の支払金額は同額でなくても問題ありませんが、令和 3 年度～令和 6 年度については、年度単位での合計金額を合わせていただくようお願いいたします。 ※初年度 (令和 3 年 1 月 1 日～令和 3 年 3 月 31 日) 及び最終年度 (令和 7 年 4 月 1 日～令和 7 年 12 月 31 日) は除きます。						
5	仕様書 - 2 委託業務の内容 - (2)コールセンターにおける各種対応業務 ⑤庁内放送 突発的な大規模断水など、入電が集中した場合には問合せ対応が優先されますでしょうか。	状況に応じて、都度協議いたします。						
6	仕様書 - 3 業務管理目標 - (1)応答率 (着信した電話のうち、応答できたもの) 入電直後に即切断となり、応答できなかったものも着信呼数として含めるのでしょうか。含めない場合、着信後何秒間までが対象となりますでしょうか。	入電直後に即切断となった場合も、着信件数に含まれます。						

7	<p>仕様書 - 4 履行期間等 - (2)運営業務の開始は令和2年1月1日からとする。</p> <p>日付部分は、令和3年1月1日という理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。</p> <p>水道局で掲載していた仕様書に誤りがあり、4月23日に差し替えを行っております。ご迷惑をおかけして申し訳ありませんが、水道局ホームページより、改めて仕様書の確認をお願いいたします。</p> <p>なお、(1)履行期間は、着手の日から令和7年12月31日までと読み替えていただきますようお願いいたします。</p>
8	<p>仕様書 - 4 履行期間等 - (3)着手の日から令和元年12月31日までを準備研修期間とし、業務を円滑に進めるため研修期間に充てるものとする。</p> <p>日付部分は、令和2年12月31日という理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>上記に同じ</p>
9	<p>仕様書 - 8 履行場所</p> <p>各職位の配置席数については、ソーシャルディスタンスを確保した上で配置が可能でしょうか。ソーシャルディスタンスが確保できない場合、席数減少の協議は可能でしょうか。また、履行場所は換気可能でしょうか。</p>	<p>システム端末の配置の都合上、現在の配置を変更することは難しいと考えます。ただし、繁忙期を除き、有席数の全台を常に使用するものではないため、席を空けて着台する等の対応は可能と思われれます。</p> <p>なお、緊急事態においては、席数の減少についても協議可能です。</p> <p>室内天井に換気扇が設置されているほか、庁舎管理担当の操作による換気運転が可能となっております。</p>
10	<p>仕様書 - 16 業務従事者の配置</p> <p>ウ：オペレーターとエ：案内手については兼任は可能でしょうか。</p>	<p>仕様書（別紙2）の配置人数及び配置要件を満たせば、差し支えありません。</p>

注1 この質疑応答書は、仕様書等に対して質問がある場合（入札・見積に必要な事項に限る。）にのみ提出して下さい。会社名を記入する必要はありません。

注2 提出期間を過ぎた場合は、受理しません。