

大津市ごみコールセンター運営業務
公募型プロポーザル審査に係る質問に対する回答

令和8年 9月16日

標記公募型プロポーザルに係る質問書の提出がございましたので、下記のとおり回答します。

No	資料名	頁	項目	質問	回答
1	実施要領	4	8 (1)	印マークの無い様式には押印不要の認識で問題ないでしょうか。また、押印が必要な書類がある場合、どちらの書類かご教示ください。	お見込みのとおりです。押印が必須の提出書類はありません。
2	実施要領	5	9 (2)	①企画提案書はA4版であれば折込等は問題ないでしょうか。 ②企画提案書のページ上限はありますでしょうか。	①企画提案書はA4用紙でご提出ください。折込等は不可とします。 ②ページ数の上限は設けておりません。
3	仕様書	3	4 (2)	業務開始前の引継ぎ・研修について、目安の研修期間をお教えいただけますでしょうか？また、市から提供される資料を教えてください。	業務開始前に必要な研修期間は、仕様書に基づく委託業務の遂行が可能と判断できる期間を見込んでください。本市からの期間の指定はありません。 提供する資料は、各種スクリプト、マニュアル（品目毎の回答一覧含む）、家庭ごみ分別・減量ガイドブック等となります。
4	仕様書	5	7 (1)	前年度の実績データをお教えいただけますでしょうか？ （月別・時間帯別の着信数、応答数、放棄呼、平均通話時間、平均処理時間等）	別紙①のとおりです。
5	仕様書	5	7 (1)	①電話一件当たりの平均の応答時間、処理時間をそれぞれご教示ください。 ②インターネット受付一件当たりの平均処理時間をご教示ください。	①質問No.4のとおりです。 ②1件あたり平均3～5分程度です。
6	仕様書	5	7 (2)	評価項目の目標値を達成できなかった場合、即座のペナルティ等はございますか。	評価項目の目標値を達成できなかった場合には、その原因を調査し、改善策を本市に提示するとともに、必要な措置を講じてください。
7	仕様書	6	8 (1)	執務事務所の図面をお教えください。市から貸与される机・キャビネット等もできましたら図面に記載ください。	別紙②のとおりです。
8	仕様書	6	8 (1)	①執務室は個室でしょうか。見取り図等があればご教示ください。 ②休憩スペース等も受託者に設置の必要がありますでしょうか。	①ロッカー等による間仕切りを行っておりますが、完全に独立した部屋とはなっておりません。見取り図は質問No.7のとおりです。 ②ごみコールセンター設置場所内に休憩スペースを設置することに差し支えありませんが必須ではありません。なお、庁舎内の共有休憩フロアを使用することもできます。
9	仕様書	6	10 (1)、(2)	現在の受託者が用意している設備、備品等をご教示ください。	オペレーター私物用ロッカー、文書整理用ロッカー、録音装置、椅子（市の備品もあり）、ヘッドセット（市の備品もあり）
10	仕様書	6	11	録音装置について、既存電話設備との接続仕様あるいは電話設備の仕様、録音対象（着信・発信・転送等）、保存場所、検索・再生機能、ネットワーク接続、セキュリティ要件等、必要な仕様を教えてください。	電話設備は以下のとおりです。 N1L-主装置セット-「1」 1台 12V1.2AH LHM蓄電池 4個 NXL-20スターユニット-「2」 1台 NXL-音声メールセット-「2」 1台 NXL-2ISDN外/内線ユニット-「2」 4台 A1-「24」キー標準スター電話機-「2」「W」 12台 Netcommunity OG420Xi 1台 Netcommunity OG820Xi 1台 管理用PC 1台 録音対象は着信・発信・転送とし、録音データの保存・保管方法については、大津市情報セキュリティポリシーの要件を満たすものとし、詳細は受託者と協議のうえ決定します。検索・再生機能については、問い合わせ内容の正確な判断や対応内容の確認ができるものとし、必要な機器は原則受託者が用意すること。なお、インターネットへの接続は不可とします。
11	仕様書	6	11	仕様書に記載の通話録音装置について、受託者にて録音設備及び録音データ保管環境を準備し、通話録音データについては受託者管理のもと保管するとの理解でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。なお、通話録音データの保管についてはNo.10のとおり大津市情報セキュリティポリシーの要件を満たすものとし、詳細は受託者と協議のうえ決定します。
12	仕様書	6	8、11	受託者が準備する通話録音装置について、録音データの再生・管理に専用ソフトウェアを使用することを想定しております。大津市様より貸与される業務用PCを利用して録音データの再生・管理を行うことは可能でしょうか。	問題ありません。なお、録音データ再生のため本市より貸与するPCはスタンダードアロンとなります。

No	資料名	頁	項目	質問	回答
13	仕様書	6	11	通話録音装置について、通話録音機能の実現方式として、オンプレミス型機器及びクラウド（SaaS）型サービスのいずれも採用可能との理解でよろしいでしょうか。	通話録音機能の実現方式はオンプレミス型機器のみ可とします。インターネット接続不良時のリスクを考慮しクラウドサービスは不可とします。
14	仕様書	6	11	「通話を録音し必要に応じて再生する装置を整備すること。」とありますが、業務受託後使用することになる電話機の型番をご教示ください。	現在は、A1-「24」キー標準スター電話機-「2」「W」を使用しております。