

質 疑 応 答 書

調達サービス (件名) : 水営業第 2025-2 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	5	3	1	0	2
質 問 事 項		回 答						
1	(入札説明書 9-1) 入札書及び委任状は、ペン又はボールペンを使用することと記載がございますが、プリンター等で出力した印字でもよろしいでしょうか。	プリンター等で出力した印字でも構いません。						
2	(入札説明書 9-1) 入札用封筒に朱書きの指定はございますでしょうか。	朱書きの指定はありません。						
3	(入札説明書 9-1) 予定価格以下の入札がないときは、直ちに、再度の入札を行うことがある。と記載がございますが、最大で何回の入札を予定されておりますでしょうか。	再度の入札は1回のみ行います。						
4	(入札説明書 9-1) 入札用封筒の大きさにご指定はございますでしょうか。	入札用封筒の大きさに指定はございませんが、入札箱の投函口の幅は約 15cm です。						
5	(入札説明書 9-1) 入札用封筒には封印封緘のご指定はございますでしょうか。また、封印箇所にご指定がある場合は、詳細な封印場所をご教示いただけますでしょうか。	封印封緘の指定はありません。						
6	(入札説明書 9-1) 入札書の日付は入札日と指定はございますが、委任状の日付に指定はございますでしょうか。	公告日以降の、委任を行った日をご記載ください。						
7	(入札説明書 9-1) 契約保証金を免除される要件はありますか？	仙台市水道局契約規程第 16 条をご参照ください。						
8	(仕様書 10) 準備期間はおよそ 8 月～12 月末までの 4 か月間として現行受託者から新受託者への引継ぎを行う想定でよろしいでしょうか？ 引継ぎを受けるための新受託者側の参加者はマネージャー、副マネージャーを想定すればよろしいでしょうか？	準備期間は契約締結後、着手の日から令和 7 年 12 月末までとなります。現行受託者から新受託者への引継ぎ期間はお見込みのとおりです。 新受託者は、新受託者の責任で必要となる人員で引継ぎを受けてください。なお、マネージャー、副マネージャー以外の者の参加も可能です。						
9	(仕様書 11) 委託料には年度ごとの人件費上昇を見込んでいるため、受託者側では年度ごとに従事者への支払いが上昇していきます。貴局からの年度ごとの支払いも年度ごとに変更いただくことは可能でしょうか？または 60 カ月均等になりますでしょうか？	委託料は今後の人件費の上昇も見込んで積算のうえ入札してください。決定した契約金額に基づいて、各年度ごと、各月ごとに支払額を調整することは可能です。						

10	(仕様書 14) 業務責任者は項番 16 に示される各従事者とは別で人材を用意するイメージで相違ありませんか？ 現場責任者は項番 16 のマネージャーと兼務でも問題ございませんか？	業務責任者は仕様書 16 に示す各従事者とは別の者を選任してください。 現場責任者は、仕様書 16(1)アに記載のとおり、マネージャーと同じ者となります。
11	(仕様書 6、別紙 2) MG、副MG、SVを合計で最低 5 名必要との認識でよろしいでしょうか？	仕様書 16(2)に定める別紙 2 の業務従事者の配置要件についての質問として回答いたします。 別紙 2 のとおり、業務従事者の配置要件を満たしていただく必要があります。また、仕様書 3 の業務管理目標を達成するために必要な OP の配置人数が 13 名以上となる時は、SV は 3 名以上配置する必要があります。
12	(仕様書 20(1)①) ①は座学研修のみとの認識です。座学研修後、OJTも必要と存じますが、引越受付の着台までには1か月程度時間を要する認識でよろしいでしょうか？	①は座学研修(システム端末のテスト環境及び研修環境での研修を含む)の最低限の必要時間の目安です。お客さまと会話をしながら円滑に引越受付ができるようになるまでは、受託者の責任において、必要に応じて OJT を実施する必要があると想定しており、引越受付の着台までには、座学研修後の OJT を含めると、実際には 1 か月程度の時間を要すると想定しております。
13	(仕様書 20(1)②) 引越以外の受電を行うために①の座学研修及び OJT 後、②を実施し、フルスキル保持となると認識しておりますが、①～②に要する期間は最低6カ月程度との認識でよろしいでしょうか？	引越以外の受付・問合せ対応までできるようになるには、①の引越受付の研修に 1 か月程度、一定期間引越受付の経験を積み、その後に②の追加研修を 2 か月以上実施することを想定しております。
14	(仕様書 20(1)) 現行受託者から人材の移管(引継ぎ)が行われない場合、すべての受託者に対し①②のスキルが必要な認識でよろしいでしょうか？	すべての業務従事者が、仕様書 20(1)①及び②の研修を受けたフルスキルが必要かというご質問と解しますが、仙台市水道局コールセンター運営業務では、引越受付だけでなく、引越以外の受付や水道に関する問合せ対応も行うため、受託者は仕様書 20(1)①②の研修を実施し、受託者の責任において仕様書 3 業務管理目標を達成するために必要な OP 人数を配置する必要があると考えております。しかし、必ずしもすべての OP がフルスキルが必要とはしておりません。
15	(別紙 3) 想定入電数は 5 年前より 20%以上増加しているようにお見受けしますが、相違ありませんか？	別紙 3 の想定入電数は、5 年前に公告した仙台市水道局コールセンター運営業務委託の仕様書別紙 3 の想定入電数に比べ、約 20%増加しております。この数字に基づき仕様書 3 業務管理目標を達成するために必要な業務従事者を配置してください。
16	(仕様書 3、別紙 2) 仕様書に記載の CHP はあくまでも基準値であり、着台～1 年くらいの OP については電話 1 本あたりの処理時間は 8 分 30 秒程度発生する認識で相違ありませんでしょうか？	仕様書 3 業務管理目標(4)のとおり、1 件あたりの処理時間の月次平均目標は 6 分以内としております。 また、別紙 2 に記載の CPH は、あくまでも OP の配置要件としての基準値です。
17	(仕様書 17) 身分証明書の顔写真入りは、短期雇用のスタッフにも必須でしょうか？	短期雇用であっても、業務従事者であれば必要となります。

18	(仕様書 20.(2)) 研修資料について、資料を作成した時の局からの「承諾を得る」と記載がありますが、資料の定義・カテゴリとしてはどのくらいの範囲でしょうか？(オリエンテーションとかも含む？)	「研修資料」の厳密な定義はしていませんが、少なくともコールセンターにおける各種対応業務の内容に関する研修資料を作成した場合は、お客さまのトラブルを避けるため、内容に誤りがないか、局の方針に合っているか等確認する必要があると考えております。 このことから、一般的な従業員教育、社内手続き、接遇対応等の研修に使用する資料は、仕様書 20(2)の研修資料に含まれないものと考えております。
19	本業務に従事する全ての従事者(MG、副MG、SV、OP(電話対応)、OP(事務処理))は、本業務を受託する時点で、全員が、受託者の直接雇用であることが本委託業務の安定的な履行に繋がると考えております。貴局のご意向をお聞かせいただき、仕様への追加等をご検討ください。	本局としては、本業務に従事する全ての従事者(MG、副MG、SV、OP(電話対応)、OP(事務処理)、案内手)は、全員が受託者の直接雇用であることが望ましいと考えていることから、入札説明書 4(10)のとおり単体企業による参加であること、業務委託契約書第 7 条のとおり再委託の禁止を記載しております。

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。