

質 疑 応 答 書

件名 仙台市ガス局お客さまセンター電話受付等対応業務

		整理番号	0	6	E	0	0	8
質 問 事 項		回 答						
業務仕様書 7 業務管理目標(2)		HP 申込分については、1 件あたりの平均処理時間を設定しておりません。						
1 件当たりの所要時間、電話対応については平均 8 分以内と理解しました。HP 申込分の処理時間平均は何分以内という決まりはございますか								
業務仕様書 18 業務に必要な施設～		駐車場の貸与は可能ですが、利用台数に制限があり、概ね数台程度となります。						
ガス局様の駐車場を従業員用にお借りすることは可能でしょうか。								
自社パソコン及び業務用携帯電話の持ち込みは可能でしょうか。		自社パソコン及び業務用携帯電話等の持ち込みを希望する場合は、局に事前申請の上、仙台市の行政情報セキュリティポリシー等に準拠し、局が認めたものに限り持ち込みが可能です。						
現受託者様の 1 件あたりの生産性をご教示いただけますでしょうか。		本件業務に関する 1 件あたりの生産性は算定しておりません。						
・ 電話								
・ 事務								
想定業務量について		業務仕様書の 6 に記載の委託業務の範囲については以下のとおりです。						
業務仕様書の 5 委託業務の範囲に記載のある		(1) のご質問については、業務委託仕様書の別紙 1 各年度の「お客さまセンター稼働日及び入電・HP 申込想定」の入電想定数に該当します。						
(1) 電話受付業務＝HP 申込想定の入電総定数に該当		(2) のご質問については、HP 申込想定数に該当します。また、(3) のその他関連業務は、お見込みのとおりです。						
(2) インターネットによる開閉栓申込受付業務＝HP 申込総定数		「エ」のファクシミリによる受付処理は、						
に該当で認識相違がないでしょうか。								
また、(3) その他関連業務については上記(1)と(2)の付帯業務とい								

う認識でよろしいでしょうか。 エに記載のファクシミリによる受付処理は上記（２）に含まれてますでしょうか。	インターネットによる開閉栓申込受付業務に含まれません。
業務仕様書 １０ 提出書類 業務計画書の書式は任意のものでよろしいでしょうか	任意のもので構いません。
業務仕様書 １５ 服務上の留意事項 名札は指定のものがございますでしょうか。 受任者の任意のものでよろしいでしょうか。	任意のもので構いません。
業務仕様書 ２０ 委託業務の引継ぎ 引継ぎについては１日あたり 7.5h 程度、延べ４５日程度の作業を想定と記載がありますが、延長希望の場合は現受注者様との協議になりますでしょうか。	当該仕様書 20 の取り扱いは本契約の受注者から次の受注者への引継ぎに関する条件を示したものとなります。 なお、現受注者からの引継ぎを受ける際も同条件となりますが、引継期限は業務履行の開始前までとなります。引継期間内の時間の延長等については、別途、局及び現受注者との協議が必要となります。
災害時における要請は過去どの程度の頻度でしたでしょうか。	現契約から協定を締結しておりますが、これまでに別紙３の協定に基づく要請の実績はございません。概ね震度５弱以上の地震が発生した際に要請を行う可能性があります。
１８ 業務に必要な施設・備品等の貸与 「内訳書に定める貸与品等以外のものについては、受注者の負担で設置するものとする」 とありますが、業務効率化を目的として受託者負担で機器を導入することは問題ないでしょうか？ また同じ目的で貸与いただく PC へアプリケーションをインストールすることやクラウドサービスを利用することはセキュリティ上可能でしょうか。 可の場合何か制限はありますか。	内訳書に定める貸与品等以外の機器を受託者負担で設置する場合には、局に事前申請の上、仙台市の行政情報セキュリティポリシー等に準拠し、局が認めたものに限り導入が可能です。 貸与する PC にアプリケーションをインストールすることは可能ですが、クラウドサービス利用などの外部接続はできません。 執務室内でのネットワーク構築やツールの利用等については、別途、局の承認が必要となります。

不可の場合、閉域網（執務室内のみ）という条件であれば、ネットワーク構築、貸与 PC へのインストール、ツール利用は可能でしょうか。	
6 委託業務の範囲 上記ア～クの英語による問合せへの対応とありますが、月間どの頻度（又は割合）で発生していますでしょうか？	令和 6 年度の対応実績は、月間最大 6 件です。

注 1 この質疑応答書は、仕様書等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。会社名を記入する必要はありません。

注 2 提出期間を過ぎた場合は、受理しません。

注 3 回答は、令和 7 年 4 月 23 日までに、ガス局ホームページに掲載します。