

横浜市マイナンバーカードコールセンター運營業務委託 質問回答書

問	項目(ページ数等)	質問内容	回答	
1	設計書 8 部分払	履行予定月の意味についてご教示願います。	業務内容に対する、請求月を示しています。	
2	設計図書 設計書の提出	設計書については落札後のご提出という認識でよろしいでしょうか。 また、その場合はいつまでにご提出すればよろしいでしょうか。	設計書の提出に関してはお見込のとおりです。 提出時期については、落札者と協議のうえ決定します。	
3	仕様書P1 3(1)	準備期間	「契約締結日から令和元年11月30日までの期間を準備期間とする。業務運営開始前までに準備を遅延なく行い、運営開始日から円滑なセンター運営を行なうこと。なお、この期間は役務の提供を受けないため、委託料の支払いは生じないものとする。」と記載があります。ですが、内訳書に環境構築等準備費用及びオペレーター採用・業務研修費と記載があります。こちらに、上記期間に該当しますが役務ではないが研修など事前準備として必要な経費を計上してよいということでしょうか。	お見込のとおりです。
4	仕様書P1 5	コールセンターにおける問い合わせ対応業務	本業務の市民様対応チャンネルは電話のみでよろしいでしょうか。(メール、FAXは範囲外)	お見込のとおりです。
5	仕様書P1 5	システム	コールセンターへの問合せ管理システム及び予約Webシステムについては、受託者以外も閲覧できる環境を構築する必要がありますでしょうか。また、必要な場合はそれぞれの拠点数をご教示願います。	必要ありません。なお、予約Webシステムは別途委託者が構築したものをを使用することになります。
6	仕様書P1 5(2)エ	システム	必要となるシステム及び機器とはどのようなものが必要になりますでしょうか？機器・ソフト構成の要件をお教えてください。	仕様書に示す本委託業務を実施するために必要となるシステムとなります。なお、予約Webシステムについては委託者が構築したものをインターネット環境(IE11.0、Microsoft Edge、Google Chrome、SafariまたはSecure Browser Proで正常動作する必要があります。)で使用することになります。
7	仕様書P2 5(2)カ〜ケ	コールセンターの設置	基準を満たしているか分かる書類の提出は必要でしょうか。	必要ありません。
8	仕様書P2 5(2)カ	ネットワーク環境	本業務で使用するネットワーク環境は、弊社が取り扱っております他企業様の業務データが入っているサーバー環境と抱き合わせでも問題ございませんでしょうか。それとも、横浜市様の業務専用で設ける必要がありますでしょうか。	仕様書に示す本委託業務に関する要件及びサービスレベルが達成可能であれば、本委託業務専用のネットワーク環境ではなくても構いません。
9	仕様書P2 5(2)カ	コールセンターの入室管理	入退室など仕様書を満たすセキュリティ環境であれば、シェアードセンター(同一執務室内で複数企業の業務が並行稼働)での業務遂行で問題ございませんでしょうか。	仕様書に示す本委託業務に関する要件及びサービスレベルが達成可能であれば、可能と考えます。
10	仕様書P2 5(2)ケ	停電や電源障害	停電や電源障害などが発生時に電源車の手配を行いリカバリーするという対策でも了承いただけますでしょうか。また、上記が不可の場合、当該センターが継続できない時点で弊社他センターを活用し一次対応することで運営を継続する対策でご了承いただけますでしょうか。	仕様書に示す本委託業務に関する要件が達成可能な対応方法であることを前提として、落札者と委託者との協議により決定するものとします。
11	仕様書P2 5(3)ケ	各言語における入電比率	英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語による入電対応とありますが、それぞれの入電比率をご教示いただけますでしょうか。(件/日もしくは件/月) また、目安としてそれぞれ常時何名くらいの配置となりますでしょうか。	外国語による入電比率は、人口割合と同程度を想定しています。そのため、入電件数に関しては仕様書P6別表の想定入電件数に人口割合を乗じた件数を想定します。 人口割合については、本市Webページの人口資料をご参照ください。 <a href="https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/yokohamashi/tokei-chosa/portal/jinko/">https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/yokohamashi/tokei-chosa/portal/jinko/</a> なお、配置数の目安は定めていません。

横浜市マイナンバーカードコールセンター運營業務委託 質問回答書

問	項目(ページ数等)		質問内容	回答
12	仕様書P2 5(3)ケ	外国語対応	外国語対応については通訳センターによる3者 間通話での対応も可能でしょうか。	ご提案いただいた内容を含め、仕様書に示す外 国語対応を遂行するために最適な方法を委託者 と協議のうえ決定するものとします。
13	仕様書P2 5(3)ケ	各言語における入 電比率	想定しております、入電数を教えて頂けますで しょうか。	外国語による入電数は、仕様書P6別表の想定入 電件数に人口割合を乗じた件数を想定していま す。 人口割合については、本市Webページの人口資 料をご参照ください。 <a href="https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/yokohamashi/tokei-chosa/portal/jinko/">https://www.city.yokohama.lg.jp/city- info/yokohamashi/tokei-chosa/portal/jinko/</a>
14	仕様書P2 5(4)	予約Webシステム	予約 Web システムについて、設定変更が必要と なる場合や空き状況の確認・登録、データ出力 する場合の画面、操作方法を具体的にお教えく ださい。	予約Webシステムはインターネット環境(IE11.0、 Microsoft Edge、Google Chrome、Safariまたは Secure Browser Proで正常動作する必要があります。 )で使用するシステムを現在委託者において 構築中のため、お示しすることができません。構 築後にマニュアル等を配付の上、別途ご案内し ます。
15	仕様書P2 5(4)イ	予約Webシステム	予約システムに関しましては、別の委託者が用 意していただくという認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
16	仕様書P3 5(4)オ	予約Webシステム	予約状況の管理システムは、弊社のPCからログ イン可能という認識でよろしいでしょうか。	インターネット環境(IE11.0、Microsoft Edge、 Google Chrome、SafariまたはSecure Browser Proで正常動作する必要があります。)をご用意 いただければログイン可能です。
17	仕様書P3 5(4)オ	予約Webシステム	貴市提供のWebシステムはWebブラウザ上で ID/PWを付与頂いて使用する想定で宜しいで しょうか。それとも、閉域網接続やIP-VPN等によ る設定が必要になりますでしょうか。	Webブラウザ上での使用となります。
18	仕様書P3 5(4)ケ～サ 仕様書P4 7	業務マニュアル等	基本的な業務マニュアル、システム操作マニユ アル、FAQ は受託後にいただけるという認識で あっていますでしょうか。	初版のFAQ、予約Webシステム操作マニュアル については委託者から提供させていただく予定 です。
19	仕様書P3 5(4)ス	転送	「委託者の関係部署等に転送」についてそれぞ れの転送先数をご教示願います。	横浜市内の18区役所戸籍課を含む20か所程度 と考えています。その他、転送先の追加等が必 要となる場合には、別途、委託者が受託者と協 議したうえで決定することとします。
20	仕様書P4 6(3)	システム	システムに不備・不具合が発生した場合の対応 費用は別途ご請求できるのでしょうか？システ ムの仕様や設計内容について問合せは可能でし ょうか？	運用開始後に委託者が依頼したシステム変更等 により生じる対応費用は別途協議としますが、委 託者の責によらない不備・不具合等は受託者に て費用をご負担ください。 システムの仕様や設計内容に関しては、本業務 委託仕様書に記載した業務の実施が可能な仕 様を満たしていることを必要としますが、詳細な 仕様等についてお示しするものではありません。
21	仕様書P4 7(3)	個人情報の収集 及び保存	予約システムにて、入力するにあたり個人情報 が必要になるとおもいますが保存しないとは、ど のようなフローをお考えでしょうか。	予約システムでの入力には予約IDとシリアルキー のみ聞き取り予約入力等を行うため、個人情報 は収集しません。
22	仕様書P4 7(14)	情報漏洩等による 損害賠償	1. 責とはなにをさしておりますでしょうか。 2. 情報漏洩等と記載しておりますが、その他な にを想定しておりますでしょうか。	1. 本仕様書に反する行為により生じた事案等 において、委託者の責に起因するもの以外を指し ます。 2. 主に情報漏洩を想定していますが、その他の 事案が生じた場合は、受託者と委託者において 原因分析等も含めて協議することとなります。

横浜市マイナンバーカードコールセンター運營業務委託 質問回答書

問	項目(ページ数等)	質問内容	回答	
23	仕様書P47 仕様書P510(2)	引継ぎと研修について	引継ぎと研修は現受託事業者と別途調整となりますでしょうか。 もしくは横浜市市民局窓口サービス課にて行って頂くことは可能でしょうか。	本業務委託におけるコールセンターは新規設置のため、現受託事業者はおりません。 また、業務研修は、受託者が委託者と協議のうえ、業務マニュアル等を作成して行うこととしています。
24	仕様書P48	委託者への報告	日次報告は必要なしという認識でよろしいでしょうか？	お見込のとおりです。
25	仕様書P59	通話録音	通話録音の保存期間についてご教示願います。	通話録音記録は月ごとに管理するものとし、通話録音した月の1か月分の通話録音記録は現状のまま保存用サーバに移し、通話録音をした月の翌月末日まで保管してください。
26	仕様書P510	本委託業務の終了時の引き継ぎ等	現時点で既存委託業者はおりますでしょうか。	本業務委託におけるコールセンターは新規設置のため、現受託事業者はおりません。
27	仕様書P6【別表】	想定通話時間	それぞれの想定通話時間及び後処理時間をご教示願います。	予約受付、予約変更及び予約取消については1件あたり約5分、問い合わせについては1件あたり約7分、後処理時間について1件あたり約2分を想定しています。
28	仕様書P6【別表】	想定通話時間	各予約方法内訳の1件当たりの平均通話時間と後処理時間の目安はございますでしょうか。	予約受付、予約変更及び予約取消については1件あたり約5分、問い合わせについては1件あたり約7分、後処理時間について1件あたり約2分を想定しています。
29	仕様書P6【別表】	想定通話時間	1件当たりの通話時間、および後処理時間の想定はどのくらいでしょうか。	予約受付、予約変更及び予約取消については1件あたり約5分、問い合わせについては1件あたり約7分、後処理時間について1件あたり約2分を想定しています。
30	仕様書P6【別表】	想定入電件数	1件当たりの通話時間と、後処理時間をご教示願いたいです。	予約受付、予約変更及び予約取消については1件あたり約5分、問い合わせについては1件あたり約7分、後処理時間について1件あたり約2分を想定しています。
31	仕様書P6【別表】	想定入電件数	入電について日別、時間別の入電数の想定はありますでしょうか？ ない場合は月間の中での傾向がございませうでしょうか。	日別、時間別の想定入電件数はありません。 傾向として、曜日に関しては週初めやコールセンターの休み明け、時間帯に関しては9時～10時の時間帯の件数が多いことを想定しています。
32	仕様書P6【別表】	想定入電件数	Web予約について日別、時間別の予約数の想定はありますでしょうか？ない場合は月間の中での傾向がございませうでしょうか。	予約については、第2、第4土曜日に集中する傾向があります。なお、予約に関する日別、時間別の入電想定はありませんが、曜日に関しては週初めやコールセンターの休み明け、時間帯に関しては9時～10時の時間帯の件数が多くなることが想定されます。
33	仕様書P6【別表】	サービスレベル	コールセンター内完了率とはどういったことでしょうか。転送しなかったものが完了しなかったという認識であっておりますでしょうか。	コールセンターでオペレーターが応答した全ての件数のうち、転送せずに完了する件数の割合となります。
34	入札書入札公示	消費税	入札書等に記載には「契約希望価格(消費税込みの金額)の108分の100に相当する金額を記載」と表記されておりますが、消費税率が変動した場合の契約金額についてご教示願います。	消費税率率に変動が生じた場合は、委託契約約款の規定により特段の変更手続を行うことなく、相当額を加減したものを契約代金額とします。