

# 質 疑 応 答 書

件名 粗大ごみ受付センター運営業務委託 仕様書質問

		整理番号 (仙台市記入欄)				/
質 問 事 項		回 答 (仙台市記入欄)				
1-1	インターネットでの受付とあるが、業務量はどの程度想定すればよいか。 インターネット受付専用の端末は必要か。	別紙参照				
1-2	家庭から排出される剪定枝は、粗大ごみ受付と異なると思われるが、受付方法は同じであるか。 業務量はどの程度を想定すればよいか。					
1-3	受付システムの品目追加、削除などについて追加費用無しで柔軟に対応と記載されているが、期間中の回数ほどの程度想定しているか。					
1-4	将来的なLINEを利用した申込受付や電子マネー払い等の導入に向け、拡張性を持ったシステムの作りにはどうかとあるが、本期間で運用は開始しないと解釈してよいか。					
1-5	「インターネット受付品目は随時メンテナンスできることとし、年1回程度市民がよりインターネット受付を活用できるような見直しについて発注者へ提案を行い、承認の上変更を行う事」について、どのような変更を想定しているのか。想定範囲をお示し頂きたい。コンテンツ追加や変更、システム変更や修正など、規模に応じた設計・再構築・試験などを伴う大規模なものは追加費用が発生するものととらえて良いか。					
1-6	「本業務において特に費用の負担について記載のないシステムの変更、修正、マスター、ホームページのメンテナンス等については、本業務の範囲として追加費用なしで対応する事。」とあるが、「特に費用の負担について記載のないシステム」とは仕様書のどのシステムを指示しているのかが分かりにくいので明確な箇所をお示し頂きたい。また、追加費用なしで対応できることと、できないことがあると想定されるが、逆に追加費用等の発生で仙台市様と協議が可能なものについて具体的に指導いただきたい。					
1-7	本業務仕様書ではインターネット扱いについて開示されているが、電話やFAXでの受付の品目は何種類あるか。また、同様に開示されるのか。					
1-8	平成29年度～31年度まで開示されているが、直近2020年度の業務量の開示は可能か。					
1-9	データ管理施設は日本国内に設置することの記載があるが、外部からのアクセスも可能と解釈してよいか。					

注1 この質疑応答書は、仕様書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。

注2 提出期間を過ぎた場合は、受理しません。

注3 回答は、入札説明書に記載する期限までに、仙台市ホームページに掲載します。

	回 答 (仙台市記入欄)															
1-1	<p>これまでのインターネット受付概数より業務量を見込むこと。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>H31</th> <th>R02</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>インターネット申込件数</td> <td>9,000</td> <td>12,700</td> <td>16,500</td> <td>24,000</td> </tr> <tr> <td>インターネット受付件数</td> <td>8,900</td> <td>12,600</td> <td>16,500</td> <td>23,900</td> </tr> </tbody> </table> <p>インターネット受付端末は専用である必要はないが、粗大ゴミ受付システムとはネットワークを分離する等、必要なセキュリティ対策を講じること。</p>		H29	H30	H31	R02	インターネット申込件数	9,000	12,700	16,500	24,000	インターネット受付件数	8,900	12,600	16,500	23,900
	H29	H30	H31	R02												
インターネット申込件数	9,000	12,700	16,500	24,000												
インターネット受付件数	8,900	12,600	16,500	23,900												
1-2	<p>受付方法は基本的には同じであるが、仕様書(5ページ(4)①キ)のとおり、手数料券の貼付が不要など、一部案内内容が異なる。</p> <p>業務量については、令和2年度実績(別紙1)を参照のこと。</p>															
1-3	<p>緊急対応を除き、年4回程度を想定。</p>															
1-4	<p>契約期間中に運用を開始する可能性はある。</p>															
1-5	<p>受付業務を円滑に行えるようにするため、粗大ゴミ受付センターで把握した受付実績をもとにした分析により、インターネットからの申込比率を上げるような提案で、受付品目の追加、修正等を想定。大規模な改修を伴う変更についてはご認識のとおり。</p>															
1-6	<p>本業務において特に費用負担の記載のない、システムの変更や修正、マスターやホームページのメンテナンス等は、本業務の範囲とする。</p>															
1-7	<p>現在の電話、FAXでの受付品目数は450品目程度。</p> <p>品目は契約締結後に示す。</p>															
1-8	<p>別紙2を参照のこと。</p>															
1-9	<p>可能。ただし、アクセスに関し、日本国内法が適用されること。</p>															

## 令和2年 剪定枝受付業務実績表

	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	計
申込受付件数	130	89	60	60	84	128	183	0	734
受付件数（確定値）	126	87	58	60	78	123	178	0	710
キャンセル件数	4	2	2	0	6	5	5	0	24
問合せ件数	30	22	16	17	19	40	18	10	172

平成29年度～令和2年度 着信数・応答数・受付数・完了率

別紙2

	平成29年度				30年度				31年度				令和2年度			
	月総着信数	応答呼数	受付合計件数	応答完了率	月総着信数	応答呼数	受付合計件数	応答完了率	月総着信数	応答呼数	受付合計件数	応答完了率	月総着信数	応答呼数	受付合計件数	応答完了率
4月	11,493	10,905	8,410	94.9	12,558	11,413	9,067	90.9	12,904	12,002	9,459	93.0	14,310	13,105	10,411	91.6
5月	13,454	12,587	10,033	93.6	13,954	12,654	10,174	90.7	15,857	14,174	11,566	89.4	17,279	14,866	12,210	86.0
6月	11,763	11,097	8,764	94.3	12,033	10,963	8,605	91.1	12,039	10,949	8,775	90.9	18,153	16,020	13,170	88.2
7月	12,473	11,570	9,356	92.8	14,061	12,558	10,233	89.3	14,827	13,240	10,739	89.3	17,176	15,133	12,365	88.1
8月	13,288	12,022	9,561	90.5	12,346	11,285	8,835	91.4	13,115	11,903	9,634	90.8	17,232	14,938	12,381	86.7
9月	13,330	11,977	9,552	89.8	13,052	11,288	9,001	86.5	15,832	13,991	11,376	88.4	16,841	15,038	12,232	89.3
10月	13,407	11,995	9,645	89.5	16,619	14,380	11,664	86.5	14,869	13,559	10,805	91.2	18,815	16,069	12,998	85.4
11月	13,548	11,944	9,798	88.2	14,923	12,933	10,504	86.7	14,247	12,774	10,369	89.7	17,796	15,383	12,771	86.4
12月	12,196	11,206	9,084	91.9	13,494	11,754	9,508	87.1	13,794	12,462	10,126	90.3	15,482	13,594	11,083	87.8
1月	10,020	9,222	7,535	92.0	12,223	11,043	8,989	90.3	11,865	10,993	8,986	92.7	12,544	11,746	9,625	93.6
2月	9,491	8,828	6,971	93.0	11,690	10,504	8,532	89.9	11,373	10,370	8,320	91.2	14,547	12,896	10,385	88.7
3月	15,220	13,671	10,487	89.8	14,982	13,465	10,608	89.9	16,578	14,679	11,536	88.5	21,611	18,571	14,625	85.9
合計	149,683	137,024	109,196	91.7	161,935	144,240	115,720	89.2	167,300	151,096	121,691	90.4	201,786	177,359	144,256	88.2

# 質疑応答書

件名 粗大ごみ受付センター運営業務委託

		整理番号 (仙台市記入欄)			
				2	1
質問事項		回答 (仙台市記入欄)			
2-1	<p>・ 2. 履行期間について</p> <p>次期受注者による受付センター及びインターネット受付の運営開始日は、令和4年1月4日(火) 午前9時からで良いですか？</p>	別紙参照			
2-2	<p>・ 3. 業務概要について</p> <p>(8) 剪定枝について、「発注者が定める収集地域及び収集日別に受付」とありますが、通常の粗大ごみ収集と異なる点についてその詳細情報をご教示ください。</p>				
2-3	<p>・ 4. 業務内容について</p> <p>(1) 受付日時・履行場所等</p> <p>⑧データ管理施設は、所謂データセンターであると考えますが、その想定でよいでしょうか？また、データセンターの想定仕様があればご教示ください。</p>				
2-4	<p>(2) 電話設備</p> <p>⑤現行の以下情報をご教示ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ACD着信回線数</li> <li>・ 積滞回線数</li> <li>・ 業務用回線数</li> <li>・ FAX用回線数</li> <li>・ オペレーター最大席数</li> <li>・ スーパーバイザー席数</li> </ul>				
2-5	<p>(3) 従事職員について</p> <p>⑦「オペレータは最大14人」とありますが、現在の運用でも同最大人数は14人でしょうか？また、オペレータのみの受電で(スーパーバイザーは受電しない体制で)、日次85%以上の応答率が達成できていると考えてよいでしょうか？</p>				

2-6	<p>(4) 受付業務について ①現行受付業務のトークスクリプトや蓄積FAQなどは、貴市より提供いただけると考えてよろしいですか？</p>	
2-7	<p>・ 5. 受付システムの仕様について  (1) 電話端末及び回線概要 ②現行の停電時の電話着信対策をご教示ください。</p>	
2-8	<p>(2) 受付システム概要 ② (以下必要機能) 二回目以降の申込者は、仮受付ではなく、自動的に判別し受付センターでの処理を省略する仕組みが必須であると考えますが、その想定で良いでしょうか？</p>	
2-9	<p>(2) 受付システム概要 ④家庭ごみ減量課、各区環境事業所用5台の端末については、OfficeProを適用し、収集業者用3台については帳票印刷が可能であればOfficeソフトは不要との理解でよいでしょうか？ また、各端末のOSはWin10を想定しており、業務期間中に版元からのサポートが終了すると思いますが、貴市に設置する端末OSに対するポリシーをご教示ください。</p>	
2-10	<p>(2) 受付システム概要 ⑨前受注者からのデータ等の提供について： その1 データ引継ぎを実施する場合、次期受注者決定後（1回目）・稼働1ヶ月前程度（2回目）・移行直前（3回目）と、最低3回は前受注者からのデータ提供を受ける必要があります。本データの抽出に関しては、前事業者にて抽出を行い、貴市経由無償で次期受注者にデータ提供されるべきと考えますが、当該理解でよろしいでしょうか？（さもなくば、応札自体が困難になると考えます。）</p>	

2-11	<p>(2) 受付システム概要          ⑨前受注者からのデータ等の提供について：          その2          「受注者が前受注者へ支払うものとする」とありますが、有償となる範囲およびその金額をご教示ください。          また、現在の受注者の連絡先（会社名・問合せ窓口・連絡先TEL等）について、ご教示をお願いします。</p>	
2-12	<p>(2) 受付システム概要          ⑨前受注者からのデータ等の提供について：          その3          移行データの以下内容をご教示ください。          a. 受付データ件数もしくは何年分のデータを想定すれば良いでしょうか？またデータ形式はCSV形式でよいですか？          b. 地図上のデータ件数もしくは何年分のデータを想定すれば良いでしょうか？またデータ形式はSHAPE形式でよいですか？          c. 移行可能なデータ、移行不可能なデータを仕分けし、貴市と協議し、どのデータを移行対象とするかの協議を実施したのち移行を行うプロセスでよいですか？          d. 現行受注者が利用している地図エンジンをご教示ください。</p>	
2-13	<p>(2) 受付システム概要          ⑩LINEや電子マネー等の導入は、当該入札金額外の前算で、本業務委託期間内に実施する想定でよいですか？</p>	
2-14	<p>(2) 受付システム概要          ⑩LINE受付時のLINEPayのみならず、クレジットカードや現在利用されている各種スマホ決済を導入すると考えてよいですか？</p>	
2-15	<p>(2) 受付システム概要          ⑩決済代行会社との契約は、貴市との間で締結し、受注者側は受注者側が提供する受付システム・インターネット受付システムと決済代行会社が提供する決済システムとの連携を行う想定でよいですか？</p>	

2-16	<p>(4) 地図機能                  ②建物図面上の専用ごみ置き場の場所をシステム地図上に記載し、受付時にオペレータが把握できる運用で対応可能と思えますが、その理解でよいでしょうか？</p>	
2-17	<p>(8) 集積所台帳管理システム                  ③「定収団体情報」とは、どのような情報項目があり、集積所情報とどのような関連性があるのか？詳細をご教示ください。</p>	
2-18	<p>(8) 集積所台帳管理システム                  ④印刷項目は何でしょうか？確認の為に、現行システムの印刷帳票のサンプルをご提供ください。</p>	
2-19	<p>(8) 集積所台帳管理システム                  ⑤「定収申込団体学区別集計」はどのような集計項目がありますか？また「全体集計表」について、現行システムの印刷帳票のサンプルをご提供ください。</p>	
2-20	<p>(8) 集積所台帳管理システム                  ⑥宛名シールに関して、EXCEL等でデータ抽出後、宛名印刷機能等を利用する想定をしておりますが、問題ないですか？</p>	
2-21	<p>(8) 集積所台帳管理システム                  ⑧事業所メンテナンスとは、どのような情報項目が存在しますか？集積所情報とどのような関係性があるのかご教示願います。</p>	
2-22	<p>(8) 集積所台帳管理システム                  ⑨収集区メンテナンスとは、どのような情報項目が存在しますか？集積所情報とどのような関係性があるのかご教示願います。</p>	
2-23	<p>(8) 集積所台帳管理システム                  ⑩小学校区メンテナンスとは、どのような情報項目が存在しますか？集積所情報とどのような関係性があるのかご教示願います。</p>	



2-24	<p>(8) 集積所台帳管理システム                  ①集積所構造メンテナンスとは、どのような情報項目が存在しますか？集積所情報とどのような関係性があるのかご教示願います。</p>	
2-25	<p>・ 6. 業務報告等について</p> <p>(1) 月次の定例会開催は、昨今の状況を鑑みて、リモート会議という形式も許容いただけますか？</p> <p>・ 7. 情報セキュリティ・個人情報保護対策について</p>	
2-26	<p>(6) データの保護及び管理について                  ⑤物理サーバは二台以上の冗長化構成としてありますが、HA構成とした同一サーバ上で、他自治体の同業務との共有環境とする事も可能と考えますが、該当理解でよろしいでしょうか？（当然、貴市業務にレスポンス影響等がない前提）</p>	
2-27	<p>・ 9. 業務の引継等について</p> <p>現在の受注者との契約にも、該当9項の各条項の契約内容が存在しているものと考えてよいでしょうか？</p>	
	<p>以上</p>	

注1 この質疑応答書は、仕様書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。

注2 提出期間を過ぎた場合は、受理しません。

注3 回答は、入札説明書に記載する期限までに、仙台市ホームページに記載します。

	回 答 (仙台市記入欄)
2-1	お見込みのとおり。
2-2	剪定枝の収集地域、収集日は通常の粗大ごみ収集と同じ。
2-3	データ管理施設は、所謂データセンターのこと。 想定仕様は、仕様に示しているセキュリティ対策を講じ、委託業務の円滑な実施に必要な能力を有すること。
2-4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ACD着信回線数、積滞回線数     . . .   12回線</li> <li>・ 業務用回線数                     . . .   2回線</li> <li>・ FAX用回線数                     . . .   1回線</li> <li>・ オペレーター最大席数         . . .   14席</li> <li>・ スーパーバイザー席数         . . .   2席</li> </ul>
2-5	お見込みのとおり。
2-6	前受注者との引継ぎ事項と想定している。
2-7	受付回線の一部を停電時受付可能な電話機等で構成し、停電時切替。
2-8	仕様書（6ページ）のとおり。

2-9	<p>officeソフトの導入については仕様書（7ページ 表）のとおり。</p> <p>使用する端末類については、サポート期間が有効なOSを使用する必要があり、そのためのアップデート、アップグレード等の更新作業等のために係る費用は本契約に含む。</p>
2-10	仕様書（7ページ 5（2）⑨）のとおり。
2-11	<p>データの引継ぎに必要な作業が、現時点で明らかでないため示すことは困難。</p> <p>現契約者の連絡先は契約締結後に提示する。</p>
2-12	<p>a.b. . . . 移行データは3年分を想定。他は仕様書（7ページ 5（2）⑨）のとおり。</p> <p>c. . . . 仕様書（7ページ 5（2）⑦）のとおり。</p> <p>d. . . . ゼンリン 「Z-MAPTOWN II」</p>
2-13	お見込みのとおり。
2-14	仕様書（7ページ 5（2）⑩）のとおり。
2-15	仕様書（7ページ 5（2）⑪）のとおり。
2-16	<p>仕様書のとおり。</p> <p>なお、本市においては原則、家庭ごみ集積所と粗大ごみ排出場所は別の場所である。</p>

2-17	<p>「定収団体情報」情報項目：  事業所、整理番号、ふりがな、定収団体名、収集区、小学校区、世帯数、収集開始日、人口、コンテナ基数、代表者名、郵便番号、都道府県、市区郡、住所、マンション名等、電話番号、備考1、備考2</p> <p>(以下の情報は複数の配布先を入力できること)  配布先コード、管理会社、配付担当者名、郵便番号、都道府県、市区郡、住所、マンション名等、電話番号、ちらし枚数</p> <p>「集積所情報」情報項目：  集積所番号、構造、住所、マンション名、家庭ごみ（収集日）、プラスチック（収集日）、缶・ビン（収集日）、紙類（収集日）</p> <p>定収団体とは、家庭ごみ集積所を申請、設置、管理する団体であり、本システムでは「定収団体情報」を基本情報に、「集積所情報」を入力、地図の位置情報を追加（プロット）し、一枚の帳票として出力するもの。</p> <p>関係としては 1：n となる。</p>
2-18	<p>見出し項目：帳票名、区名、事業所名、学区名、家庭ごみ（収集日）、プラスチック（収集日）、缶・ビン（収集日）、紙類（収集日）、ページ、印刷日</p> <p>印刷項目：整理番号、定収団体名、ふりがな、代表者または管理者氏名、住所、電話、年度、世帯数、人口、集積所数、コンテナ数、ちらし枚数、収集開始日、備考</p> <p>帳票のサンプルは契約締結後に提供する。</p>
2-19	<p>見出し項目：日付、帳票名、事業所名</p> <p>印刷項目：家庭ごみ収集曜日、番号、学区名、年度、定収団体数、世帯数、人口、集積所数、ちらし枚数、コンテナ基数、備考、小計、合計</p> <p>帳票のサンプルは契約締結後に提供する。</p>

2-20	集積所台帳管理システムより、宛名データをEXCEL等に出力できる機能は必須。のちに、ツール等を用いて宛名印刷を行えるようすることでも可。
2-21	情報項目：事業所コード、事業所名、区名 定収団体情報の「事業所」の選択項目になり、集積所情報の表示項目になる。
2-22	情報項目：収集区コード、収集区名、家庭ごみ（収集日）、プラスチック（収集日）、缶・ビン（収集日）、紙類（収集日） 定収団体情報の「収集区」の選択項目になり、集積所情報の表示項目になる。
2-23	情報項目：小学校区コード、小学校区名 定収団体情報の「小学校区」の選択項目になり、集積所情報の表示項目になる。
2-24	情報項目：集積所構造コード、集積所構造名 集積所情報の選択項目になる。
2-25	定例会の報告内容、議題などにより、発注者が認める場合可とするが、使用するソフトウェア等は本市が使用できるものに限る。もしくは、必要な環境を提供すること。 なお、仕様のとおり発注者が認める場合は書面での開催も可。
2-26	本市に関する業務用のデータ保存空間に対するアクセスコントロールが厳格に管理され、サービス稼働性能に支障がないことを前提として共有環境とすることも可。
2-27	9. 業務の引継ぎ等について の項目は現行契約の内容を整理し、今回新たに追加した項目である。なお、現行契約では契約期間終了後、本業務が円滑に行えるように次期受託者及び本市へ業務遂行に必要な事項を協議し引き継ぐことを定めている。