

## 宮崎市コールセンター構築及び運営業務の包括外部委託に対する質問と回答

種別	該当箇所	質問項目	質問内容	回答
1	仕様書 P9 11-(6)-ア	仕様書P9「11 設備要件(6)その他の設備等」について	仕様書9ページ(6)その他の設備等 ア本市が調達(準備)するものに、「ウイルス対策ソフト」と記載がございますが、各種サーバー及び全ての端末分を宮崎市様にてご用意いただき、また、インストール作業まで実施していただけるという認識でよろしいでしょうか。	コールセンターの業務スペースにあります現行ブース10席分、インターネット端末2台分と本庁舎3階に設置するサーバーにつきましては、宮崎市で既に導入している「Symantec Endpoint Protection バージョン14.2」の対象となります。インストール作業につきましても宮崎市で実施いたします。但し、システムに不具合がある場合には、ウイルス対策ソフトを別途調達する必要があるため、別途調達の場合は、導入後におけるパターンファイル更新費用を、初期経費もしくは保守経費に含み提案を行ってください。
2	仕様書 P8 11-(4)-イ-(エ)	FAQについて	FAQシステムの項目を教えてください。	仕様書P8の「(4)システム機器及び通信設備」の(エ)に記載しているとおり、現行のFAQシステムをもとに次の項目を最低限記録できるものを想定しております。受付年月日、受付者氏名、受付時間、対応内容、利用FAQ、対応区分、受付区分、カテゴリ等です。 なお、現行の受付区分は「指定入電、問合せ、申込、通報、苦情、要望、その他、指定しない」で、カテゴリは「住民票・戸籍・証明、保険・年金・福祉、健康・医療・衛生、環境・ごみ・リサイクル、教育・子育て、生活相談・法律相談、防犯・防災、イベント・観光、産業、税金、住宅・道路・河川、公共施設・公園、上水道・下水道、市民参加、市政、給与・共済関係、その他、指定しない」です。
3	仕様書 P2 6-(2)	ファクス及び電子メールの返信対応について	ファクス及び電子メールは24時間、年中無休で受信するとのことですが、返信対応は、8:00～17:15まででしょうか。	仕様書P2の「運営時期及び運営時間」の(2)に記載しているとおり、返信対応は、運営時間の8:00～17:15までです。但し、臨時及び緊急の目的により問合せ等への対応が必要になる場合は、平時を超えて対応を行っていただきます。
4	仕様書 P5 11-(1)-ア 実施要領 P1 2-(4)	入退室管理設備について	「入退室管理設備を施し、入退室状況の記録を行う体制を整えること」との事ですが、その機材やシステムもこちらで準備が必要でしょうか。 ※移行期間等どうなるかも合わせて教えてください。	仕様書P9の「(6)その他の設備等」の(イ)に記載しているとおり、入退室管理設備の機材やシステムを準備していただきます。 また、移行期間等につきましては、実施要領P1の「2業務概要」の(4)に記載しているとおり契約日から平成31年6月30日までを前受注者からの引き継ぎ及び準備、研修期間等としております。
5		お問い合わせ内容の傾向等について	1件あたりの対応時間や主にどういう問い合わせが多いのか問い合わせごとの構成比を教えてください。 ※現在のFAQやDBで蓄積していると思われるため、その数値を見せていただくと参考になります。	平成29年度実績で1件当たりの平均通話時間は1分24秒です。受付につきましては、電話178,947件(問合せ38,851件、苦情77件、要望6件、通報640件、申込9,854、指定入電124,303件、その他5,216件)です。 問 合 せ FAQ等を利用し回答するもの(主な質問はゴミ分別や収集、各種証明手続き等) 苦 情 問題点があり、その解決を求めるもの 要 望 提案を主な内容とするもの 通 報 道路の陥没および亀裂、放置自転車、道路上の犬猫の死がい処理等 指定入電 担当課、担当係、担当者指名し、転送するもの 申 込 み 粗大ごみ収集、健診、行事の参加申込等 そ の 他 間違い電話等
6	仕様書 P3 10-(1)	総合案内窓口について	コールセンターに機材・人員を含め配置を行います、「総合案内窓口」は人の配置のみでよろしいか。	総合案内窓口につきましては、人員のみの配置を想定しておりますが、業務の上、必要となる機器等につきましては、受託業者で準備していただくこととなります。