

No.	仕様書等項目	質問内容	回答
1	<p>【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター共通仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 5 調達方針 (3) 設備機器類 エ 電話交換機 (PBX) と本市音声ネットワークとの接続 (ア) 本市本庁舎PBX及び通信方式</p> <p>【ページ】: P3</p>	<p>【質問項目】 新潟市本庁舎PBXは「UNIVERGE SV9500CT」(NEC製)、通信方式は「CCIS over IP方式」である件</p> <p>【質問内容】 調達仕様書で示されている、「CCIS Over IP」という接続方式はNEC製PBXの独自規格かと存じます。製造元(NEC社)において、NEC Univerge PBXと他社性PBXとの間をCCIS通信規格を用いての接続検証ないし、実績としての確認は為されておりますでしょうか？</p> <p>実績実例がございましたら、以下2点の情報をご提示いただく事は可能でしょうか？ (1) 接続インターフェース (2) 必要なネットワーク側の施工/通信要件</p> <p>▽NEC社ホームページでのCCIS方式の情報： https://www.necplatforms.co.jp/product/aspire_ux/fn_ip.html 「※ 上記接続にご使用いただくIPネットワーク環境には、機能ごとに必要な条件がございます。IPネットワークの選定に際しましては、予め当社営業拠点または販売店へご相談ください。」との記載がございますので、メーカーご案内に従ってご質問させて頂いております。宜しくお願い申し上げます。</p>	<p>NEC社製については確認が取れている。 NEC社以外の製品との接続検証及び実績については、提案者において必要に応じて確認を行い、技術的な視点による検証結果を示して提案を行うこと。</p>
2	<p>【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター共通仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 5 調達方針 (3) 設備機器類 エ 電話交換機 (PBX) と本市音声ネットワークとの接続 (イ) 接続設備</p> <p>【ページ】: P4</p>	<p>【質問項目】 受託者が指定する新潟市内の拠点に、音声ネットワーク接続に係るL3-SWを本市が設置する件</p> <p>【質問内容】 弊社サーバ室内に設置するにあたり、L3-SWの寸法(幅、高さ、奥行)、重量、消費電力をご提示ください。</p>	<p>L3-SWまでの設備を本市で設置を行うが、その際に受託者が指定する新潟市内の拠点へは、「L3-SW」「無停電電源装置(UPS)」「ONU」の設置を想定していることからそれらについて示す。 L3-SW及び、無停電電源装置(UPS)、ONUの各寸法・重量・消費電力の参考数値は次の通り。</p> <p>L3-SW 寸法(幅:269mm、高さ:44mm、奥行:165mm) 重量:1.18kg 消費電力:25.9W 無停電電源装置(UPS) 寸法(幅:86mm、高さ:434mm、奥行:530mm) 重量:23kg 消費電力:入力要領1KVA ONU 寸法(幅:40mm、高さ:135mm以下、奥行き160mm) 重量:1kg 消費電力:15W以下</p>
3	<p>【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 5 設備の確保 (1) 電話回線 イ</p> <p>【ページ】: P3</p>	<p>【質問項目】 本業務の電話番号は「025-243-4894」本市名義の電話回線を使用する件</p> <p>【質問内容】 025-243-4894の電話番号が付与されている回線の通信キャリア名と回線サービス名をご提示ください。また、上記回答内容次第になりますが、弊社事業所建物への同電話番号の回線引き込みにあたり、初期コスト抑制の観点から、電話番号を変えずに回線サービス名のみ変更することにご対応いただくことは可能でしょうか。</p>	<p>通信キャリア名: 東日本電信電話株式会社 回線サービス名: 光電話オフィスA</p> <p>仕様内容を達成することが可能な場合は、回線サービス名を変更しても構わない。 ただし、変更にかかる費用についても見積に含めること。 また、「変更することにご対応いただくことは可能でしょうか」とあるが、本市で何か対応することは想定していないが、本市名義の契約とするために本市において実施が必要な事項がある場合にはその旨を提案書に明記すること。</p>
4	<p>【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 全般</p>	<p>【質問項目】 通話録音(電話録音)と音声の蓄積保管</p> <p>【質問内容】 市役所コールセンターにおいては、電話録音(通話録音)と音声の蓄積保管は調達仕様書上の必須要件ではないという理解で合っておりますでしょうか。(初期コスト抑制の観点からの質問となります)</p>	<p>市役所コールセンター業務においては、電話録音(通話録音)と音声の蓄積保管は仕様上の必須要件ではない。 市民サービス向上、カスタマーハラスメント等に有効な提案となる場合には積極的な提案を期待する。</p>
5	<p>【ドキュメント名称】 新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 5 設備の確保 (1) 電話回線 イ</p> <p>【ページ】: P3</p>	<p>【質問項目】 本業務の電話番号は「025-290-5353」とし、本市名義の電話回線を使用する件</p> <p>【質問内容】 025-290-5353の電話番号が付与されている回線の通信キャリア名と回線サービス名をご提示ください。また、上記回答内容次第になりますが、弊社事業所建物への同電話番号の回線引き込みにあたり、初期コスト抑制の観点から、電話番号を変えずに回線サービス名のみ変更することにご対応いただくことは可能でしょうか。</p>	<p>通信キャリア名: 東日本電信電話株式会社 回線サービス名: 光電話オフィスA</p> <p>仕様書の内容に対応できるなら、回線サービス名を変更しても構わない。 ただし、変更にかかる費用についても見積に含めること。 また、「変更することにご対応いただくことは可能でしょうか」とあるが、本市で何か対応することは想定していないが、本市名義の契約とするために本市において実施が必要な事項がある場合にはその旨を提案書に明記すること。</p>
6	<p>【ドキュメント名称】 新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 6 粗大ごみ受付システムについて (1) 受付機能 カ</p> <p>【ページ】: P6</p>	<p>【質問項目】 「収集品目は容易に登録できること。なお、契約日以降の品目変更・追加・削除にあたって発生する費用については、契約金額に含めるものとする」ということについて</p> <p>【質問内容】 現段階で変更・追加・削除の対応について何件ほど想定されているのでしょうか？未定の場合は過去の対応件数をご教示いただければと思います。</p>	<p>過去の対応件数: 約10件</p> <p>現段階では想定していないが、その他品目で受付頻度が多く、市民サービス向上のために品目追加を行う可能性がある。また、生活の変化に伴い、品目名称の変更や細分化の必要性がある場合に、変更等を行う可能性がある。</p>
7	<p>【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 別紙1-3 新潟市役所コールセンターシステム概要(現状)</p> <p>【ページ】: P17</p>	<p>【質問項目】 ① コールセンターシステム ② 庁内FAQ作成・閲覧システム</p> <p>【質問内容】 現時点で登録されているFAQの件数はそれぞれ何件ずつでしょうか？</p>	<p>庁内FAQ作成・閲覧システム登録件数: 2,182件 コールセンターシステムにおいては、庁内FAQ作成・閲覧システムに登録されているものが反映されるため、おおむね同数が登録されているものと認識している。</p>
8	<p>【ドキュメント名称】 新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 11 運用業務内容 (1) 実施業務 ウ 問い合わせ対応業務</p> <p>【ページ】: P10</p>	<p>【質問項目】 (ア) インターネット受付方法の案内 (イ) 粗大ごみ手数料の金額照会 (ウ) 粗大ごみに当たるかどうかの問い合わせ (エ) 分別方法の案内</p> <p>【質問内容】 問い合わせ業務にて用いるFAQの件数はおおよそ何件登録されているのでしょうか</p>	<p>粗大ごみ受付センター独自に作成したFAQシステムはないため、庁内FAQ作成・閲覧システムに登録されている件数を以下のとおり回答する。 (ア) 1件 (イ) 0件 (ウ) 1件 (エ) 4件</p> <p>(イ) について 品目毎に手数料が定められており、本市ホームページやごみ分別百科事典で公開しているものを問い合わせ業務に用いることができる。</p> <p>(イ) (ウ) (エ) について FAQではないが、本市ホームページやごみ分別百科事典、チャットボットなどを問い合わせ業務に用いることができる。 参考: チャットボットに登録されている情報のうち、分別に関すること: 約1230件 粗大ごみに関すること: 約210件</p>
9	<p>【ドキュメント名称】 新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 別紙2-3</p> <p>【ページ】: P17</p>	<p>【質問項目】 回収体制について</p> <p>【質問内容】 もし、ご縁がございましたら粗大ごみの点数、ならびに業者ごとの積載量のロジックを公開いただくことは可能でしょうか？ また受付システム上の積載量や品目ごとの点数、発生頻度が不明なため 具体例としてどのような変更が発生するのかが分かればそれを基に費用を算出させていただきます</p>	<p>質問にある粗大ごみの点数が、新潟市の粗大ごみ品目数を指すのであれば190品目。市民が1日に申し込める粗大ごみ品目数であれば、本市は制限をしていない。それ以外の数字が知りたいということであれば、契約後に内容を聞き、公開できるか判断する。 業者ごとの積載量のロジックが業者毎の日々の積載総量の算出方法を指すのであれば、契約後に公開可能。</p>
10	<p>【ドキュメント名称】 新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 別紙2-3</p> <p>【ページ】: P17</p>	<p>【質問項目】 注意点について</p> <p>【質問内容】 「細やかな設定」について業者ごとで設定想定される優先ルートなど知見があればご教示いただけないでしょうか？</p>	<p>「細やかな設定」とは、別紙2-3に記載のあるとおりであり、回収業者が17業者あるが、全て同じ設定ではなく、業者により1日の積載総量や回収地域、回収曜日等が異なるため、細やかな設定が必要になることを指している。 業者ごとで設定想定される優先ルートなど知見が指すところが想定できないが、もし優先ルートが粗大ごみの回収ルートを示すのであれば、回収ルートは回収業者へ示す必要はない。</p>

No.	仕様書等項目	質問内容	回答
11	【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター個別仕様書 【ドキュメント項番】 8 本業務に係るホームページの作成・公開の体制確保 (5) ホームページでのFAQの公開 【ページ】：P7	【質問項目】 FAQサイトに関して 【質問内容】 FAQのPV数（ページビュー数）実績を教えてくださいませんか。	令和5年度実績 4月：18,235件、5月：17,185件、6月：16,914件、7月16,174件、8月：14,750件、9月：14,658件、10月：14,877件、11月：14,857件、12月：14,138件、1月：18,911件、2月：17,321件、3月：23,424件 合計：201,444件
12	【ドキュメント名称】 共通仕様書 【ドキュメント項番】 6 業務の引継ぎ (1) 前受託者との引継ぎ 【ページ】：P4	【質問項目】 業務引継ぎに関して 【質問内容】 問い合わせ情報や問い合わせ履歴の過去のデータ移行は行う予定でしょうか。ペンダでを行う場合、どのようなデータを何件移行する予定でしょうか。 例) 顧客データ：〇件 問い合わせ履歴：〇件 など	(市役所コールセンター) 問合せ履歴情報及び、イベント申込者情報を本市より提供する想定である。  (粗大ごみ受付センター) 現在の受託者が保有している令和7年3月31日までに受付した受付データを引き継いでもらうことになるため、現段階で件数は不明である。別紙2-1粗大ごみ受付センター業務実績から想定していただきたい。
13	【ドキュメント名称】 新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書 【ドキュメント項番】 6 粗大ごみ受付システムについて (1) 受付機能 キ 【ページ】：P6	【質問項目】 回収業者別、回収地域別で受付状況を確認できるようにすること。 【質問内容】 受付した粗大ごみへ付与する「受付番号」とは、受付した案件に対して番号を付与する想定で合っていますでしょうか。(粗大ごみの品目ごとではなく、1回の申し込みに対して付与する認識です。)	お見込のとおり。
14	【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター個別仕様書 【ドキュメント項番】 11 運用業務内容 (1) 実施業務 イ 申込受付業務 【ページ】：P10	【質問項目】 (ア) 受付システムは、本市が指定するものを使用することとし、使用にあたっては事前に研修を実施するなどし、業務従事者に操作方法を熟知させようとして運用に供すること。また、本市が指定するシステムに移行があった場合は、随時対応すること。 本市が当初に指定するシステムは、「RESERVA（株式会社コントロールテクノロジー）」を想定している。 【質問内容】 イベントごとに入力項目の変更は毎度発生するのでしょうか？ 基本項目は同一と記載がございましたが、イベントごとの項目もあるため適宜追加を実施して間違っていませんか	イベントごとに、入力項目の変更が生じる場合がある。 なお、項目についてはイベントごとに異なるため都度対応すること。
15	【ドキュメント名称】 提案書作成要綱 【ドキュメント項番】 新潟市粗大ごみ受付センター独自項目 7. 市民の利用しやすさ 【ページ】：P7	【質問項目】 (2) インターネット受付時の粗大ごみ処理手数料の電子決済サービス及び処理券について 【質問内容】 電子決済のとき、APIを外に出してよいのでしょうか CRMではなく、別lineで決算用のページ用意を想定しておりますがCRMで呼び出しが必要なら決済用のAPIが必要になるためです	【APIはあるソフトウェアの機能を別のソフトウェアから呼び出す仕組みのこと】 【外に出していない＝電子決済情報を粗大ごみ受付センターのシステム上で市民から入力してもらい、その情報を決済代行会社へ送信してもいいか】 【CRM＝顧客関係管理または顧客関係管理を行うためのITツールを指す】 と質問を受けたとして回答する。 電子決済サービスを利用するにあたり、API・リンク・メールリンク等様々なシステム接続方法があると認識している。システム接続方法は問わないが、共通仕様書8(2)キ情報セキュリティ対策方針及び9情報セキュリティ仕様を遵守すること。 質問には、「CRMではなく、別lineで決算用のページ用意を想定しておりますがCRMで呼び出しが必要なら決済用のAPIが必要になる」とあるが、状況の想定ができず明確な回答をすることができないため、提案書作成時には、具体的なシステム接続方法や情報漏洩等に対する対策を明記していただきたい。
16	【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター共通仕様書 【ドキュメント項番】 5 調達方針 (3) 設備機器類 エ 電話交換機(PBX)と本市音声ネットワークとの接続 (ア) 本市本庁舎PBX及び通信方式 【ページ】：P3	【質問項目】 新潟市本庁舎PBXは「UNIVERGE SV9500CT」（NEC社製）、通信方式は「CCIS over IP方式」である件 【質問内容】 UNIVERGE SV9500CTの販売元および製造元(NEC社)において、Univerge PBXとAVAYA PBXとの間をCCIS通信規格を用いて接続された実績が無い場合は、接続インターフェース方式を、CCIS方式ではなく、T1方式による実施をお願いしたいのですが、UNIVERGE SV9500CT側でご対応いただくことは可能でしょうか？	仕様で示す本市側の設備要件に変更を加えることはできない。
17	【ドキュメント名称】 新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書 【ドキュメント項番】 6 粗大ごみ受付システムについて (1) 受付機能 【ページ】：P6	【質問項目】 図の②について 【質問内容】 受付時に最短回収日を指定する/業者により対応できる積載総量も異なるため細やかな設定が必要となる(別紙2-3)と記載がありますが、具体的にオペレータはどのように判断して設定されているのでしょうか。(受付可能な回収日を確認するシステムが別途あるのでしょうか？) また回収日を設定したのち、業者へのフィードバックはどのようにされているのでしょうか。	本市からシステムを提供することは一切ない。オペレーターは、粗大ごみ受付センター個別仕様書6粗大ごみ受付システムについてに記載したとおり、受託者が用意するシステムを利用し受付を行うことになる。受託者が用意するシステムで別紙2-3にある情報を設定等していただくことで、判断していただくことになる。 回収日設定後の業者へのフィードバック(粗大ごみ回収についての依頼)は、個別仕様書6(1)コ及びサにある帳票を各回収業者へ提供すること。提供方法については本市から指定しないが、情報管理に留意した上で提供方法を提案書にて提案すること。 業者への提案時期等は粗大ごみ受付センター個別仕様書11(1)イ回収業者への依頼及び回収確認に記載のとおりのため、確認いただきたい。
18	【ドキュメント名称】 新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書 【ドキュメント項番】 6 粗大ごみ受付システムについて (1) 受付機能 【ページ】：P6	【質問項目】 図の③について 【質問内容】 収集依頼票をPDFで出力し、回収業者にどのように送信されているのでしょうか。(オペレーターの方がPDF化してメールやFAXにて送るなど) 収集依頼票のサンプルを見せていただくことは可能でしょうか。	回収業者への送信方法は、上記回答と同じく粗大ごみ受付センター個別仕様書11(1)イ回収業者への依頼及び回収確認に記載のとおりであり、本市から手法は指定しないため、提案いただきたい。現行の方法については、提案書作成要綱3提案書記載依頼事項に記載しているため、9ページを確認いただきたい。 なお、収集依頼票には個人情報が含まれているため、その点に留意して提案すること。 また、粗大ごみ受付センター個別仕様書10(3)イ運用テストを十分にを行い、全ての回収業者が受信できるようなテストを行うこと。 現在使用している収集依頼票のサンプルは現段階で提示することはできないが、記載内容については粗大ごみ受付センター個別仕様書6(1)サを参考にさせていただきたい。
19	【ドキュメント名称】 新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書 【ドキュメント項番】 6 粗大ごみ受付システムについて (1) 受付機能 【ページ】：P6	【質問項目】 図の④について 【質問内容】 回収状況(回収済み、未回収など)はどのように受信されているのでしょうか。(電話での報告、メールでの報告など)	現行の方法については、提案書作成要綱3提案書記載依頼事項について表 提案書記載項目及び記載依頼内容に記載しているため、9～10ページを確認いただきたい。
20	【ドキュメント名称】 新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書 【ドキュメント項番】 6 粗大ごみ受付システムについて (1) 受付機能 【ページ】：P6	【質問項目】 回収業者への帳票連携方法について 【質問内容】 回収業者の方は対応履歴システムにアクセスすることはありますでしょうか。	提案者の示す対応履歴システムが分からないため、アクセスする必要があるかは本市で判断できない。 本市としては、対応履歴に回収業者がアクセスする必要があるとは想定していないが、仮に粗大ごみ受付センター個別仕様書6(1)サの受信方法や個別仕様書11(1)イ(ウ)の報告方法について、各回収業者が対応履歴システムにアクセスするようなシステム構築にするならば、アクセスする必要があるのではと想像する。
21	【ドキュメント名称】 市役所コールセンターとごみ受付センターの各個別仕様書(共通) 【ドキュメント項番】 全般 【ページ】：-	【質問項目】 エスカレーション方法と転送先 【質問内容】 両業務に関して、所管部署、区などへ「エスカレーションをする」と複数箇所記載がありますが、具体的には、①エスカレーション先は何件ほどありますでしょうか？、②どのような運用方法でエスカレーションがされるのでしょうか？ 回答例) ①エスカレーション先数 ・市庁内のエスカレーション管轄部署は約30先、区で約25先の合計55～60先 ②運用方法の例 ア) 市民より受電をした電話をご担当者様へ「転送」する、イ) 窓口では市民の折り返し先を伺い、ご担当者様より折り返しのご対応を頂く、ウ) 窓口では市民の折り返し先を伺い、ご担当者様より回答、対応を伺った上で窓口より折り返し回答を行う。 など。	(市役所コールセンター) ①新潟市役所全庁 ②一般的な問い合わせでは、市HPや各種広報媒体、その他担当部署から提供される資料等に情報がない場合エスカレーションを行う。 イベント受付及び問合せ代行業務では、市HPや各種広報媒体、担当部署から提供される業務仕様書等の資料に情報がない場合エスカレーションを行う。  (粗大ごみ受付センター) ①現在の想定では市役所・区役所合わせて10カ所 ②特殊なもの(ウォーターサーバーや業務用冷蔵庫など)で粗大ごみとして受け付けることができないもので、家電リサイクル法の対象品のようにはっきりとした処分方法がないものの申込があった場合、自己搬入や清掃センター等施設についての相談。各区のごみ担当部門の連絡先についての照会。などについて、粗大ごみ受付センターで対応が難しいと判断した場合、内容を確認し、転送先が分かる場合は転送する。判断できない場合は、折り返し連絡できるよう市民から連絡先を聞き取り、市担当者へ引き継ぐ。

No.	仕様書等項目	質問内容	回答
22	提案書作成要綱 1頁 2.(2).ア	提出する提案書(別記様式第2号)については、両面印刷でよろしいでしょうか。	原則両面印刷とする。
23	提案書作成要綱 1頁 2.(2).イ	提出する電子データ各データについては、編集できる形式(MicrosoftWord、Excel、PowePoint)のファイル形式及び、各ファイルをPDF化したファイルを提出するという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。
24	提案書作成要綱 2頁 3.(2). (注意点)⑥	「総ページ数は、100ページ以内とすること。別記様式第1号とは別に作成する表紙・目次は、指定する制限枚数には算入しない。」との記載がございますが、別記様式第1号〜別記様式第5号および5号別紙(内訳および「新潟市役所コールセンター」「新潟市粗大ごみ受付センター」単位での見積)はすべて100ページに含まれますでしょうか。	100ページに含むものは、別記様式第2号のみである。
25	提案書作成要綱 7頁 3.(2).表7. (1)	インターネット受付の流れにおいて、「入力内容に不備があった場合、確実に相手と連絡がとれる仕組みを考えたこと」と記載がございますが、新規申込者については受付センターを介さず本登録となる仕組みではなく、新規申込者は受付センター側で申込情報をチェックのうえ本登録するという運用が必須ということになりますでしょうか。	「入力内容に不備があった場合、確実に相手と連絡がとれる仕組みを考えたこと」とは、市民が入力した情報で確認したいことがあったときに、確実に相手に連絡を取れる仕組みを組み込んで欲しいということである。例えば、市民が誤って電話番号やメールアドレスを登録してしまった場合、電話やメールをしても相手に繋がらない可能性がでてしまうため、そうならない仕組みを組み込んで欲しいということである。「新規申込者は受付センター側で申込情報をチェックのうえ本登録するという運用が必須」ということではないが、受付センター側で申込情報をチェックしなくても本登録できる仕組みにする場合、収集依頼票を見て、回収業者が確実に回収へ行くような仕組みにすること。(新規申込者の住所等が存在し、何かあった際に申込者へ確実に連絡が取れるようにしておくこと。)
26	提案書作成要綱 7頁 3.(2).表7. (2)	電子決済サービスの導入について、「電子決済をした市民の手数料が市へ振り込まれるまでの流れを具体的な図式にて記載すること」と記載がございますが、電子決済サービスの決済代行手数料は新潟市様側にて別予算で見込むという認識でよろしいでしょうか。	電子決済サービスを利用するにあたり発生する一切の費用(手数料も含む)について、全て見積に含めていただきたい。
27	提案書作成要綱 別記様式第5号 見積書 8	「商業ごとの単位での見積を作成すること。共通事項の按分が必要な場合は根拠をもって行うこと」との記載がございますが、業務ごとに分計できるものは分計のうえ、共通部分をすべてある一方の業務につけるという形でもよろしいでしょうか。	共通部分も入電想定件数等の利用実績想定をもとに按分のうえ計上すること。
28	プロポーザル実施要綱 3頁 5.(1) 及び 4頁 6.(1)	参加申請書(実施要項書式第1号)・秘密保持誓約書(実施要項書式第2号)、提案書表紙(提案書作成要綱別記様式第1号)については、入札参加資格資格者名簿に記載されている代表者名での申請でよろしいでしょうか。また、参加申請書(実施要項書式第1号)・秘密保持誓約書(実施要項書式第2号)に押印は不要という認識でよろしいでしょうか。	各種様式への代表者名記載についてはお見込みのとおり。 押印については、各種様式へ押印したものを提出すること。
29	プロポーザル実施要綱 5頁 7.(3)	プレゼン参加人数は5人以内とございますが、単独企業で参加申請の場合、再委託を予定している構成員の参加も可能でしょうか。	再委託構成員の参加は認められない。 再委託は、本市と契約締結後に本市の承諾をもって本業務への参画が認められるものであるため、提案段階においては本件提案者が責任をもってプレゼンを実施すること。 なお、再委託はあくまで技術的に専門性が求められるものなどやむをえない場合に承認するものであり、本来は受託者において実施することが基本であることに留意すること。 安易に、本業務の根幹にかかわる部分を再委託することがないよう注意すること。
30	プロポーザル実施要綱 5頁 7.(5)	プレゼンテーション資料を作成した場合の印刷部数も16部(正本1部、正本の写し1部、副本14部)、両面印刷でよろしいでしょうか。A4横の場合、長辺縦じや短辺縦じなどの向きはございますでしょうか。	印刷部数についてはお見込みのとおり。 縦じ込み向きについては、作成する資料の内容に応じて見やすい向きでとじこむこと。 なお、プレゼンテーション資料を作成する場合には、該当資料は提案書本文の中で特にアピールしたい点をピックアップする、あるいは補足を行うための補助的資料であることに留意すること。プレゼンにおける基本資料は提案書本文であることを十分認識の上、プレゼンテーション資料を作成すること。
31	プロポーザル実施要綱 優先交渉権者選定基準 取組一覧 別紙2	取組一覧に記載のある各種認定については、単独企業で参加の場合、再委託を予定している構成員が認定されたものについても記載できますでしょうか。	再委託については、本市と契約締結後に本市の承諾をもって本業務への参画が認められるものであることから、提案段階における再委託を予定している者についての記載は認められない。 なお、再委託はあくまで技術的に専門性が求められるものなどやむをえない場合に承認するものであり、本来は受託者において実施することが基本であることに留意すること。 安易に、本業務の根幹にかかわる部分を再委託することがないよう注意すること。
32	プロポーザル実施要綱 優先交渉権者選定基準 提案内容評価表 2.(3) 及び 共通仕様書 2頁 5.(1).エ	停電(瞬断)対策として、データセンター内の各種サーバやネットワーク機器、コールセンター内のネットワーク機器、IP電話機等の通信設備を想定しています。 受付端末(デスクトップPCや液晶モニター)やプリンターに対しても瞬断対策は必要となりますでしょうか。	落雷等による停電(瞬断)により、設備の故障やデータの破損などが発生し業務が中断するのを防ぐために必要となるものすべてが対象となる。
33	プロポーザル実施要綱 優先交渉権者選定基準 提案内容評価表	粗大ごみ受付センター固有事項において、7.(2)に「粗大ごみ処理手数料の電子決済サービス」の記載がございますが、個別仕様書には記載がありません。粗大ごみ受付システムの機能として電子決済サービス機能が必須(見積額に含む)との認識でよろしいでしょうか。そうである場合、導入予定はいつ頃を予定していますでしょうか。	電子決済サービスは必須ではない。あくまでも追加提案として、見積額の範囲内で構築・運用が可能な場合のみ提案すること。導入する場合の時期については、契約時に相談したい。
34	プロポーザル実施要綱 優先交渉権者選定基準 提案内容評価表	「ワークライフバランス等を推進する取組」等は、各項目が1点で、すべて認定・登録されていると10点満点という認識でよろしいでしょうか。 また、プラチナやゴールド等の上位認定による加点配点はありますでしょうか。	「ワークライフバランス等を推進する取組」等は、各項目が1点で、すべてで認定・登録されていると10点満点という認識である。 プラチナやゴールド等の上位認定による加点配点はない。 共同企業体での提案を行う場合には、構成企業内において1人以上が各項目に該当する場合に加点を行う。
35	共通仕様書 3頁 5.(3).ア	「このほかにも共有できる機器等がある場合、積極的に共有を図ること。」とありますが、両コールセンターFAXとプリンターの共用は認められませんか。	FAXとプリンターの共用については、取り間違い等が発生しないよう、質問者の責任において適切な運用が可能か確認はしない。このほかの設備等の共用についても積極的な提案が期待される。
36	共通仕様書 3頁 5.(3).イ	「各コールセンターに活用する各種機器に無停電装置等を備え、停電対策を講ずること。」とありますが、停電対応時間の指定は何時間でしょうか。	具体的な時間指定は行っていないが、落雷等での停電時においてその時点での各種データのバックアップを行うなど、各種設備を安全に停止させ停電復旧後に速やかに業務再開ができるように準備するために必要となる時間分を、質問者が必要と考える時間に対応できる提案をいただきたい。
37	共通仕様書 3頁 5.(3).イ 及び 新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書 別紙2〜4 新潟市粗大ごみ受付センターにおける通話録音に関する要綱	「災害発生時等によるシステムや機器の断絶が発生した場合、速やかに復旧できるよう、サーバやハードディスクの冗長化を実施するとともに、1日単位のデータバックアップを行うこと。」とありますが、対象データの範囲はMIS情報、通話録音を含むのでしょうか。 また、バックアップを行う際の媒体は指定がありますでしょうか。 併せて、「新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書 別紙2〜4 新潟市粗大ごみ受付センターにおける通話録音に関する要綱」の記載を見るに「通話録音装置について、施錠することができる保管庫等に保管することその他の盗難及び紛失の防止のために必要な措置を講じなければならない。」「通話録音記録は、これを複製し、又は受付センターの施設から持ち出してはならない。」との記載がありますが、これは通話録音装置自体が受付センターの施設に存在しなければならない(クラウド不可)ことを示しているのでしょうか。バックアップした録音データのみ受付センター内での保管を示しているのでしょうか。	MIS情報・通話録音どちらも含むものとする。 バックアップを行う媒体については本市から指定はしないが、仕様で定める要件に対応できるものとする。 新潟市粗大ごみ受付センターにおける通話録音については、クラウド対応でも差し支えない。ただし、クラウド対応とするのであれば、情報漏洩に対する取組みについて、提案書に記載していただきたい。
38	共通仕様書 3頁 5.(3).ウ	「受託者は、各コールセンターを円滑に運営するため、必要に応じて設備及び各システムのメンテナンスを行うこと。」とありますが、点検回数についての指示はありますか。	具体的な回数指定は行わないが、設備及び各システムが問題なく稼働できるよう必要な回数を見込んで提案を行うこと。 また、不具合などが発生した場合には速やかに対応できるようにすること。
39	共通仕様書 3頁 5.(3).エ	「本市本庁舎PBX及び本市の用意する音声ネットワークと接続し、本市本庁舎等の各拠点と本業務拠点間で電話の内線転送が行えるように次に示す条件に対応できるよう、電話交換機(PBX)を調達するとともに環境を整備すること。」とありますが、 ① 本庁舎側、コールセンター側共に、発信は内線番号のみのダイヤルとなりますでしょうか。拠点番号+内線番号のダイヤルとなりますでしょうか。 ② 通信方式は「CCISoverIP方式」の接続が必須であり、追加番号ダイヤルインなどでの代替機能では認められないでしょうか。 ③ L3SW下部の設定値については受注後指示があると考えてよろしいでしょうか。	①内線番号のみのダイヤルとなる。 ②「CCISoverIP方式」の接続は必須である。また、その他の通信手段を確立すること自体は差し支えない。 ③お見込みのとおり。
40	共通仕様書 6頁 8.(3).ウ	「システムにログインしたIDごとのログ情報を運用開始日以降各コールセンター単位で毎年度作成し」とありますが、これは電話機へのログインしたIDも含まれるのでしょうか。	使用する電話機でログデータの取得をおこなっている場合は対応すること。なお、導入する電話機設備により取得ができない場合は不要とする。
41	新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書 7頁 6.(1).シ	特定の地域において、申込曜日により最短回収日が3営業日後とならない運用があると認識しております。例えば、月曜日に申し込む場合は7日後、火曜日に申し込む場合は6日後となる想定です。上記について、電話受付システムおよびインターネット受付システムで考慮した仕組みを導入する必要がある認識ですが、相違ないでしょうか。	お見込みのとおり。 別紙2-3にある回収曜日に合わせて回収できるように考慮した仕組みの導入をすること。
42	新潟市役所コールセンター個別仕様書 1頁 3.(2)	「年末年始等、市役所長期閉庁時間については、本市と受託者で協議のうえ調整するものとする」と記載がございますが、現状通り、年末年始もコールセンターの運営は実施する想定ということでよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。
43	新潟市役所コールセンター個別仕様書 3頁 5. 新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書	新潟市役所コールセンター「(3) 電話機」及び新潟市粗大ごみ受付センターについて伺います。 ア、イの要件を満たせば電話機ではなく、PC(ソフトフォン)の利用でも問題ないと考えてよろしいでしょうか。	仕様を満たせる場合は、ソフトフォンの利用も差し支えない。 また、各種ログデータの収集・集計ができるようにすること。
44	新潟市役所コールセンター個別仕様書 6頁 8.(3)	ホームページのデザインの見直しは想定されていますでしょうか。	市民視点での利便性向上等、提案者が考えるホームページデザインが提案されることが望ましい。

No.	仕様書等項目	質問内容	回答
45	新潟市役所コールセンター個別仕様書 7頁 8. (4)	新潟市様要望に基づく大規模な改修については、新潟市様と協議の上、別途請求が認められる、という理解でよろしいでしょうか。	原則、受託者負担とする。ただし、状況に応じて協議とする。
46	新潟市役所コールセンター個別仕様書 9頁 11. (1). イ. (ア)	RESERVAですべてのイベントの申込受付を行うという前提でよろしいでしょうか。(受託者側でのイベント申込システム配備は不要という理解でよろしいでしょうか。) 受託者側でのシステム配備が必要な場合、その導入・設定・運用コストは見積内に含めるという理解でよろしいでしょうか。	RESERVAですべてのイベントの申込受付を行う運用を想定しているため、受託者側でのイベント申込システム配備は不要である。
47	新潟市役所コールセンター個別仕様書 9頁 11. (1). イ. (イ)	RESERVAの受付画面や市民への周知事項については、担当課で作成・掲載し、申込データについても担当課で抽出するという理解でよろしいでしょうか。	本市の想定では、担当課の役割としてシステム上でのフォーム作成及び掲載・受付終了後の受付データ抽出を想定している。
48	新潟市役所コールセンター個別仕様書 10頁 11. (1). ウ	イベント開催有無連絡用ナビダイヤル「0570-02-4894」は継続利用し、ナビダイヤルの設定確認・修正作業をコールセンター業務に含めるという理解でよろしいでしょうか。	ナビダイヤルの利用については、仕様書上で定める必須要件ではないため、提案者の判断において提案を行うこと。 なお、市民サービスの向上に有効な場合には積極的な提案を期待している。
49	その他	ライセンス等の購入にあたり、エンドユーザの登録が必要な場合のご担当者名は「市民生活部広聴相談課」様で問題ないでしょうか。 それとも各コールセンターの業務所管課名義の個別登録となりますでしょうか。	現段階で決定していることはない。 契約締結後の要件定義時に協議のうえ、決定するものと考えます。
50	その他	契約満了後の撤去については各仕様書上に記載がありませんが、どのようにすればよいでしょうか。また費用として含めなくてもよろしいでしょうか。	本事業で必要となる経費はすべて見込むこと。なお、別途の契約及び請求は認められない。
51	その他	入札参加資格者登録における代表者情報の変更について代表者変更に伴い登記手続き中であるため、参加申請および提案書提出締切日までに代表者情報の変更手続きが間に合わない可能性がございますがどのようにすればよろしいでしょうか。	各申請書類の提出時点における最新の情報により申請・提出を行うこと。
52	実施要綱 1ページ プロポーザルに付する事項 (5) 予定価格	期間ごとに予定価格が記載されているが、期間ごとに予定金額以内におさめる必要があるとの認識で良いでしょうか。	お見込みのとおり。
53	実施要綱 8ページ 別紙2 取り組み一覧	選定基準・評価項目の中に新潟県または新潟市独自の認定基準が指定されている部分がありますが、この部分において国等の認定（例えば健康経営を推進する取り組みとして経済産業省「健康経営優良法人」）は対象外でしょうか。	今回の評価においては、本市が指定した項目において評価を行うことから、記載がないものは基本的に対象外となるが、実施要綱別紙2で示すものうち、登録要件等で地域を限定している「新潟県のハッピー・パートナー企業に登録している。」「新潟市働きやすい職場づくり推進企業として表彰されている」「新潟市健康経営認定事業者として認定されている」については、類似の制度の認定を受けている場合には、それらが確認できる認定書の写し等を提出した場合、内容を確認のうえ同程度の制度内容であることが認められる場合加点对象とする。
54	実施要綱 9ページ (提案内容評価表) 3市民の利用しやすさ (1) FAQの公開・管理	FAQページについてはサービス利用契約の締結とさせていただけないでしょうか。(仕様書の内容は遂行する前提でございませ)	当該質問意図は、本件の契約とは別にサービス利用契約の締結を行うことに対する確認と認識して回答を行う。 本件における契約とは別に契約を締結することについては認められない。必要がある場合には再委託等を行うことにより受託者が業務遂行に係る調達を行うこと。
55	実施要綱 9ページ (提案内容評価表) 3市民の利用しやすさ (1) FAQの公開・管理	カテゴリー分けの見せ方について協議することは可能でしょうか。	契約締結後に協議を行うことは可能。 提案者が考える最適なカテゴリー分けについて提案されることが望ましい。
56	実施要綱 10ページ (提案内容評価表) 新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター構築及び運用業務委託 提案内容評価表 7. 市民の利用しやすさ (2) 粗大ごみ処理手数料の電子決済サービス	電子決済サービスを利用する場合、決済代行関連費用については決済代行業者と貴市が直接契約する認識でよろしいでしょうか。	決済代行業者との契約については、提案者または本市のどちらになるか、提案書に記載すること。 また、電子決済サービスは追加提案としての位置づけのため、見積額の範囲内で構築・運用が可能な場合のみ提案すること。
57	仕様証明書 6 粗大ごみ受付システムについて (1) 受付機能 サ	回収業者ごとの収集依頼一覧表（全体地図を伴うもの）を帳票出力した際の用紙サイズ、全体地図の用紙上の大きさ、全体地図の縮尺をご教示ください。 また、全体地図への収集場所の表示について、どのような情報を表示するかご教示ください。	収集依頼一覧表（全体地図を伴うもの）の用紙サイズはA4 全体地図の用紙上の大きさや縮尺は問わないが、全体地図を見て、その回収業者が回収する場所を全体的に把握することができるような縮尺にして欲しい。縮尺の詳細については、要件定義時に要相談とさせていただきます。全体地図に回収場所を表示させ、かつ簡単な情報（例えば住所と名前）を載せて欲しい。
58	仕様証明書 6 粗大ごみ受付システムについて (1) 受付機能 セ	回収業者別、回収地域別の受付の管理について、実運用での詳しい内容をできれば業務フローで教えてください。	エリアにより回収業者が決まっているため、受託者側で別紙2-3にある本市の回収体制に対応できるシステムを準備していただければ、市民からの申込時に住所を聞き取ることで回収業者別・回収地域別の受付管理ができると考えている。住所毎の回収業者情報については、契約後に提供する。 上記内容のシステムがあれば、粗大ごみ受付センター個別仕様書6 (1) 受付機能にある粗大ごみ回収フロー図の内容で業務可能と考えているので、参考にさせていただきたい。
59	仕様証明書 6 粗大ごみ受付システムについて (3) 電子メールアドレスおよび送受信環境 エ	受付システム上での貴市業務所管課との電子メール送受信はどのような内容を想定されていますか。	受付システム上での市と受付センターとの電子メールの送受信は想定していない。市とのやりとりについては、例えば、業務や運用上の課題についてのやりとりや、システムメンテナンス等のお知らせなど、事務的事項を想定している。
60	共通仕様書 3ページ 5 調達方針 (3) 設備機器類 エ 電話交換機 (PBX) と本市音声ネットワークとの接続 (ア) 本市本庁舎PBX及び通信方針	「UNIVERGE SV9500CT」の貴市との保守契約の期間をご教示ください。また、本業務の受託期間中に貴市PBXが変更となった場合に発生する接続先変更にかかる費用は貴市の負担との認識でよろしいでしょうか。	電話交換機保守点検は単年度で行う予定である。 本市側PBXが変更となった場合の接続先変更にかかる費用は本市負担との認識である。
61	共通仕様書 4ページ 6 業務の引継ぎ (1) 前受託者との引継ぎ	前受託者との引継ぎにおいて、情報以外に引継ぎ資料として提供いただける資料（業務マニュアル・スクリーンショット・FAQ等）について具体的な資料をご教示ください。	(市役所コールセンター) FAQ情報については、本市より提供を行う。 また、各種マニュアルについては、現行受託者の権利利益に配慮したうえで提供が可能と認識している。  (粗大ごみ受付センター) チャットボットで利用しているFAQは提供可能。それ以外については受託者が変わる場合に別途協議のうえ決定するため現状具体的に提示することはできない。
62	共通仕様書 4ページ 8 文章の作成 (1) 要件定義書	「要件定義に示す書類を構築実施前に提出すること」とありますが、いつまでにどのような提出になりますでしょうか。	本市と本事業に係る要件定義作業完了後、構築作業実施前に速やかに提出すること。具体的な時期については、提案者が示す構築スケジュールに準じて行う者とする。
63	共通仕様書 6ページ 8 文章の作成 (3) 報告書の作成 ア 運用月報 イ 運用年報	サービス水準実績についてですが、各個別仕様書の「サービスレベル要求仕様書」にあるもの実績という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。
64	共通仕様書 6ページ 9 情報セキュリティ仕様 (1) 受託者の義務 ア	守秘義務に関する契約に関してですが、受託者の任意フォーマットでよろしいでしょうか。	契約締結後に本市より提示する。
65	新潟市役所コールセンター個別仕様書 3ページ 5 設備の確保 (1) 電話回線 イ	貴市所有の電話番号およびファクシミリ番号は新潟市内であれば引継ぎが可能との認識でよろしいでしょうか。上記と異なり、引継ぎが不可能なエリアとなった場合、貴市のPBXに着信した電話またはFAXを受託者のPBXに転送させる方法は可能でしょうか。	NTT東日本の新潟東局管内の場合は引継ぎが可能と認識している。 それ以外の場合は提案者において確認を行い提案を行うこと。

No.	仕様書等項目	質問内容	回答																																																																																																																																												
66	新潟市役所コールセンター個別仕様書 3ページ 5 設備の確保 (3) 電話機	記載の機能が物理的な電話機ではなく、ソフトフォンでの対応でも宜しいでしょうか。	仕様を満たせる場合は、ソフトフォンの利用も差し支えない。 また、システムへのログイン履歴等必要情報が収集できること。																																																																																																																																												
67	新潟市役所コールセンター個別仕様書 4ページ 6 システム及びツールの構築 導入 (1) FAQシステム	コールセンターで利用するFAQシステムの質問・回答ページ数はどのくらいでしょうか。	2,182件のFAQが登録されている。ページ数は登録件数とおおむね同数と認識している。																																																																																																																																												
68	新潟市役所コールセンター個別仕様書 6ページ 6 システム及びツールの構築導入 (5) 電子メール イ	ドメイン管理料について現行の費用をご教示ください。また、名義変更により現行の契約を継続することは可能でしょうか。	具体的な金額は把握していない。 ドメインの継続は可能と認識している。																																																																																																																																												
69	新潟市役所コールセンター個別仕様書 6ページ 8 本業務に係るホームページの作成・公開の体制確保	仕様書に記載のホームページはあくまでFAQを公開するホームページの認識で宜しいでしょうか。本仕様にて現行のこたえてコール (https://www.4894.call.city.niigata.jp/) での公開範囲や機能より追加されている要件がございましたらご教示ください。	仕様書に記載しているホームページは、コールセンターの概要及びFAQの公開を目的としている。																																																																																																																																												
70	新潟市役所コールセンター個別仕様書 9ページ 11 運用業務内容 (1) 実施業務 イ 申込受付業務	実施するイベントについて、申込受付期間のどれくらい前から周知がされるのか、また定期的に行われるものであれば事前にカレンダー等で共有は頂けますでしょうか。	市民への周知からおおむね1週間以内に受付を開始することが多い。 定期的実施されるイベントについては、可能な範囲で事前にカレンダーで共有することは可能。 なお、現行では受付に係る情報については受付開始のおおむね2週間前までにコールセンターへ情報共有を図っている。																																																																																																																																												
71	新潟市役所コールセンター個別仕様書 10ページ 11 運用業務内容 (1) 実施業務 ウ 問い合わせ先代行業務	実施するイベントについて、実施時期の想定できるカレンダーのようなものはございますでしょうか。またそれらのイベント時期における問合せ数がわかるもの等ございますでしょうか。	定期イベントについては、年度当初に年間の大まかなスケジュールを示すことは可能。 単発イベントについては、過年度のスケジュールを示すことが可能。 また、各イベントの申し込み数に関する情報についても提供可能。																																																																																																																																												
72	新潟市役所コールセンター個別仕様書 10ページ 11 運用業務内容 (1) 実施業務 エ 市民対応業務及び、申込受付業務、問い合わせ先代行業務における対応内容の記録	市民からの問合せ内容を記録したものの提出フォーマットですが、指定のものはございますでしょうか。	必要な情報が見やすく、かつ分析・加工がしやすいものとするとし、具体的なものについては提案者より提案すること。																																																																																																																																												
73	新潟市役所コールセンター個別仕様書 10ページ 11 運用業務内容 (1) 実施業務 エ 市民対応業務及び、申込受付業務、問い合わせ先代行業務における対応内容の記録	対応記録データの提出については、前日分を翌日正午までに提出という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。																																																																																																																																												
74	新潟市役所コールセンター個別仕様書 11ページ 11 運用業務内容 (3) サービスレベルの確保・評価・改善 ア 市民満足度調査の実施	市民満足度調査の実施について、実施方法や期間、調査項目についての貴市の指定がございましたらご教示ください。	実施方法や期間、調査項目については契約締結後に受託者と協議のうえ決定する。																																																																																																																																												
75	新潟市役所コールセンター個別仕様書 別紙1-1 業務量実績	件数実績に対する生産性（通話時間、保留時間、保留率、後処理時間、合計処理時間）についてご教示ください。	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="14">生産効率実績 (令和5年度)</th> </tr> <tr> <th></th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> <th>平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平均通話時間</td> <td>2分5秒</td> <td>2分10秒</td> <td>2分8秒</td> <td>2分1秒</td> <td>2分9秒</td> <td>2分25秒</td> <td>2分13秒</td> <td>2分7秒</td> <td>1分51秒</td> <td>1分52秒</td> <td>1分56秒</td> <td>1分52秒</td> <td>約2分4秒</td> </tr> <tr> <td>平均保留時間</td> <td>53秒</td> <td>51秒</td> <td>50秒</td> <td>55秒</td> <td>56秒</td> <td>53秒</td> <td>57秒</td> <td>1分1秒</td> <td>1分</td> <td>1分3秒</td> <td>1分5秒</td> <td>1分5秒</td> <td>約57秒</td> </tr> <tr> <td>平均後処理時間</td> <td>21秒</td> <td>21秒</td> <td>21秒</td> <td>20秒</td> <td>21秒</td> <td>20秒</td> <td>21秒</td> <td>21秒</td> <td>21秒</td> <td>22秒</td> <td>22秒</td> <td>22秒</td> <td>約21秒</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="14">保留回数 (令和5年度実績)</th> </tr> <tr> <th></th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> <th>平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>保留回数</td> <td>2448</td> <td>2388</td> <td>2306</td> <td>2060</td> <td>1930</td> <td>2270</td> <td>2210</td> <td>1730</td> <td>1623</td> <td>3058</td> <td>2961</td> <td>3079</td> <td>2338.6</td> </tr> <tr> <td>応答件数</td> <td>7429</td> <td>7350</td> <td>6851</td> <td>5783</td> <td>5655</td> <td>7229</td> <td>6745</td> <td>5063</td> <td>4253</td> <td>6391</td> <td>5965</td> <td>6444</td> <td>6263.2</td> </tr> <tr> <td>保留率</td> <td>33.0%</td> <td>32.5%</td> <td>33.7%</td> <td>35.6%</td> <td>34.1%</td> <td>31.4%</td> <td>32.8%</td> <td>34.2%</td> <td>38.2%</td> <td>47.8%</td> <td>49.6%</td> <td>47.8%</td> <td>37.6%</td> </tr> </tbody> </table>	生産効率実績 (令和5年度)															4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均	平均通話時間	2分5秒	2分10秒	2分8秒	2分1秒	2分9秒	2分25秒	2分13秒	2分7秒	1分51秒	1分52秒	1分56秒	1分52秒	約2分4秒	平均保留時間	53秒	51秒	50秒	55秒	56秒	53秒	57秒	1分1秒	1分	1分3秒	1分5秒	1分5秒	約57秒	平均後処理時間	21秒	21秒	21秒	20秒	21秒	20秒	21秒	21秒	21秒	22秒	22秒	22秒	約21秒	保留回数 (令和5年度実績)															4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均	保留回数	2448	2388	2306	2060	1930	2270	2210	1730	1623	3058	2961	3079	2338.6	応答件数	7429	7350	6851	5783	5655	7229	6745	5063	4253	6391	5965	6444	6263.2	保留率	33.0%	32.5%	33.7%	35.6%	34.1%	31.4%	32.8%	34.2%	38.2%	47.8%	49.6%	47.8%	37.6%
生産効率実績 (令和5年度)																																																																																																																																															
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均																																																																																																																																		
平均通話時間	2分5秒	2分10秒	2分8秒	2分1秒	2分9秒	2分25秒	2分13秒	2分7秒	1分51秒	1分52秒	1分56秒	1分52秒	約2分4秒																																																																																																																																		
平均保留時間	53秒	51秒	50秒	55秒	56秒	53秒	57秒	1分1秒	1分	1分3秒	1分5秒	1分5秒	約57秒																																																																																																																																		
平均後処理時間	21秒	21秒	21秒	20秒	21秒	20秒	21秒	21秒	21秒	22秒	22秒	22秒	約21秒																																																																																																																																		
保留回数 (令和5年度実績)																																																																																																																																															
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均																																																																																																																																		
保留回数	2448	2388	2306	2060	1930	2270	2210	1730	1623	3058	2961	3079	2338.6																																																																																																																																		
応答件数	7429	7350	6851	5783	5655	7229	6745	5063	4253	6391	5965	6444	6263.2																																																																																																																																		
保留率	33.0%	32.5%	33.7%	35.6%	34.1%	31.4%	32.8%	34.2%	38.2%	47.8%	49.6%	47.8%	37.6%																																																																																																																																		
76	新潟市役所コールセンター個別仕様書 別紙1-2 サービスレベル要求仕様書 1 サービスレベル	現行の達成状況の実績をご教示ください。	令和5年度達成状況 応答率：97.9%、設定時間内応答率（15秒以内）：91.9%、一次応答率：95%、設定時間内保留率：57秒、設定時間内通話率：2分4秒、市民満足度調査：8点以上評価96.6%、システム稼働率：計画停止以外での停止報告なし、その他項目についても達成されている。なお、呼損率は現行契約においてサービスレベル設定がされていないものためデータなし。																																																																																																																																												
77	新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書 1ページ 2 業務の概要及び所管課 (1) 粗大ごみの電話受付割合の推移目標	FAX受付実績はここに記載のある電話受付には含まれないという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。																																																																																																																																												
78	新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書 3ページ 5 設備の確保 (1) 電話回線 イ	貴市所有の電話番号は新潟市内であれば引継ぎが可能との認識で宜しいでしょうか。上記と異なり、引継ぎが不可能なエリアとなった場合、貴市のPBXに着信した電話を受託者のPBXに転送させる方法は可能でしょうか。	NTT東日本の新潟東局管内の場合は引継ぎが可能と認識している。 それ以外の場合については提案者において確認を行い提案を行うこと。																																																																																																																																												
79	新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書 3ページ 5 設備の確保 (2) ファクシミリ回線 ア	貴市所有のファクシミリ番号は新潟市内であれば引継ぎが可能との認識で宜しいでしょうか。上記と異なり、引継ぎが不可能なエリアとなった場合、貴市のPBXに着信した電話を受託者のPBXに転送させる方法は可能でしょうか。	NTT東日本の新潟東局管内の場合は引継ぎが可能と認識している。 それ以外の場合については提案者において確認を行い提案を行うこと。																																																																																																																																												
80	新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書 6ページ 6 粗大ごみ受付システムについて オ	地図種類の指定はありますか（国土地理院/ゼンリン 等）	地図種類に指定はないが、回収業者が地図を見て収集可能な地図であること。 また、地図は回収業者へ渡す収集依頼票にも使われるため、地図の使用については権利等十分確認してメーカーを決定すること。																																																																																																																																												
81	新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書 9ページ 10 テスト稼働の実施 (3) イ 運用テスト	事前に受託者及び粗大ごみ収集運搬委託業者による運用テストの初回調整は市が行って頂けるという認識でしょうか。	希望であれば、初回の運用テストのスケジュール連絡は本市から各回収業者へ連絡する。																																																																																																																																												
82	新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書 10ページ 11 運用業務内容 (1) 実施業務 イ 回収業者への依頼及び改修 (イ)	「本契約期間中に回収業者や依頼時期の変更を予定している。契約日以降の変更や修正にあたって発生する費用については、契約金額に含めるものとする。」とありますが、変更や修正があった場合に発生する費用について、概算でも想定されている金額があればご教示頂けますでしょうか。	契約日以降の変更や修正で発生する費用とは、受託者が概算するものであるため、本市で想定できるものではない。																																																																																																																																												
83	新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書 別紙2-2 サービスレベル要求仕様書 1 サービスレベル	現行の達成状況の実績をご教示ください。	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="14">設定時間内応答率 (令和5年度実績)</th> </tr> <tr> <th></th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> <th>平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15秒以内85%以上</td> <td>95.3</td> <td>95.4</td> <td>96.6</td> <td>96</td> <td>96.3</td> <td>98.3</td> <td>95.1</td> <td>97.4</td> <td>97.5</td> <td>97.7</td> <td>96.6</td> <td>97.4</td> <td>96.6</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="14">設定時間内通話率 (令和5年度実績)</th> </tr> <tr> <th></th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> <th>平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4分以内80%以上</td> <td>92.3</td> <td>90.9</td> <td>93.1</td> <td>94.9</td> <td>96.6</td> <td>98.4</td> <td>99.2</td> <td>96.4</td> <td>97.1</td> <td>97.7</td> <td>95</td> <td>90.7</td> <td>95</td> </tr> </tbody> </table> 上記以外は現契約ではサービスレベル水準としていないため、実績として提供を受けていない。	設定時間内応答率 (令和5年度実績)															4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均	15秒以内85%以上	95.3	95.4	96.6	96	96.3	98.3	95.1	97.4	97.5	97.7	96.6	97.4	96.6	設定時間内通話率 (令和5年度実績)															4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均	4分以内80%以上	92.3	90.9	93.1	94.9	96.6	98.4	99.2	96.4	97.1	97.7	95	90.7	95																																																								
設定時間内応答率 (令和5年度実績)																																																																																																																																															
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均																																																																																																																																		
15秒以内85%以上	95.3	95.4	96.6	96	96.3	98.3	95.1	97.4	97.5	97.7	96.6	97.4	96.6																																																																																																																																		
設定時間内通話率 (令和5年度実績)																																																																																																																																															
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均																																																																																																																																		
4分以内80%以上	92.3	90.9	93.1	94.9	96.6	98.4	99.2	96.4	97.1	97.7	95	90.7	95																																																																																																																																		
84	新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書 別紙2-3 本市の回収体制について	積載総量について、実運用での詳しい内容をできれば業務フローで教えてください。また、積載総量は回収業者・地区・曜日により初期値が決まるとは思われますが、日々の運用の中で貴市職員や回収業者が変更することがあるのでしょうか。	積載総量は各業者毎に決められているので、契約後に品目毎の積載量と合わせて提供する。 日々の運用で積載総量を変えることはしていません。 ただし、契約期間中に本市もしくは回収業者からの申出があれば、変更する必要がある。																																																																																																																																												
85	提案書作成要項 8ページ 8. 業務負担減少に資する対策	ソフト及びハードの定義をご教示いただけますでしょうか。	一般的な以下の意味を指す。本市が委託する業務についてソフト及びハード的な面で更なる効率的な効果が発揮できる対策を提案すること。 ソフト：プログラムやアプリケーションなど、物体の伴わないもの。 ハード：機械など、実体的なもの。																																																																																																																																												

No.	仕様書等項目	質問内容	回答
86	提案書作成要項 9ページ 9. 運用方法 (2) 粗大ごみ受付から収集完了までのオペレーション方法 ①受付後から回収業者への依頼までの間に実施される作業内容 イ	現行運用の中で、初回申込の割合はどのくらいでしょうか。また、SVが内容の確認作業をしているとのことですが、どのような手法で内容が正しいか判断しているのでしょうか	初回申込の割合について、実績報告を受けていないため回答できない。住所登録等が適切なものかを確認している。
87		① 粗大ごみ年間の申込ユニーク数、総数は何件でしょうか。過去数年分御座いましたらお願い致します。	質問にある申込ユニーク数とは粗大ごみ申込者の実人数であると想定し回答する。粗大ごみ申込者の実人数は把握していない。年間の申込総数については、粗大ごみ受付センター個別仕様書別紙2-1に令和元年度から令和5年度の実績を記載しているため、確認していただきたい。
88		② 収集業者は何社ほどいらっしゃいますか。	粗大ごみ受付センター個別仕様書別紙2-3に記載している、17業者である。
89		③ 運営体制で、運営担当者の経験を明示する際、再委託の業務を含めても良いか。	よろしい。但し、企業が特定できる情報は掲載しないこと。
90		④ 運用時における市の負担する作業において、現状は何にどのくらいご負担が御座いますか。	質問の指す部分が、提案書作成要綱3表 提案書記載項目及び記載依頼内容9(3)運用時における市の負担する作業であるなら、一番大きく負担を感じているのは、各回収業者毎の積載総量の設定を行うことについてである。現状、積載総量の入力には各回収業者毎にカレンダーがあり、回収可能日を一日一日選択しながら登録作業を行っている。この事務作業を減らす提案をしていただけると担当としてはありがたい。
91	■個別仕様書 5. 設備の確保	(2) 電話交換設備 (PBX) について ・クラウドPBXの利用は可能でしょうか	仕様の要件を達成できる場合は差し支えない。
92	■個別仕様書 5. 設備の確保	(3) 電話機 ・ソフトフォン (デバイスはパソコン) +ヘッドセットの組み合わせでの実施が可能でしょうか	仕様を満たせる場合は、ソフトフォンの利用も差し支えない。また、システムへのログイン履歴等必要情報が収集できること。
93	■個別仕様書 5. 設備の確保	(7) その他 ・FAQ等システムサーバ等についてもクラウドでの利用が可能でしょうか ・受付システム利用する端末は受託者側で準備でしょうか	情報セキュリティ仕様等を遵守できるなら、クラウド利用でも可能。端末も受託者で準備すること。
94	■共通仕様書 4. 本業務の範囲	(1) 構築について 想定構成図における、受託側 (PBX) 市役所本庁を接続する事となっておりますが、クラウドPBXが利用可能な場合は、本庁舎PBXからダイレクトにクラウドPBXへの接続構成でよいでしょうか	本庁舎PBXとクラウドPBXとの接続にあたり、以下の使用を満たす場合において直接接続構成も可とする。 音声ネットワークとクラウドPBXとの接続をする場合において、インターネット経由での接続を選択する場合は、セキュリティ面に考慮し、必要な機器の調達を行い、既存電話交換設備環境に支障を発生させないこと。 1. 本庁舎と受託者施設間はCCIS over IP方式で接続をすること。 2. 内線電話番号は「閉番号方式」であること。 内線電話番号は別途受託者に指示する。 3. 内線通話転送機能は受託者が調達するPBX本体または受託者が調達するPBXと外部装置 (VOIPゲートウェイ等) を構成することにより内線通話転送が実現できること。 なお、外部装置 (VOIPゲートウェイ等) は受託者にて調達を行い接続試験を実施すること。 試験については内線通話転送に支障が無いかを実際に各庁舎・各拠点と接続し音声品質 (明瞭な音声) が担保できていることを確認すること。 4. 共通仕様書 (3) 設備機器類 エ 電話交換機 (PBX) (イ) 接続装置 に記載の通り、音声ネットワーク接続に係るL3-SWについては新潟市内の拠点に設置となり、市と分界点はL3-SWのポートまでとなる。 L3-SWの設置場所については、受託者施設内等となることが想定されるため、設置場所に係る費用 (電源・ラック使用料等) は受託者の負担すること。 なお、設置予定機器は以下の通り。 Cisco C9200CX-12T-E 1台 30W以下 NTT東日本 専用線ONU 1台 15W以下 UPS(ラックマウントタイプ・2U) 1台 600W以
95	■共通仕様書 5. 調達方針	(3) 設備機器類について イ) リスク対応 サーバの冗長化についてですが、何か構成について指定はありますでしょうか	本市から指定することはない。提案書にて提案いただきたい。
96	■その他	・粗大ごみ年間の申込ユニーク数、総数は何件になりますでしょうか	質問にある申込ユニーク数とは粗大ごみ申込者の実人数であると想定し回答する。粗大ごみ申込者の実人数は把握していない。年間の申込総数については、粗大ごみ受付センター個別仕様書別紙2-1に令和元年度から令和5年度の実績を記載しているため、確認していただきたい。
97	■その他	・過去実績分 (数年分) がございましたら教示ねがいます	過年度実績については、各コールセンター個別仕様書の別紙に掲載されているので確認していただきたい。
98	■その他	・運営体制で、運営担当者の経験を明示する際、再委託の業務も含めてよいでしょうか	運営担当者の経験を記載する場合、再委託で請け負った業務についての経験の記載も可とする。但し、企業が特定できる情報は掲載しないこと。
99	■その他	・運用時における市の負担する作業において、現状は何にどのくらいご負担がございましたでしょうか	質問の指す部分が、提案書作成要綱3表 提案書記載項目及び記載依頼内容9(3)運用時における市の負担する作業であるなら、一番大きく負担を感じているのは、各回収業者毎の積載総量の設定を行うことについてである。現状、積載総量の入力には各回収業者毎にカレンダーがあり、回収可能日を一日一日選択しながら登録作業を行っている。この事務作業を減らす提案をしていただけると担当としてはありがたい。
100	【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター個別仕様書 【ドキュメント項番】 4. 業務量実績及び人員体制 (2) 必要席数及び人員数 【ページ】 : P1	【質問項目】 必要席数及び人員数の件 【質問内容】 現行のスーパーバイザー、およびオペレータの配置数(平均/最大)についてご教示をお願いします。	オペレーターの平均配置数についてはすでに公開済であることから次の通り示す。 月平均 約5席

No.	仕様書等項目	質問内容	回答
101	<p>【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 ア 市民満足度調査の実施 (3) サービスレベルの確保・評価・改善 ア 市民満足度調査の実施</p> <p>【ページ】：P11</p>	<p>【質問項目】 市民満足度調査の件</p> <p>【質問内容】 前回の満足度調査の実施方法について概要をご提示いただくことは可能でしょうか。</p>	<p>実施方法は、指定期間中コールセンターへ問い合わせいただいた方に、OPから満足度調査への協力をお願いし回答をいただいていた。</p>
102	<p>【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 ア 市民満足度調査の実施 (3) サービスレベルの確保・評価・改善 ア 市民満足度調査の実施</p> <p>【ページ】：P11</p>	<p>【質問項目】 市民満足度調査の件</p> <p>【質問内容】 前回の満足度調査について、年1回以上の要件がございますが、過去5年間の年度ごとの実施回数と回答者数はいかがでしょうか。また、満足度調査を反映してシステム改修等を行った事例がありましたらご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>実施回数：年1回 回答者数：(令和5年度)231名、(令和4年度)338名、(令和3年度)383名、(令和2年度)421名、(令和元年度)406名 満足度調査を反映してのシステム改修実績はない。</p>
103	<p>【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 6 システム及びツールの構築導入 (2) 対応履歴システム</p> <p>【ページ】：P5</p>	<p>【質問項目】 対応履歴システムの件</p> <p>【質問内容】 対応履歴システムは市民の方々並びに関連部署の方も使用(ログイン・閲覧・更新)することはございますでしょうか。</p>	<p>対応履歴システムは、コールセンターでの運用で使用するための者であり、本市職員が使用する想定ではない。ただし、コールセンター業務所管課においては、履行状況等の確認のために使用する可能性がある。本市業務所管課以外の職員は、受託者より報告される対応履歴データを閲覧する運用想定となっている。</p>
104	<p>【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 4 業務量実績及び人員体制 (2) 必要席数及び人員数</p> <p>【ページ】：P1</p>	<p>【質問項目】 必要席数及び人員数の件</p> <p>【質問内容】 現在のコールセンターの席数および在籍人数をお示しいただけますでしょうか。</p>	<p>非公開情報のため示すことはできない。</p>
105	<p>【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 6 システム及びツールの構築導入 (1) FAQシステム</p> <p>【ページ】：P4</p>	<p>【質問項目】 FAQシステムの件</p> <p>【質問内容】 FAQの新規追加や既存 Q&amp;A の更新が発生した際には貴市よりご連絡をいただけるのでしょうか。また、その際のご連携方法をご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>FAQの内容に変更が生じた場合は、本市よりCSVデータにて情報を提供する。</p>
106	<p>【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 6 システム及びツールの構築導入 (1) FAQシステム</p> <p>【ページ】：P4</p>	<p>【質問項目】 FAQシステムの件</p> <p>【質問内容】 FAQに関しては、市職員が閲覧可能な情報と市民が閲覧できる情報は基本は同じ情報を参照して権限制御による閲覧可否を決める形でよろしいでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおり。なお、権限制御については想定していない。</p>
107	<p>【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 6 システム及びツールの構築導入 (1) FAQシステム</p> <p>【ページ】：P4</p>	<p>【質問項目】 FAQシステムの件</p> <p>【質問内容】 FAQの情報の更新は新規作成や修正作業は業務所管課による作成およびメンテナンスと考えてよろしいでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおり。</p>
108	<p>【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 11 運用業務内容 (1) 実施業務 ア 市民対応業務</p> <p>【ページ】：P8</p>	<p>【質問項目】 個人情報の取り扱いの件</p> <p>【質問内容】 「個人情報に関する問い合わせは回答しないこと。」と記載がありますが、対応履歴システム内は個人情報厳禁という理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>オペレーション業務における、個人情報に関する取扱いを禁止しているものであり、対応履歴システムに関する条件ではない。</p>
109	<p>【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 11 運用業務内容 (1) 実施業務 エ 市民対応業務及び、申込受付業務、問い合わせ先代行業務における対応内容の記録</p> <p>【ページ】：P10</p>	<p>【質問項目】 日次報告の件</p> <p>【質問内容】 日次報告の方式については、職員の方にアカウントを付与してログインいただき、ダッシュボードを確認いただく方法でよいでしょうか。可能な場合、職員の方の閲覧アカウント数はいくつ必要でしょうか。</p>	<p>日次報告の方法について、質問者が提示する方法での提出も可能とする。ただし、CSVなどによりデータが抽出できること。アカウント数については現状で具体的な数を示すことはできない。</p>
110	<p>【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター構築及び運営業務委託 新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 4 業務量実績及び人員体制 (2) 必要席数及び人員数</p> <p>【ページ】：P2</p>	<p>【質問項目】 必要席数及び人員数の件</p> <p>【質問内容】 現在のスーパーバイザー、およびオペレーターの配置数(平均/最大)についてご教示をお願いします。</p>	<p>平均配置数は報告を受けていないため、最大配置数のみの回答となる。 スーパーバイザー：最大1席 オペレーター：最大9席</p>
111	<p>【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター構築及び運営業務委託 新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 4 業務量実績及び人員体制 (2) 必要席数及び人員数</p> <p>【ページ】：P2</p>	<p>【質問項目】 必要席数及び人員数の件</p> <p>【質問内容】 現在のコールセンターの席数および在籍人数をお示しいただけますでしょうか。</p>	<p>責任者・スーパーバイザー・オペレーター合わせて11席。 現行業者との契約では席数のみの仕様書となっているため、在籍数を提示することはできない。</p>
112	<p>【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 6 システム及びツールの構築導入 (2) 対応履歴システム</p> <p>【ページ】：P5</p>	<p>【質問項目】 対応履歴システムの件</p> <p>【質問内容】 対応履歴システムなどクラウドサービスを活用する場合、ライセンスは年度単位の手配と5年一括の手配はどちらが望ましいでしょうか。</p>	<p>それぞれの運用上のメリット等を提案者で分析判断し提案・手配すること。</p>

No.	仕様書等項目	質問内容	回答
113	<p>【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター構築及び運営業務委託 新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 6 粗大ごみ受付システムについて (1) 受付機能</p> <p>【ページ】：P6</p>	<p>【質問項目】 受付機能の件</p> <p>【質問内容】 受付内容を回収業者に依頼する際に活用する帳票(以下「収集依頼票」という。)をPDFで印字できるようにすること。と記載がありますが、現行の各種帳票を開示いただくことは可能でしょうか。また、現行から追加削減される項目等ありましたらご教示ください。</p>	<p>現行の収集依頼票を開示することはできない。 現段階で収集依頼票の記載内容について変更は考えていないが、詳細は契約後に改めて相談したい。</p>
114	<p>【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター構築及び運営業務委託 新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 11 運用業務内容 (1) 実施業務 イ 回収業者への依頼及び回収の確認 (ア)</p> <p>【ページ】：P10</p>	<p>【質問項目】 回収業者への依頼及び回収の確認の件</p> <p>【質問内容】 現状の回収業者へ収集依頼表を伝達する際の暗号化の仕組みをご教示いただけませんか。回収事業者の各担当者ごとにログイン/IDを付与して、ログインしないと確認できないページで情報を確認する場合は暗号化の対応は不要でしょうか。※個人ごとのパスワード/IDがわからないとアクセスできない情報であるため。</p>	<p>現状の回収業者へ収集依頼票を伝達する際の暗号化の仕組みを伝えることはできない。 セキュリティに対する具体的な方式は指定しないが、個別仕様書11(1)イ(ア)にあるように、個人情報を伴うことを自覚した上で情報が漏洩しないためのセキュリティ対策を講じた仕組みにし、提案すること。</p>
115	<p>【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター構築及び運営業務委託 新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 11 運用業務内容 (1) 実施業務 イ 回収業者への依頼及び回収の確認 (ウ)</p> <p>【ページ】：P10</p>	<p>【質問項目】 回収業者への依頼及び回収の確認の件</p> <p>【質問内容】 「6(1)ク」の登録に必要な情報を回収業者から毎日報告を受け、システムに入力すること。について、現状の回収業者からの報告方法を教えてください。</p>	<p>現行の報告方法については、提案書作成要綱3提案書記載依頼事項に記載しているので、9～10ページを確認いただきたい。</p>
116	<p>【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター構築及び運営業務委託 新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 11 運用業務内容 (1) 実施業務 イ 回収業者への依頼及び回収の確認 (エ)</p> <p>【ページ】：P10</p>	<p>【質問項目】 回収業者への依頼及び回収の確認の件</p> <p>【質問内容】 粗大ごみの回収について問い合わせがあった場合、状況に応じて回収業者との連絡調整を行うこと。は、現状のように連絡調整を行っているのでしょうか。その連絡調整の経緯や結果は、システム等に記録されているのでしょうか。</p>	<p>回収業者との連絡はFAXや電話を利用し調整を行っている。 履歴を残せる状況であればシステムに履歴を残している。</p>
117	<p>【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンター・新潟市粗大ごみ受付センター構築及び運営業務委託 新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 6 粗大ごみ受付システムについて</p> <p>【ページ】：P6</p>	<p>【質問項目】 受付機能の件</p> <p>【質問内容】 これまで実装されていた特殊仕様(回収ポイント)の仕組みは、特段仕様書に記載がないため今回は対象外となる認識でありますが齟齬ございませんでしょうか。</p>	<p>特殊仕様の仕組みが指すところはおそらく、新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書6粗大ごみ受付システムについて及び別紙2-3と思われるため、対応できる仕組みでシステムを用意すること。</p>
118	<p>【ドキュメント名称】 新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 6 粗大ごみ受付システムについて</p> <p>【ページ】：P7</p>	<p>【質問項目】 インターネット受付窓口</p> <p>【質問内容】 (2)インターネット受付窓口 エについて インターネット受付は見やすいレイアウトであれば、PC用・スマホ用サイトを別々にご用意する必要はないという認識で大丈夫でしょうか。</p>	<p>お見込のとおり。 市民がどんな端末を利用しても見やすく使いやすいレイアウトであれば、別々に準備する必要はない。</p>
119	<p>【ドキュメント名称】 実施要領</p> <p>【ドキュメント項番】 5参加申請の手続き</p> <p>【ページ】：P3</p>	<p>【質問項目】 参加申請書類について</p> <p>【質問内容】 参加申請書類の押捺必要有無についてご教示ください。</p>	<p>提出書類へ押印を行うこと。</p>
120	<p>【ドキュメント名称】 共通仕様書</p> <p>【ドキュメント項番】 10その他</p> <p>【ページ】：P7</p>	<p>【質問項目】 再委託について</p> <p>【質問内容】 再委託申請書の指定FMTはございますでしょうか。また、提出のタイミングは7/24期限になりますでしょうか。</p>	<p>再委託申請は、契約締結後に受託者が本市に対して申請するものであるため本件実施期間中の提出は不要となる。 なお、再委託はあくまで技術的に専門性が求められるものなどやむをえない場合に承認するものであり、本来は受託者において実施することが基本であることに留意すること。 安易に、本業務の根幹にかかわる部分を再委託することがないよう注意すること。</p>
121	<p>【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンターシステム概要(現状)</p> <p>【ドキュメント項番】 資料：新潟市役所コールセンター運営等業務及び電話交換業務委託仕様書 ページ:31 別紙3 新潟市役所コールセンターシステム概要(現状)の図より確認</p> <p>【ページ】：P31</p>	<p>【質問項目】 新潟市役所コールセンターシステムの応答履歴登録の利用範囲について</p> <p>【質問内容】 コールセンターに連絡があり、担当部門の職員に連携した場合、回答結果は、担当部門の職員が応答履歴を記載するといった運用になりますでしょうか。</p>	<p>本市側で応答履歴の記載は実施しない。あくまでコールセンター業務の範囲内におけるものを記録するものである。</p>
122	<p>【ドキュメント名称】 新潟市役所コールセンターシステム概要(現状)</p> <p>【ドキュメント項番】 資料：新潟市役所コールセンター運営等業務及び電話交換業務委託仕様書 ページ:31 別紙3 新潟市役所コールセンターシステム概要(現状)の図より確認</p> <p>【ページ】：P31</p>	<p>【質問項目】 新潟市役所コールセンターの担当者への受信割当方式について</p> <p>【質問内容】 コールセンターでの担当者への受信電話の割り当て方式が決まっておりますら教えていただけますでしょうか。</p>	<p>特に指定はない。提案者において検討・提案を行うこと。</p>

No.	仕様書等項目	質問内容	回答																																																																				
123	【ドキュメント名称】 コールセンター個別仕様書  【ドキュメント項番】 4 業務量実績及び人員体制 (2) 必要席数及び人員数  【ページ】：P2	【質問項目】 生産性情報  【質問内容】 電話、メール、FAXそれぞれの受付に関わる1件あたりの想定対応時間をご教示をお願いします。	対応時間の想定はない。提案者において想定すること。なお、以下の実績について参考までに回答する。 <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="13">生産効率実績（令和5年度）</th> </tr> <tr> <th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平均通話時間</td><td>2分5秒</td><td>2分10秒</td><td>2分8秒</td><td>2分1秒</td><td>2分9秒</td><td>2分25秒</td><td>2分13秒</td><td>2分7秒</td><td>1分51秒</td><td>1分52秒</td><td>1分56秒</td><td>1分52秒</td><td>約2分4秒</td> </tr> <tr> <td>平均保留時間</td><td>53秒</td><td>51秒</td><td>50秒</td><td>55秒</td><td>56秒</td><td>53秒</td><td>57秒</td><td>1分1秒</td><td>1分</td><td>1分3秒</td><td>1分5秒</td><td>1分5秒</td><td>約57秒</td> </tr> <tr> <td>平均後処理時間</td><td>21秒</td><td>21秒</td><td>21秒</td><td>20秒</td><td>21秒</td><td>20秒</td><td>21秒</td><td>21秒</td><td>21秒</td><td>22秒</td><td>22秒</td><td>22秒</td><td>約21秒</td> </tr> </tbody> </table>	生産効率実績（令和5年度）													4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均	平均通話時間	2分5秒	2分10秒	2分8秒	2分1秒	2分9秒	2分25秒	2分13秒	2分7秒	1分51秒	1分52秒	1分56秒	1分52秒	約2分4秒	平均保留時間	53秒	51秒	50秒	55秒	56秒	53秒	57秒	1分1秒	1分	1分3秒	1分5秒	1分5秒	約57秒	平均後処理時間	21秒	21秒	21秒	20秒	21秒	20秒	21秒	21秒	21秒	22秒	22秒	22秒	約21秒
生産効率実績（令和5年度）																																																																							
4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均																																																											
平均通話時間	2分5秒	2分10秒	2分8秒	2分1秒	2分9秒	2分25秒	2分13秒	2分7秒	1分51秒	1分52秒	1分56秒	1分52秒	約2分4秒																																																										
平均保留時間	53秒	51秒	50秒	55秒	56秒	53秒	57秒	1分1秒	1分	1分3秒	1分5秒	1分5秒	約57秒																																																										
平均後処理時間	21秒	21秒	21秒	20秒	21秒	20秒	21秒	21秒	21秒	22秒	22秒	22秒	約21秒																																																										
124	【ドキュメント名称】 粗大ごみ受付センター個別仕様書  【ドキュメント項番】 4 業務量実績及び人員体制 (2) 必要席数及び人員数  【ページ】：P2	【質問項目】 生産性情報  【質問内容】 インターネット、FAXそれぞれの受付に関わる1件あたりの想定対応時間をご教示をお願いします。	対応時間の想定はない。提案者において想定すること。																																																																				
125	新潟市役所コールセンター個別仕様書 4-(2) ア-ウ	FAQの提供やHP、市報だけでは十分なスキルを得られないと考えますが、職員様からの研修など可能でしょうか。	本市が提供するFAQや各種冊子を基に、受託者において業務従事者へ研修等を実施すること。本市職員による研修は想定していない。																																																																				
126	新潟市役所コールセンター個別仕様書 10-(1)	テスト稼働のOP人数の指定はありますか	特に指定はない。																																																																				
127	新潟市役所コールセンター個別仕様書 11-(1)イ	各種イベント等における受付業務実施については、受付開始のどのくらい前に指示を頂けるのでしょうか。またイベントの年間スケジュールをご教示いただくことは可能でしょうか。	イベント受付についてはイベント受付開始のおおむね2週間前までを想定している。定期イベントについては、大まかな年間スケジュールを提示することは可能。単発イベントについては、過年度のスケジュールを示すことが可能。																																																																				
128	新潟市役所コールセンター個別仕様書 11-(1)イ-(ア)	市の職員様からRESERVAの研修はありますか	本市職員による研修は想定していない。																																																																				
129	新潟市役所コールセンター個別仕様書 11-(3)	市民満足度調査の実施方法の指定はございますか。また、現行業者様の結果の引継ぎはあるという認識でよろしいでしょうか。	実施方法の指定はない。なお、過年度の実績については本市より提供が可能と認識している。																																																																				
130	新潟市役所コールセンター個別仕様書 4-(2)	現在のコールセンターの席数及び在籍人数をお示しいただけますでしょうか。	非公開情報のため示すことはできない。																																																																				
131	新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書 4-(2)	現在のコールセンターの席数及び在籍人数をお示しいただけますでしょうか。	責任者・スーパーバイザー・オペレーター合わせて11席。現行業者との契約では席数のみの仕様書となっているため、在籍数を提示することはできない。																																																																				
132	共通仕様書 4	各コールセンターで発信業務が発生する可能性はありますか。また、実績として何件あったかご教示いただくことは可能でしょうか。	(市役所コールセンター) 本来業務に発信業務は含まれない。但し、対応状況に起因した発信業務は想定される。 例：イベント受付業務において、受付に必要な事項の聞き取り漏れがあった場合など。  (粗大ごみ受付センター) 本来発信業務はないが、受付業務に起因した発信業務は想定される。 例：インターネット受付での申込内容や確認事項が発生した場合。急なキャンセル等依頼連絡票以外で発生した回収業者への連絡。市担当部署へ連絡。 件数としては把握していない。																																																																				
133	新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書 5-(1)-ア	10回線以上を確保とありますが、“回線数”は新潟市様の契約に依存すると存じますので、“回線数”10回線以上を受電対応できる設備およびオペレーター”を準備するという認識でよろしいでしょうか。また、契約は何回線で結ばれていますでしょうか。	契約の名義は新潟市になるが、回線数は実績等を考慮し10回以上で最適数を提案していただきたい。なお、現行の契約（025-290-5353）は10回線である。																																																																				
134	新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書 5-(1)-イ	指定の電話番号を使用するために下記ご質問いたします。 ・NTTの電話局が変わると電話番号が変わってしまうので、指定の電話番号（025-290-5353）をそのまま使用するために、現在のコールセンターの住所もしくはNTTの基地局をご教示いただけますでしょうか。 ・また、別の基地局となってしまう別の電話番号となった場合に、指定の電話番号（025-290-5353）より転送するために、ボイスワープ（NTT電話オプション）に加入していただくことは可能でしょうか。もしくは既に加入されていますでしょうか。	現在のNTT基地局は「新潟東」基地局管内である。ボイスワープについては、現在加入していない。ボイスワープが業務上必要であれば加入することはできるが、費用は提案書の見積りに全て含めて提案すること。																																																																				
135	新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書 5-(6)	障がい者専用ファクシミリ機とありますが、指定のFAX番号（025-290-5371）以外に番号を用意し、ファクシミリ機も別途用意する必要があるということでしょうか。	FAX番号は指定の番号以外に準備することは想定していないが、必要があるなら提案すること。ファクシミリ機についても、提案者が準備したものを利用するため、本市からは提供しない。																																																																				
136	新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書 6-(2)	新しく取得したドメインにてホームページを作成した場合に現在のホームページから新しく作成したホームページへリダイレクト可能でしょうか。	本市において回答できることはない。受託者が変わる場合に、引き継ぎを行う際に協議のうえ決定するものと認識する。																																																																				
137	新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書 6-(3)	電子メールアドレスについて「@sodai.city.niigata.jp」を使用するために、適切な情報（サーバー設定情報など）は提供いただけるのでしょうか。	本市が保有する部分については提供可能。それ以外については、現行業者と協議うえ決定する。																																																																				
138	新潟市役所コールセンター個別仕様書 5-(1)-ア	“サービスレベルを確保するのに必要な回線数の確保”とありますが、回線数は新潟市様の契約に依存すると存じますので、“10回線以上を受電できる設備およびオペレーター”を確保するという認識でよろしいでしょうか。	回線契約は受託者において行い、必要な回線数を見込んで提案を行うこと。なお、“10回線以上を受電できる設備およびオペレーター”という条件は粗大ごみ受付センターの条件であると認識している。																																																																				
139	新潟市役所コールセンター個別仕様書 5-(1)-イ	“指定の電話番号を使用するために下記ご質問いたします。 ・NTTの電話局が変わると電話番号が変わってしまうので、指定の電話番号（025-243-4894）をそのまま使用するために、現在のコールセンターの住所もしくはNTTの基地局をご教示いただけますでしょうか。 ・また、別の基地局となってしまう別の電話番号となった場合に、指定の電話番号（025-243-4894）より転送するために、ボイスワープ（NTT電話オプション）に加入していただくことは可能でしょうか。もしくは既に加入されていますでしょうか。	現在のNTT東日本基地局は「新潟東」基地局管内となる。ボイスワープなどのオプションを設定する場合には、それらの必要経費も見込んで提案を行うこと。																																																																				
140	新潟市役所コールセンター個別仕様書 8-(1)	新しく取得したドメインにてホームページを作成した場合に現在のホームページから新しく作成したホームページへリダイレクト可能でしょうか。	受託者において対応を行う想定である。																																																																				

No.	仕様書等項目	質問内容	回答																																																								
141	新潟市役所コールセンター個別仕様書 6-(5)	電子メールアドレスについて「4894call@call.city.niigata.jp」を使用するために、適切な情報（サーバー設定情報など）は提供いただけるのでしょうか。	本市が保有する部分については提供可能。それ以外については、現業者と協議うえ決定する。																																																								
142	4 共通仕様書	構成図の中に市役所本庁舎の電話交換機と民間ビルの電話交換機を結ぶ「専用線接続」とありますが、現在はインターネットと共有の電話回線でしょうか？電話回線とは別の電話専用回線でしょうか。	現在は電話回線とは別の電話専用回線となっている。																																																								
143	新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書 6-(1)-エ	システムを利用するものは、4（2）に掲げるもののみと記載がありますが、市職員の方が閲覧するケースは想定しないという理解でよろしいでしょうか？	市職員（担当者）の閲覧については、個別仕様書6（1）に記載しているため、確認していただき、提案していただきたい。																																																								
144	新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書 別紙2-3	申し込まれた品目の状況から、回収可能な日程を受託者が判断するという理解でよろしいでしょうか。また、現状はシステムが自動で管理しているのか、運用によって管理者が管理しているか、どちらになりますでしょうか。	受付で利用しているシステムは現業者が準備したもので、本市では詳細は不明ではあるが、別紙2-3にある本市の回収体制により回収日は決まるため、回収地域・申込時点の積載総量等から回収可能日が決まると考えている。																																																								
145	新潟市粗大ごみ受付センター個別仕様書	現在の回収業者への依頼は、帳票を送っているだけか、それとも共通の管理画面等が存在し回収業者もシステムを活用しているでしょうか。	提案書作成要綱3提案書記載依頼事項に記載しているため、9ページ記載のとおり。現業者の準備したシステムのため、本市からは回答できない。																																																								
146	【共通仕様書】 5. 調達方針 (3) ウ	・クラウドサービスを利用する場合、バージョンアップ等については、適用期間がベンダによって一方的に決められるものでなく、一定期間の中でお客様スケジュールに合わせた調整が可能である必要があると考えますが、いかがでしょうか。また、バージョンアップについては、多すぎてもお客様運用に支障をきたす恐れがあり、多くても年に二回までと考えますがいかがでしょうか。	クラウドサービス利用に係るバージョンアップ等についての運用については、提案者において最適な提案を行うこと。なお、本業務の遂行に影響が出ないよう配慮を行うこと。																																																								
147	【コールセンター個別仕様書】 6. システム及びツールの構築導入 (1) F A Qシステム	・FAQを常にアップデートする方法はどのような方法を想定していますでしょうか。一括インポートを想定しているのか、今回構築するシステムの画面操作で情報入力およびアップデートをする想定か、あるいは別の想定かご教示いただけますでしょうか ・FAQを常にアップデートする方法に指定はございますでしょうか。	FAQのアップデートは、更新があったFAQをCSVデータ化したものを随時受託者へ提供し、受託者側でFAQの更新を行うこと。																																																								
148	6. システム及びツールの構築導入 (2) 対応履歴システム 別紙1-1	・テキストマイニング等とありますが、テキストマイニングは必須でしょうか。テキストマイニング以外に推奨の機能はございますでしょうか。 ・現在公開されているHP（ <a href="https://www.4894.call.city.niigata.jp/">https://www.4894.call.city.niigata.jp/</a> ）を利用される市民の方々の月間もしくは年間のアクセス数、またはセッション数についてご教示いただけますでしょうか。	テキストマイニング技術を含め分析が可能なシステムを導入すること。 アクセス数令和5年度実績 4月：18,235件、5月：17,185件、6月：16,914件、7月16,174件、8月：14,750件、9月：14,658件、10月：14,877件、11月：14,857件、12月：14,138件、1月：18,911件、2月：17,321件、3月：23,424件 合計：201,444件																																																								
149	別紙1-3 新潟市役所コールセンターシステム概要（現状）	・「各部門の職員」のイラストから「FAQデータの登録」が伸びているように見えますが、次期システムでは次のどちらの運用を想定されておりますでしょうか。 ①各部門の職員様がシステムにログインの上、システム上でFAQデータの登録を行う。 ②コールセンター業務所管課あるいは受託者にcsvファイルで送付の上、コールセンター業務所管課あるいは受託者がシステム上でFAQデータの登録を行う。 ・次期システムの運用範囲(1項目前)が①の場合、合計で何名ほどの職員様によるシステム利用（FAQデータ作成）を想定されておりますでしょうか。 ・同じく次期システムの運用範囲(2項目前)が①の場合、いくつほどの貴市部門によるシステム閲覧を想定されておりますでしょうか。 ・貴市各部門（コールセンター業務所管課含）の職員様がクラウド上に構築された次期システムにアクセスする際には、現状と同じく庁内LANからアクセスする形となりますでしょうか。	②が想定される。なお、作業は受託者にて行うものとする。なお、受託者で用意するFAQに関するシステムについては、本市職員がログインし閲覧あるいは作業を行う想定はない。																																																								
150	【粗大ごみ受付センター個別仕様書】 6. 粗大ごみ受付システムについて (1) コ	・現行で使用されている、受付内容を回収業者に依頼する際に活用する帳票をいただくことは可能でしょうか。	提供することはできない。 記載内容については、個別仕様書6（1）に記載したので、確認していただきたい。																																																								
151	6. 粗大ごみ受付システムについて (1) ソ	・本業務の所管課も粗大ごみ受付システムにログインする必要があるかと存じますが、コールセンターシステムにて各部門の職員様アカウントを作成することとなった場合は粗大ごみ受付システムと併用のアカウントで問題ございませんでしょうか。	新潟市役所コールセンターの所管課は広聴相談課、粗大ごみ受付センターの所管課は廃棄物対策課であるため、もし職員用のアカウントを作成することになっても、所管課分しか作成する必要はないため、併用することが発生することはないと思われる。																																																								
152	6. 粗大ごみ受付システムについて (2) イ	・本項にて記載いただいている「本市のホームページ」は下記URLの貴市ホームページでお間違いでないでしょうか。 <a href="https://www.city.niigata.lg.jp/">https://www.city.niigata.lg.jp/</a> ・貴市ホームページのコンテンツとして掲載可能とすることの記載がございましたが、掲載方法としましてはiframeのような画面埋め込みや貴市ホームページに新規に設置するボタンからの遷移が候補として挙げられます。想定されております具体的な掲載方法を教示いただけますでしょうか。	本市ホームページで間違いはない。現在は以下URLの「インターネット受付」の画像から遷移するようになっている。 <a href="https://www.city.niigata.lg.jp/kurashi/gomi/gomishigen/gomidasi/niigata/discard.html">https://www.city.niigata.lg.jp/kurashi/gomi/gomishigen/gomidasi/niigata/discard.html</a> 遷移先のURLから貴社で作成したページに遷移するものとし、現在と同様の場所に同様の方法で掲載を予定している。																																																								
153	11. 運用業務内容 (1) ウ	・粗大ごみの受付業務の遂行上、予約はしたものの当日業者が回収に向かったところゴミが出されておらず、回収費用の支払いも行われていないような場合が考えられます。このような際の費用請求につきましては、システムの構築にあたって考慮する必要はございますでしょうか。	本市としては想定していない。 ただし、電子決済サービスを追加提案する場合は、考慮する必要が発生する可能性がある。																																																								
154	別紙2-1	・現在公開されているHP（ <a href="https://www.sodai.city.niigata.jp/">https://www.sodai.city.niigata.jp/</a> ）を利用される市民の方々の月間もしくは年間のアクセス数、またはセッション数についてご教示いただけますでしょうか。	本市では把握していない。																																																								
155	資料該当なし	・貴市職員様にて次期システム上から直接ファイルダウンロードを行う想定はございますでしょうか。 ・次期システム上から直接ファイルダウンロードが行われる場合に、ファイルの無害化を行う必要はございますでしょうか。 ・クラウドサービスを利用する場合、安定した稼働にむけて可用性をSLAとして保証しているものを選定すべきと考えますがいかがでしょうか。仕様書にご記載いただいている数値は努力目標となっておりますため、SLAの明示が必要と考えます。 ・クラウドサービスの検証環境で著しくパフォーマンスに影響を与えても本番環境への影響が無いようにするために、本番環境と検証環境を別々のシングルテナント型で用意する必要があると考えますがいかがでしょうか。 ・問合せの受付や対応履歴管理を司るプラットフォームについて、SaaSなどのクラウドサービスを利用する場合、政府が求めるセキュリティ要求を満たしているクラウドサービスであることを評価するISMAPIに登録されたサービスである必要があるとの認識ですが、ただしいでしょうか。また、クラウドサービスに付随するプラグイン/アドオン機能（例えばメール連携機能）などもISMAPI対象である必要があると考えますがいかがでしょうか。 ・現在公開されている新潟市公式HP（ <a href="https://www.city.niigata.lg.jp/index.html">https://www.city.niigata.lg.jp/index.html</a> ）を利用される市民の方々の月間もしくは年間のアクセス数、またはセッション数についてご教示いただけますでしょうか。	（市役所コールセンター） ファイルダウンロードについては想定はない。但し、対応履歴情報などをシステムからダウンロードさせるなどの提案がある場合にはその限りではない。また、ダウンロードを行う場合はファイル無害化を行うなどセキュリティ対策を行うこと。 （粗大ごみ受付センター） 粗大ごみ受付センターの事業としては、次期システムから直接ファイルをダウンロードすることは想定していない。（ただし提案者からの提案があった場合はこの限りではない。） （各コールセンター共通事項） クラウドサービスの利用に当たってのシステム稼働に関するSLAについては、仕様書でサービスレベルを達成すること。その他、クラウドサービス導入にあたっては本市が示す情報セキュリティポリシー等の要件を満たせるよう、提案者において考える最適な提案を行うこと。																																																								
156	【コールセンター個別仕様書】 別紙1-1 業務量実績	・要件別（問合せ・イベント）の平均通話時間を教示いただけますでしょうか。	生産効率実績（令和5年度） <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> <th>平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平均通話時間</td> <td>2分5秒</td> <td>2分10秒</td> <td>2分8秒</td> <td>2分1秒</td> <td>2分9秒</td> <td>2分25秒</td> <td>2分13秒</td> <td>2分7秒</td> <td>1分51秒</td> <td>1分52秒</td> <td>1分56秒</td> <td>1分52秒</td> <td>約2分4秒</td> </tr> <tr> <td>平均保留時間</td> <td>53秒</td> <td>51秒</td> <td>50秒</td> <td>55秒</td> <td>56秒</td> <td>53秒</td> <td>57秒</td> <td>1分1秒</td> <td>1分</td> <td>1分3秒</td> <td>1分5秒</td> <td>1分5秒</td> <td>約57秒</td> </tr> <tr> <td>平均後処理時間</td> <td>21秒</td> <td>21秒</td> <td>21秒</td> <td>20秒</td> <td>21秒</td> <td>20秒</td> <td>21秒</td> <td>21秒</td> <td>21秒</td> <td>22秒</td> <td>22秒</td> <td>22秒</td> <td>約21秒</td> </tr> </tbody> </table>		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均	平均通話時間	2分5秒	2分10秒	2分8秒	2分1秒	2分9秒	2分25秒	2分13秒	2分7秒	1分51秒	1分52秒	1分56秒	1分52秒	約2分4秒	平均保留時間	53秒	51秒	50秒	55秒	56秒	53秒	57秒	1分1秒	1分	1分3秒	1分5秒	1分5秒	約57秒	平均後処理時間	21秒	21秒	21秒	20秒	21秒	20秒	21秒	21秒	21秒	22秒	22秒	22秒	約21秒
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均																																														
平均通話時間	2分5秒	2分10秒	2分8秒	2分1秒	2分9秒	2分25秒	2分13秒	2分7秒	1分51秒	1分52秒	1分56秒	1分52秒	約2分4秒																																														
平均保留時間	53秒	51秒	50秒	55秒	56秒	53秒	57秒	1分1秒	1分	1分3秒	1分5秒	1分5秒	約57秒																																														
平均後処理時間	21秒	21秒	21秒	20秒	21秒	20秒	21秒	21秒	21秒	22秒	22秒	22秒	約21秒																																														

No.	仕様書等項目	質問内容	回答
157	P.2	・ 対応言語が日本語のみの運用について、現状、外国語の入電にはどのように対応されていますでしょうか。多国籍語の対応について、ご提案に含めることは可能でしょうか。	現行運用では、平日開庁日に限り本市観光・国際交流部国際課へ電話をエスカレーションする対応をとっている。多国籍語対応についての提案も可能である。
158	資料該当なし	・ 通話録音は不要でしょうか	市役所コールセンターでは、通話録音は必須要件ではない。提案者において、市民サービス向上やカスタマーハラスメント等に有効な場合は積極的な提案を期待する。
159	P.3	・ ア 受託者は、「別紙1-1 業務量実績」に示す過年度の受付件数実績を参考に、「別紙1-2 サービスレベル要求仕様書」で定めるサービスレベルを確保するのに必要な回線数を確保すること。とありますが、現在の敷設回線数を開示いただくことは可能でしょうか	本市にて把握していない。
160	P.8	・ また、それらの情報により回答できないときは、適宜適切な本市の各業務所管部署へ問い合わせ内容を取り次ぐこと。（以下、「エスカレーション」という。）とありますが、コールセンターで回答が困難な内容においては、担当課様にて以後の市民対応を行うという認識で相違ございませんでしょうか。	お見込みのとおり。
161	別紙1-1 業務量実績（チャンネル別）	・ 電子メールにおいては1通における、質問事項は単一（1項目）となっている傾向でしょうか。	受信内容の傾向分析は行っていないため不明。
162	別紙1-1 業務量実績（用件別内訳）	・ その他（無言・ワン切り）が令和5年度で千件を超えています。これらにはどのような対処をされているのでしょうか	本市では、対応方法について把握していない。提案者において、有効な対応策がある場合には積極的な提案を期待する。
163	別紙1-1 業務量実績（曜日別）	・ 概ねの傾向として、祝日、年末年始、ゴールデンウィークは平日と比べてどの程度の業務量（電話・電子メール・FAXの合計）となるか、情報開示が可能であれば、ご教示いただけますでしょうか。	個別に分析は行っていない。
164	【粗大ごみ受付センター個別仕様書】 P.6	・ オ システムで活用する住所情報及び地図情報は受託者において用意するものとし、3年以内に更新すること。とあるが、システムで活用する住所情報とは個人情報と併用する住所表示の情報となりますでしょうか	システムで活用するためのものなので、受託者に任せるが、個人情報を伴う場合、本市のセキュリティポリシー等を遵守すること。
165	P.10	・ サ 収集依頼票は、回収業者ごとに次の3種類の帳票を印字できるようにすること。（ア）回収業者ごとの収集依頼一覧表（全体地図を伴うもの）（イ）回収業者ごとの収集依頼一覧表（地図を伴わないもの）（ウ）受付番号ごとの個票 とごさいますが、地図には指定があるかご確認させていただきますでしょうか。（●●社の地図、縮尺××分の1など）	地図種類に指定はないが、回収業者が地図を見て収集可能な地図であること。また、地図は収集業者へ渡す収集依頼票にも使われるため、地図の使用については権利等十分確認してメーカーを決定すること。
166	P.10	・ ウ 問い合わせ対応業務 次の問い合わせに対応すること。なお、問い合わせ方法がファクシミリ及び電子メールの場合の回答は原則24時間以内に対応すること。とありますが、土曜、祝日、年末年始（もしくはその前日の運営時間外・運営時間終了直前）に受信した場合などは翌開庁日に対応することで問題ございませんでしょうか	問題ない。ただし、業務開始後速やかに対応していただきたい。
167	・ 別紙2-3	・ 粗大ごみ未回収案件が月平均で何件程度発生しているかお示しいただけますでしょうか。また、未回収発生時の取り決め事（優先的な回収や当日中に回収、次回回収まで放置等）があれば併せてお示しいただけますでしょうか。	令和5年度の未回収戸数は以下の通り 4月：794個 5月：578個 6月：637個 7月：604個 8月：602個 9月：491個 10月：662個 11月：637個 12月：588個 1月：487個 2月：516個 3月：894個 未回収時の取り決めは以下の通り。 ・ 回収業者は未回収の場合、該当者の郵便受等に不在票を投函する。 ・ 受付センターは個別仕様書11（1）イ（ウ）の報告を受け、未回収であったことを管理する。 ・ 市民から当日中に「午前8時までに排出していたのに不在票が入っていた」と連絡があれば、状況を聞き取りし、回収業者が可能であれば当日再度回収に行ってもらおう。 ・ 上記で回収業者が対応不可だった場合、または市民の粗大ごみの出し忘れや夕方遅くの連絡であれば、再度申込をしてもらう。
168	【コールセンター個別仕様書】 P.3、4 5. 設備の確保	・ 下記粗大ごみセンター電話番号が弊社ビルで使用可能かキャリア確認させ頂きたい。回線種別、現設置場所住所、名義（正式名称）をご教授お願い致します。（回線キャリアはNTT東日本と回答頂戴済み） 電話番号：025-290-5353 FAX：025-290-5371	回線キャリア：東日本電信電話株式会社 回線種別：光回線 現設置場所住所：開示不可（収容局：新潟東） 名義：新潟市
169		・ 粗大ごみセンターの電話番号は現在新潟市様名義と思いますが、こちらは委託業者名義の回線に変更することは可能でしょうか？新潟市様名義のままですと、委託業者ビルへ移設が可能かのキャリアへの確認が委託業者から取れない可能性があり、その際は新潟市様からキャリアへ確認頂くことは可能でしょうか。	電話番号の名義を委託業者名義に変更することはできない。契約者から直接でないと確認がとれない場合は、契約後に市へ相談していただければ対応する。
170		・ リスク対応で停電対策とありますが、PBX、電話機等の各機器は瞬電対策の対応で問題ございませんでしょうか。（この停電対策の対象はNW機器などのみであり、PCなどは対象外と考えてよろしいでしょうか。）	共通仕様書5（3）イ リスク対応に対しての質問として回答する。 瞬電対策を行うことにより、停電対策も可能であるなら問題ない。 雷害による停電（瞬断）により、設備の故障やデータの破損などが発生し業務が中断するのを防ぐように対策をとること。 また、仕様書には「各種機器」と記載しているため、PC等も停電対策が必要であると想定しているが、対策を講じなくても問題ないと判断するのであれば、その理由を添えて提案していただきたい。
171	P6. 6システム及びツールの構築導入 (5) ア	・ メールアドレスを提供いただけるので、メールサービスも市で利用されているサービスを使用できる想定でよろしいでしょうか。もしくは、指定のドメイン、アドレスを使い、メールサービスは当社で選定・設定をする必要がございますでしょうか	本市はドメイン及びアドレスの指定のみ行う。メールサービスは受託者において選定・設定を行うこと。
172	6. 粗大ごみ受付システムについて (1) オ	・ インターネット受付時に市民の方々が入力を行う「住所」「町名」「排出場所」のデータは現行のインターネット受付に利用されているかと思いますが、上記各情報はシステム構築段階でデータとして貴市からご提供いただけますでしょうか。	データの引き継ぎ時期は、要件定義時に相談したい。
173	6. 粗大ごみ受付システムについて (1) カ	米印の部分に「大幅な変更」と記載がありますが、変更を予定されているのは品目の追加・削除のみでしょうか。変更を予定しているものを具体的にご教示いただけますでしょうか。	現時点で具体的に伝えることはできないが、想定しているのは品目の追加・削除・品目名称の変更である。変更が発生する場合は、事前に粗大ごみ受付センターとも連携し、対応を協議させていただきたい。