

案件名 粗大ごみ等受付業務委託

サテライト		
仕様書該当箇所	質問	回答
本体仕様書 第13条2、第3条	インターネットPC、ルーターは準備いたしますが、その他必要な備品等はございますでしょうか。	本市が業務上必要であると想定する什器等は本体仕様書 第13条2に記載していますが、事業者がそれ以外に業務上必要と思われるものについては、本体仕様書 第3条の費用負担の原則に基づき、事業者様にてご準備いただく必要があります。
本体仕様書 第26条3、4	サテライトセンターは、第26条（3）の『突発的に要員が出動できない場合』でも常時3名以上の配置という認識でよろしいでしょうか。	原則としてそのご認識で相違ありません。 仕様書の第26条4と第26条3の条文から、交通機関の遅延や病欠といった突発的な事象が発生した場合でも、代替要員を確保するなどの方を講じ、原則として「常時3名体制」を維持し、業務を滞りなく運営することが求められます。 なお、第26条4のただし書きにある通り、スタッフの休憩時間を確保するための交代時などは、一時的に3名を下回ることが許容されます。
本体仕様書 第31条	サテライトセンターの簡易な事務作業の範囲について、第31条に記載されている「一時的に発生する軽微な事務補助作業」に關し、想定される作業内容、年間の発生頻度及び1回あたりの作業量について、過去実績あるいはそのおおよかなイメージが分かるご説明をご提示いただけますでしょうか。	サテライトセンターにおける事務作業の範囲については、本体仕様書第31条及び別紙3「サテライトセンター業務内容」のとおりです。具体的には、集団回収実施団体への届達書類の封入作業、申請書・奨励金の受付確認、収集日発表更新に係る確認、AIチャットボット用未登録データのチェック及びごみ分別指導・手引見直し時の確認、ごみ処理費関係業務を想定しています。加えて、電話対応として、収集集積連絡、不法投棄通報、動物死体通報、職員取次、苦情・その他問合せ対応等があります。発生頻度及び1回当たりの作業量は時期により変動するため一律には示せませんが、電話対応及び窓口対応に支障のない範囲で実施する想定です。
本体仕様書 第12条1項	コールセンターをサテライトセンター内に設置することは可能でしょうか。	コールセンターをサテライトセンター内に設置することはありません。理由は以下の通りです。 設置場所の定義：サテライトセンターは「市役所執務内」（第13条2項）に設置されるのに対し、コールセンターは「受託者が用意する」（第12条1項(1)）場所と定められています。 施設要件の違い：コールセンターには、第12条で定められている防音設備、無停電電源装置、入退室管理といった厳格な施設・セキュリティ要件があります。市役所内に設置されるサテライトセンターではこれらの要件を満たすことが困難です。 したがって、コールセンターはサテライトセンターとは別に、仕様書の要件を満たす専用の施設として設ける必要があります。
本体仕様書 第13条	市役所内に設置するサテライトセンターの執務スペース面積およびレイアウト図をご提示いただけますでしょうか。	本体仕様書 第13条2に詳細を記載していますので、ご参照ください。 本市環境対策課執務室内における受託者スペースは、約10㎡～15㎡を想定しています。 なお、レイアウト図はございませんので、必要に応じてご案内いただきご確認ください。
本体仕様書 第13条2、第27条1(2)	サテライトセンター設置予定場所のレイアウト図、使用可能面積、電源・LAN環境等をご教示ください。	
本体仕様書 第13条	・名札や文房具、消耗品は、事業者にて準備が必要でしょうか。	名札、文房具、消耗品等については、仕様書に特設の記載がない限り、本体仕様書第3条に基づき受託者の負担で準備してください。なお、名札については、別紙4第8のとおり、個人情報を取り扱う場所での着用が求められています。
本体仕様書 第13条(2)	・事業者はサテライトセンターに、業務管理用PC（勤怠管理や報告）と業務用携帯電話を持込むことは可能でしょうか。	サテライトセンターへの機器持込みについては、本市の許可を前提とします。特に個人情報を取り扱う可能性があることから、別紙4（8）のとおり、私用物の持込みや夜間扱いには制限があります。受託者業務のために必要な機器の持込みを希望する場合は、用途、管理方法及びセキュリティ対策を明らかにした上で、本市と協議してください。
コールセンター		
仕様書該当箇所	質問	回答
本体仕様書 第23条、第26条2	本事業における業務責任者、スーパーバイザーについては、業務に支障のない範囲で、他の業務との兼務体制でも問題ないでしょうか。	両者の資質要件を満たしていればスーパーバイザーと業務責任者の兼務は可能となります。ただし、本体仕様書 第26条2に「スーパーバイザーもしくは業務責任者を運営時間中、常時1名以上配置すること」とありますので、どちらか一方のみを配置する場合においては、他の業務との兼務はできません。
本体仕様書 第23条(2)	・スーパーバイザーは業務責任者と兼任可能でしょうか。	
本体仕様書 第23条（2）	・業務責任者は別業務との兼務が可能でしょうか。	
別紙2「コールセンター稼働実績」	前回運営時の実績があれば共有頂けますでしょうか。	「別紙2 コールセンター稼働実績」に、記載されておりますので、そちらをご参照ください。
本体仕様書 第11条	サービス指標（応答率・即応率）の目標値を達成できなかった場合は、原因調査、改善策の提示及び必要な措置を講じることとされていますが、これらの対応を適切に実施している限り、目標値未達を理由として、直ちに違約金、委託料の減額その他のペナルティが課されるものではないとの理解でよろしいでしょうか。	そのご認識で相違ありません。 仕様書第11条には、目標値を達成できなかった場合の対応として「原因を調査し、改善策を本市に提示するとともに、必要な措置を講じること」と定められています。 まずは受託者として誠実に改善対応を行うことが求められます。
本体仕様書 第11条	第11条に規定されている応答率・即応率以外に、コールセンター業務以外の業務についても、達成すべきサービス指標・KPI等が設定されていますでしょうか。また、設定されていた場合、各サービス指標・KPI等を未達成となった場合、違約金、委託料の減額、契約解除その他のペナルティが発生する規定がございますら、その内容をご教示ください。	本仕様書において数値目標として定められているKPIは、第11条に規定されたコールセンターの「応答率」と「即応率」のみです。 サテライトセンター業務その他の事務作業に関しては、達成すべき具体的な数値目標（KPI）は設定されておませんが、まずは受託者として誠実に改善対応を行うことが求められます。
本体仕様書 第20条	市民サービスの受電品質維持、および新旧システム切り替えに伴う業務継続性を厳格に確保する観点から質問いたします。 本業務における「応答率・即応率平均90%以上」のサービス品質目標（SLA）について、受託事業者による過度な人員削減等の手取を要致せしめ、確実な品質を担保するため、本目標値が継続して未達となった場合に、委託料の減額や契約解除等の厳格な履行担保ペナルティ（減額基準等）を適用されるかご教示ください。 令和8年4月1日の稼働開始におけるシステム遅延や不具合が発生した場合、本市の基幹的な市民サービスへの影響を本数に取次ぐため、受託者の責任と場当たりき事由による遅延損害金、または生じた損害に対する賠償請求、契約解除等の罰則基準はどのように規定されるか、具体的な算出基準・運用方針について開示いただけますでしょうか。	本体仕様書には、具体的な減額基準や罰則規定は定められておりません。 サービス品質目標（SLA）未達について 本体仕様書 13 第11条に定められている通り、目標値を達成できなかった場合は、まず「原因を調査し、改善策を本市に提示するとともに、必要な措置を講じること」が求められます。仕事情勢上、目標値の未達に直ちに委託料の減額等のペナルティに繋がるという規定はありませんが、まずは受託者として誠実に改善対応を行うことが求められます。 システム遅延等の罰則基準について 受託者の責に帰すべき事由による履行遅延や損害が生じた場合の対応（遅延損害金、損害賠償、契約解除等）については、以下の欄に定める予定となりますのでご参照ください。 （中間成果物の提出遅延） 受注者は、正当な理由なく、仕様書又は工程表に定める成果物（以下「中間成果物」という。）を所定の提出日までに発注者に提出しないときは、遅延日数に応じ、遅延損害金を発注者に支払わなければならない。 2 前項の遅延損害金の額は、契約金額に対し、年14.81パーセントの割合（※）で計算した額とする。 3 本条の定めは、契約期間全体の履行遅延に関する遅滞料の請求を妨げるものではない。
別紙2 コールセンター稼働実績	応答率、即応率、平均応対時間の過去実績をご教示ください。	
別紙2「コールセンター稼働実績」	問合せ1件当たりの平均的な対応時間について、後処理時間を含めてご教示頂けますと幸いです。	
別紙2-月別受電件数	・人員の適正な配置ができるように、以下の情報につきましてお示しいただけますでしょうか。 (1) 平均応答時間 (2) 平均後処理時間	追加資料「4. 日別応答時間・後処理時間」の実績値を参照して下さい。
電話・FAX		
仕様書該当箇所	質問	回答
本体仕様書 第7条2(1)、第27条2(1)	番号については現在貴市が保有している番号となりますでしょうか。または転送対応となりますでしょうか。	番号ポータビリティ等による引継ぎの認識で相違ありません。 次期受託者は現受託者から「電話回線の譲渡手続など必要な準備を行う」（第27条）と明記されており、転送対応ではなく、番号そのものを引き継ぐことになります。
本体仕様書 第10条	受託者スペースで運営する電話応対とサテライトセンターでの電話応対は同一の業務でしょうか。 入経線や電話番号等のものが異なる対応でしょうか。	業務内容は異なります。 本体仕様書 第10条に示されている通り、以下の違いがあります。 コールセンター（受託者スペース）：市民からのごみに関する全般的な問い合わせ・申込受付（粗大ごみ予約、分別相談、取り残し等）に対応します。受付専用番号（06-0997-7766）にかかってくる電話が対象です。 サテライトセンター：環境対策課宛での着信にに対する一次対応や担当者への取次ぎが主となります。電話番号そのものが異なります。
本体仕様書 第15条	FAXについてはe-FAXでの対応でも問題ないでしょうか。	FAX機能は、仕様書に定める要件すべてを満たすことが必要です。具体的に、受付専用FAX番号の使用、アナログ回線又はインターネット回線による送受信、24時間年中無休での受信、発信元情報の表示、G3規格適合等が求められます。 e-FAX方式の利用については、これらの要件を満たすことが本市において確認できた場合に限り認めます。要件を満たさない場合は、受託者の責任で費用負担において、通常のFAX機器等を準備してください。
本体仕様書 第3条、第18条、第21条1	機器・通信費について タブレット15台について、LTE通信に必要なSIM契約、通信回線及び通信費については受託者負担との理解でよろしいでしょうか。また、想定する月間通通信容量等の条件があればご教示ください。	タブレット15台に係るLTE通信に必要なSIM契約、通信回線及び通信費については、原則として受託者負担となります。月間通信容量について、市として一律の指定はありませんが、システムの円滑な運用に支障が生じない容量を確保してください。
本体仕様書 第15条2、第29条5	FAX対応について FAXについては24時間年中無休で受信可能とされていますが、運営時間外に受信したFAXの確認・回答については、翌営業日の対応で差し支えないでしょうか。また、休日・年末年始に受信したFAXについても同様の取扱いでよろしいでしょうか。	FAXについては、本体仕様書第15条2項により24時間年中無休で受信可能とし、本体仕様書第29条5項により、運営時間外に受信したFAXは可能な限り速やかに回答するとしています。したがって、原則としては翌営業日対応を基本としつつ、内容に応じ可能な限り速やかに対応してください。休日・年末年始に受信したFAXについても同様の考え方とします。なお、受信したFAXに個人情報が含まれる場合は、別紙4に基づき適切に管理してください。
本体仕様書 第29条5、第6条1	FAX対応について FAXについて「原則、FAXにより当日中に回答」とありますが、何時間までに受信した場合が「当日」の対象となりますでしょうか。	「原則、FAXにより当日中に回答」とは、運営時間内に受信し、当日中の確認及び回答が可能なものを対象とする趣旨です。具体的な時刻を一律に設定しているものではありませんが、原則として当日の運営時間内に確認できたものについては当日中の回答を想定しています。なお、回答に当たっては、個人情報の適切な取扱いに留意してください。
本体仕様書 第11条、第34条1(1)(2)	サービス品質について 応答率及び即応率の算定において、IVR、自動音響、転送、途中放棄、着信後20秒以内の放棄等はそれぞれどのように取り扱うか、具体的な集計ルールをご提示ください。	応答率及び即応率の算定については、本体仕様書第11条に記載の定義に基づきます。詳細な集計ルールは以下のとおりです。着信件数は、受付専用番号に着信した場合を除き、IVRが応答不能とし、オペレーターが実際に接続した呼込みを含まず、応答件数は、オペレーターが実際に接続した呼込みを含まず、途中放棄件数は、オペレーター応答前に切断された件数とし、即応率における時間内応答件数は、着信から20秒以内オペレーターが応答した件数とします。着信後20秒以内に放棄された呼込みは応答件数には含まず、途中放棄件数に含めます。転送の取扱い等、個別の運用詳細については、受託者決定後、月次報告等の運用開始前に本市と協議の上整理するものとします。
本体仕様書 第11条、第14条、第26条、第34条、別紙2	電話受付の実績について別紙2を補充する資料として、直近1年間の曜日・時間帯別の着信件数、応答件数、放棄件数、平均通話時間及び平均後処理時間が分かる既存の集計資料をご提供いただけますか。	追加資料「4. 日別応答時間・後処理時間」「5. 時間帯別受電件数」の実績値を参照して下さい。
本体仕様書 第13条、第31条、第34条、別紙3	別紙2に記載の入電件数及び来庁者数以外に、処理券実績報告の処理件数、団体申請の受付件数及び団体向け入・発信件数について、直近1年間の月別実績が分かる資料をご提供いただけますか。	令和7年度のごみ処理券取扱店は68店舗、再生资源集団回収団体数は178団体です。実績については、受託者決定後にお示しいたします。
本体仕様書 第10条	年間の受付件数実績について、電話・FAX・各受付区分（粗大ごみ、多量ごみ、持込ごみ等）別の過去3ヵ年実績をご提供いただけますでしょうか。	追加資料「2. 月別受電件数」の「3. 日別受電件数」実績値を参照して下さい。
別紙2 コールセンター稼働実績	コールセンター月別受電件数にサテライトセンター入電件数は含まれますでしょうか。	追加資料「2. 月別受電件数」及び「8. サテライトセンター月別集計」の実績値を参照して下さい。
本体仕様書 第7条第2項、第27条2(1)	専用電話番号・FAX番号の現在の契約者名義をご教示ください。また、本業務開始にあたり番号を引き継ぐ際の名義変更手続きは、貴市または受託者のどちらが実施する想定でしょうか。	本体仕様書 第7条参照 現受託者(株)アイエヌジードットコム 本体仕様書 第27条2(1)記載のとおり
本体仕様書 第7条第1(2)	コールセンターから発信する電話番号について、フリーダイヤルまたはナビダイヤルの指定はない認識でよろしいでしょうか。	コールセンターから発信する電話番号については、06番号、フリーダイヤル、ナビダイヤル等の指定はなく、受付専用番号とは別の番号から発信することとしています。
本体仕様書 第14条3	連絡用電話機について、06番号・フリーダイヤル・ナビダイヤル等の指定の有無をご教示ください。	業務連絡用の電話番号については、06番号、フリーダイヤル、ナビダイヤル等の指定はなく、受付専用番号とは別回線の電話機を1台業務スペース内に設置することとしています。
本体仕様書 第7条2（1）	・受付専用番号に係る通信回線の名義について、本業務にてコールセンター業務を委託先が運営する場合は、委託先の名義とすることは可能でしょうか。前提として、再委託先も入札参加に必要な資格要件のすべてに該当する者とします。	通信回線の名義については、原則として受託者名義としてください。ただし、契約事務に支障をきたす場合には、別途協議により認める場合があります。
本体仕様書 第12条4	・各月の曜日別受電件数実績につきましても情報をお示しいただけますでしょうか。	追加資料「3. 日別受電件数」実績値を参照して下さい。
本体仕様書 第12条4	・時間帯別の入電傾向を知りたいのですが、時間帯別の受電数情報をお示しいただけますでしょうか。	追加資料「5. 時間帯別受電件数」実績値を参照して下さい。
本体仕様書 第14条 10	・仕様書では「通話ログ及び通話録音データは、1ヵ月以上保存・管理できること」と記載されていますが、守口市様として想定されている通話録音データ及び通話ログの保存期間をご教示ください。	仕様書においては、通話ログ及び通話録音データは1ヵ月以上保存・管理できることを要件としています。これを超える具体的な保存期間については、仕様書に定められていません。したがって、少なくとも1ヵ月以上保存できる構成とさせていただきます。
デジタル部門 > クラウド		
仕様書該当箇所	質問	回答
本体仕様書 第20条 システム特記仕様書第21条1	本システム（市民向けインターネット受付ポータルを除く、コールセンター・サテライトセンター・本市職員用システム）のシステムアーキテクチャ（構築形態）について、正確なライセンス・機材等の積算およびシステム設計を行う観点から質問いたします。 システム特記仕様書第21条第1項に「本システム」に必要な機器を本市の指定する場所に設置し、ソフトウェアのインストールを行うこと」とあり、また本体仕様書第20条に「システム」のサーバは、オンプレミス型でもクラウド型でも可とする」と定められています。 これに基づき、オペレーターおよび職員が使用するクライアントシステムについて、各PC端に専用クライアントソフトウェアをインストールして稼働させる「C/Sクライアント/サーバ」型）での構築を前提とされているという認識で相違ないでしょうか。	本システムはIaaS/SaaS（クライアント/サーバ）型に限定されるものではありません。 システム特記仕様書 16 第21条第1項にある「ソフトウェアのインストール」という記述は、C/S型におけるクライアントソフトのインストールのみを指すものではなく、サーバ側へのシステム導入等も含む広義の表現です。 仕様書で求められる機能や性能、セキュリティ要件等を満たしていれば、Webブラウザでアクセスで動作するシステム構成でのご提案も可能です。 本体仕様書 17 第1条の目的にのっとり、民間企業等の持つスキルやノウハウの活用を期待しておりますので、貴社の優れた技術に基づき、本業務にとって最も効果的かつ安定的なシステムアーキテクチャをご提案ください。
本体仕様書 第12条1(4)、第20条	国内データセンター証明について クラウド型を採用する場合の「データセンター及びデータの保存場所が日本国内に所在していること」の確認資料について、クラウド事業者が公式Webサイト等で国内データセンターの所在地を公表している資料に加え、使用するIPアドレスについてJNET等の公開情報から当該クラウド事業者の管理下であることを確認できる資料を組み合わせて提出する方法でも、国内所在を証明する資料として認められますでしょうか。	クラウド型を採用する場合は、本体仕様書に記載のとおり、データセンター及びデータの保存場所が日本国内に所在していることを要件とします。確認資料については、当該要件及び個人情報の適切な管理が客観的に確認できる資料であることを前提に判断します。ご提示の方法については、クラウド事業者の公式資料等により国内所在が確認できる場合には、提出資料の一つとして差し支えありません。なお、必要に応じて追加資料の提出を求める場合があります。
本体仕様書 第20条	クラウドサービスを利用する場合、LGWAN接続や自治体セキュリティクラウドへの接続要件はありますか。	本システムは、職員が使用する場合は、本市のインターネット端末から自治体セキュリティクラウド回線を使用してアクセスする想定としています。接続要件がある場合は、受託後に調整を行う必要があります。なお、LGWAN接続は想定していません。 また、コールセンターおよびサテライトセンターで受託者が当該システムを使用する場合は、受託者が用意するインターネット回線を用いてアクセスする想定としています。
本体仕様書 第12条1、第20条	・クラウド型システムを採用する場合、国内データセンター利用および第三者認証取得により利用可能なクラウドサービスに制限はありますか。 Azure、AWS、Google Cloud等のパブリッククラウドの利用は可能との認識でよろしいでしょうか。	クラウド型を採用する場合は、本体仕様書第20条等に記載の要件を満たす必要があります。現時点で、特定のクラウドサービス事業者を指定又は禁止してはしたがって、Azure、AWS、Google Cloud等のパブリッククラウドについても、物理的にも論理的に他者の環境と論理的に確実に分離され、発注者及び受託者のみが管理・アクセス可能な状態が確保されるものであればこれを可とします。ただし、仕様書に定める国内所在、セキュリティ、個人情報保護などの他の要件をいづれも満たすことを前提とします。
本体仕様書 第37条	・コールセンターの電話機器（電話交換機）は、クラウド型の場合は通話録音データの消去を証明する書類が出せない可能性がございます。その場合は、データ消去証明書等の提出は必要でしょうか。	クラウド型電話交換機における通話録音データの消去についても、契約終了時及び物理サーバの交換時には、本市の承諾を得たうえで確実に削除することを求めます。 データ消去証明書の提出可否、提出が困難な場合の代替資料の可否及びその内容を含む詳細については、受託者決定後に協議の上、定める予定です。 なお、クラウド型サービスであることのみを理由として、直ちに証明書提出を不要とする予定はありません。

デジタル部門 > システム		
仕様書担当箇所	質問	回答
粗大ごみ受付システム特記仕様書	現在地図機能についてはゼンリン地図を使用されておられますでしょうか。地図機能に関する詳細の要件があればご教示頂けますと幸いです。	現在使用している地図はゼンリンです。地図機能に関する詳細要件は、「粗大ごみ受付システム特記仕様書 第19条」に定められていますので、そちらをご確認ください。
仕様書・関連資料全般	差し支えなければシステム構築および保守を運営されている企業様の名称をご教示頂けますと幸いです。	現在の委託先 ①契約先：株式会社アイ・エス・ジー・ドットコム ②システム構築・保守（再委託）：株式会社オーシーシー
特記仕様書 第5条9	「本市が使用する関連機器及び端末において導入する」とありますが、予約受付システムのライセンスは何在分必要でしょうか。	本市が使用する予約受付システムのライセンスについては、2台分必要となります。
本体仕様書 第13条 (2)	事業者が準備するインターネットPCですが、①今回調達する予約受付システムを使用できるようにする必要がありますでしょうか。②どのような用途に使用しますでしょうか。	① 予約受付システムの使用について 事業者が準備するインターネットPCについて、予約受付システムを使用できるようにする必要はありません。 ② 用途について コールセンター等との連絡調整（メール、チャット等）及び来庁者からの問い合わせに関する情報検索（市ホームページの確認等）並びに簡易な事務作業（第31条）の補助に使用することが想定されます。
本体仕様書全ページ 特記仕様書 第21条1	システム特記仕様書第21条第1項における、本市様指定場所へのシステム機器の設置およびインストール作業について質問いたします 本業務の円滑な導入を担保し、事業者の過剰または不足した機器調達に伴うコスト変動を未然に防止する観点から、本市職員様が業務でシステムを閲覧・操作される際に使用するクライアント端末（PCおよび周辺機器等）につきましては、すべて守口市様が既存の保有資産（あるいは別途調達される機器）をご用意されるものであり、受託者側での追加のハードウェア提供・調達は「不要」という認識で相違ないでしょうか 解釈の齟齬をなくするため、ご教示いただけますようお願い申し上げます。	本市職員が業務で使用するクライアント端末（PC）は、市が用意する既存の機器となります。 システム特記仕様書 第21条1に記載の「本システムに必要な機器を本市の指定する場所に設置し、ソフトウェアのインストールを行うこと」とは、受託者が調達するサーバー等のシステム構成機器の設置と、市が用意する職員用クライアント端末へのソフトウェアインストール作業を指します。 したがって、事業者様において、本市職員用のクライアント端末を追加で調達・提供いただく必要はございません。
本体仕様書 第27条2 (4) 特記仕様書 第22条第3	新旧システム切り替え時におけるデータ移行作業を安全かつ計画的に実施するため、本市より提供される「予約情報（地図データを含む）」のデータ形式について確認させていただきます 本体仕様書の「ファイルジョデータベース（.gdb）形式」と、システム特記仕様書の「Excel形式等」という記述の相違について、いずれのデータ形式で提供される予定であるかご教示ください また、提供されるデータの新システムへの移行・取り込み、およびデータ形式の相違や不整合（トポロジの齟齬や表記揺れ等）に伴うクレンジング・名寄せ・検証作業にかかる一切の作業と費用は、新規受託者が自らの責任と費用（入札価格内）において実施すべきものであるか、併せてご教示いただけますでしょうか。	データ形式について： ご指摘の通り、仕様書間で表現に相違がございますが、移行データは本体仕様書 第27条2 (4)に記載の「ファイルジョデータベース（拡張子「.gdb」）形式」で提供される予定です。システム特記仕様書の「Excel形式等」は、あくまで汎用的なデータ形式の例示とご認識ください。 作業と費用負担について お見込みの通りです。地図データをご提案いただく新システムへ移行・取り込む作業、及びそれに伴うデータクレンジング、名寄せ、検証作業等の一切は、システム構築業務の一環となります。したがって、本体仕様書 第3条の費用負担の原則に基づき、新規受託者様の責任と費用負担において実施していただくものとなります。
本体仕様書 第27条2 (4) 特記仕様書 第22条3	令和9年4月1日の稼働開始に向けた移行データの検証にあたり、質問いたします 現在リアルタイムで稼働している本書受付システムおよび市民サービスの安定継続性を最優先するため、新規受託者による移行テスト用のデータ抽出については、「本書システムへ負荷をかけないための回数制限（例：テスト用の抽出は最大回まで等）」や「市民対応業務に影響を与えないための抽出時間帯の制限（例：深夜・休日等の業務時間外に限定）」といった、現行稼働環境の安全を確保するための制限事項を設けられるかご教示ください。	仕様書には、データ抽出の具体的な回数や時間帯に関する制限は定められておりません。ただし、本体仕様書 第27条2 (3)に「業務の引き継ぎにかかる作業手順や日程等については、本市及び受託者並びに現受託者と協議の上決定するものとする」と規定されています。この規定に基づき、実際のデータ抽出に際しては、現行システムの安定稼働を最優先とし、本市、現受託者、新規受託者様の三者協議の場において、現行システムに影響を与えない安全な抽出回数、時間帯、具体的な手順等を協議の上、決定していくこととなります。
特記仕様書 第14条、第20条 本体仕様書 第20条	決済機能について 今後、本業務で使用する粗大ごみ受付システムについて、クレジットカード決済への対応を予定又は検討されていますでしょうか。予定又は検討されている場合、導入時期、想定する決済方法及び本業務の受託者に求める対応範囲をご教示ください。	本業務において使用する粗大ごみ受付システムについて、現時点でクレジットカード決済機能の導入は予定していません。また、現時点で本調達の範囲として決済機能の実装は求めていません。したがって、導入時期、決済方法及び受託者に求める対応範囲についても、本入札時点では想定していません。
本体仕様書 第20条、システム特記仕様書 第4条・第5条	外部システム連携について LINE以外に、現在使用中又は本業務期間中に連携を予定している独自アプリ、外部システム、外部サービス等がありますでしょうか。ある場合は、対象システム、連携方式、連携データ及び連携に必要な仕様・資料の提供可否をご教示ください。	LINEを含め、本入札時点で連携を予定している独自アプリ、外部システム、外部サービス等はありません。したがって、対象システム、連携方式、連携データ及び仕様資料の提供予定はありません。
本体仕様書 第27条2(4)、 特記仕様書 第22条3	データ移行について 現行システムから提供される予約情報及び地図データについて、ファイルジョデータベース（.gdb）形式で提供されることですが、提供予定のデータ項目一覧、データ量、座標系、関連テーブル構成及びサンプルデータを事前に提供いただくことは可能でしょうか。可能であれば受託時であったり、どれくらいの時期にご提供が可能か伺いたいです。	予約情報及び地図データの移行に必要な詳細情報については、受託者決定後、現受託者との引継ぎ及び本市との協議の中で提供する予定です。現時点において、入札参加者全員に対して、データ項目一覧、データ量、座標系、関連テーブル構成及びサンプルデータを事前配布する予定はありません。
本体仕様書 第27条 2(2) (4)、第36条、 特記仕様書 第22条3、第24条2	データ移行について 既システムからのデータ移行について、現受託者から引き継ぐデータのうち、予約情報以外に引継ぎ対象となるデータ（過去受付履歴、利用者情報、収集実績、マスタ、帳票等）の種類、件数、データ形式及び提供時期をご教示ください。	既存システムからのデータ移行については、仕様書に記載のとおり、予約情報のほか、必要なデータ及び資料、実務上必要となる業務処理の手順、知識、技術等を事前に提供いたします。具体的な対象データの種類、件数、データ形式及び提供時期については、受託者決定後に、本市、受託者及び現受託者との協議の上で決定します。なお、決り引きを見据え、引継ぎ対象となるデータは汎用的な形式で出力可能であることを求めています。
本体仕様書 第18条、 特記仕様書 第16条1・2・5	機器・通信環境について タブレット15台は市収集業務委託業者が使用することとですが、使用場所は市内全域を定めている認識で間違いないでしょうか。特定の通信キャリアの指定はない認識で問題ないでしょうか。	タブレット15台は、本体仕様書第18条のとおり、本市収集業務委託業者が使用するものであり、使用場所は収集業務の性質上、市内の収集対象区域全域を想定しています。なお、特定の通信キャリアの指定はありませんが、業務に支障のない通信品質を確保できることを条件とします。
本体仕様書 第13条2(1)	貸金庫について サテライトセンターにおいて貴市から貸与される内部システムPC3台について、利用可能なシステム、ネットワーク及びアプリケーションの範囲をご教示ください。	サテライトセンターにおいて本市が貸与する内部システムPC3台については、本市が許可する範囲内での利用となります。利用可能なシステム、ネットワーク及びアプリケーションの詳細については、受託者決定後、運用開始前まで別途指示又は協議します。なお、個人情報を取り扱う可能性がことから、利用に当たっては、本市の情報セキュリティ及び個人情報保護に関する取扱いに準拠するものとします。
本体仕様書・特記仕様書全体	再委託について 本業務について、システムの構築等、業務の一部の再委託は可能でしょうか。	業務の一部を再委託することは可能ですが、契約の際には再委託先との契約締結を確認させていただきます。 なお、告示2 入札参加資格（7）における類似の契約実績において、「電話等による受付センター業務一般」の履行確認を求めています。つまり、今回の入札参加者が他の自治体と電話等による受付センター業務に関して受託した実績が必要となります。
システム特記仕様書 第14条11、 同28	インターネット受付について 「初回申込みは電話受付を前提とし、」とありますが、こちらは排出場所の登録及び手続の簡便を重視した運用となりますでしょうか。	特記仕様書第14条第11の「初回申込みは電話受付を前提とし」とは、過去受付情報との照合や排出場所の特定、必要な案内事項の確認等を確実に行うための運用を想定したものです。したがって、ご質問のとおり、排出場所の登録及び手続き説明を含む趣旨とご理解いただいて差し支えありません。
本体仕様書 第27 条、別冊 第22条	移行データの形式及び規模について本体仕様書に記載のファイルジョデータベース（.gdb）と、別冊に記載のExcel形式等について、実際に提供予定のデータ形式及び所属データの連携関係をご教示ください。併せて、移行対象のデータ種別、履歴年数、件数、容量、写真データの有無及び連携点が分かる既存資料並びに項目定義書・匿名化サンプルの提供可否及び提供可能時期をご教示ください。	仕様書間で表現に相違がございますが、移行データは本体仕様書 第27条2 (4)に記載の「ファイルジョデータベース（拡張子「.gdb」）形式」で提供される予定です。システム特記仕様書の「Excel形式等」は、あくまで汎用的なデータ形式の例示とご認識ください。 仕様書第27条に規定する業務の引き継ぎについては、現時点で時期が決まっているものではなく、現行業者との協議のうえ運用開始日までに円滑な運営開始となるよう調整してまいります。
別冊 第19～21条	現行の地図及び標識について現行業務で使用している住宅地図の製品名及び更新時期、インデックス地図・明確地図の地名を地図に提供いたしますか。また、地図データとして提供される地図データは利用を認められる既存ライセンスがある場合は、その対象及び利用条件をご教示ください。	特記仕様書 第19条に規定する地図機能要件を具備していればよく、現行の住宅地図製品に縛られるものではありません。 市から提供される地図データ云々に関するご質問は内容が不明のためお答えできません。
本体仕様書 第7 条、第27 条、第 28条、第36条、別冊 第22条、第24条	現行業務からの引継ぎについて現受託者から提供される業務マニュアル、帳票、移行データ等については、現時点で決まっている提供範囲、提供日程及び引継ぎ方法をご教示ください。併せて、引継ぎ対象となる電話・FAX番号について、現行キャリア及び番号移行手続に必要な情報の提供可否をご教示ください。	現行業務からの引継ぎについては、本体仕様書第27条第2項及び第36条に基づき、業務マニュアル、帳票、移行データ等を引き継ぎ想定です。具体的な提供範囲、日程及び方法については、受託者決定後に現受託者との協議の中で確定します。電話・FAX番号の移管手続についても、受託者決定後に必要な情報を提示する予定です。
システム特記仕様書 第5条	受付情報、収集計画、収集実績、品目情報、申込者情報、地図情報、帳票情報等データのシンプルをご提供いただくことは可能でしょうか。	データのサンプル提供については、仕様書に記載がなく、現時点で追加提供を予定していません。受託者決定後に本市及び現受託者との協議で必要な情報を提示します。
システム特記仕様書 第14条11	インターネット受付は「初回電話受付、2回目以降WEB受付」とありますが、現行運用におけるWEB受付比率をご教示ください。	別冊の別紙2「2.月別受付件数」の実績値を参照して下さい。
システム特記仕様書 第16条	収集委託業者は何事業者を想定していますでしょうか。また、事業者ごとの利用端末数をご教示ください。	収集業者（4業者）：4台・2台・2台・3台 ストックセード管理業者（1業者）：1台 環境対策課：3台
システム特記仕様書 第22条	データ移行に際して提供いただける過去受付データの対象期間およびレコード件数をご教示ください。	対象期間は、現行委託期間である5年間 具体的な詳細は、受託者決定後に本市及び現受託者との協議で必要な情報を提示します。
本体仕様書 別紙2「コールセンター稼働実績」（本資料に添付なし）	直近1年間の各業務実績（入電、FAX、Web受付、予約受付、サテライト電話・窓口対応等）をご教示ください。	別紙2の業務実績をご確認ください
本体仕様書 第16条3 及び 本体仕様書 第21条	・システム及び各種データのバックアップ取得について、取得頻度、保存期間、保管場所等の要件がございましたらご教示ください。 また、障害発生時における目標復旧時間（RTO）及び目標復旧時点（RPO）の要件がございましたらご教示ください。	システムの安定運用、障害時の復旧及び個人情報の適切な管理の観点から、受託者において必要なバックアップ及び復旧体制を確保してください。各々の詳細については、受託者決定後に協議し決定します。
本体仕様書 第37条	・契約終了時に実施するデータ消去について、準拠すべき消去基準（NIST SP800-88等）の指定はございませんでしょうか。 また、サーバ、ストレージ、PC、タブレット等の情報機器に対する消去証明書の提出要否および記載事項についてご教示ください。	契約終了時のデータ消去については、国の情報セキュリティガイドラインに準拠した内容で実施することを基本とします。 具体的な消去基準（例：NIST SP800-88等）や、サーバ、ストレージ、PC、タブレット等の情報機器に対する消去証明書の提出要否および記載事項については、受託者決定後に協議し決定します。
別紙2 月別受付件数	・電話受付件数と別に問合せ件数をお示し頂いておりますが、月別受付件数の各項目の定義は以下の認識で相違ございませんでしょうか。 (1) 電話受付件数：電話での粗大ごみの予約受付件数 (2) インターネット受付件数：電話ではなく、住民がインターネットにて粗大ごみの予約申込した件数 (3) 問い合わせ件数：電話での相談、応対（予約受付以外の入電）※「問合せ件数」には電話以外の問い合わせも含まれておりますでしょうか。	各項目の定義に相違はありません。 ただし、「2.月別受付件数」はコールセンターにおける実績であるため、「8.サテライトセンター月別集計」も合わせてご参照ください。
別紙2 コールセンター稼働 実績	コールセンター月別受付件数にサテライトセンター入電件数は含まれますでしょうか。	「2.月別受付件数」はコールセンターにおける実績であるため、「8.サテライトセンター月別集計」も合わせてご参照ください。
特記仕様書 第6条	・収集不可品目については、選択できるが予約はできないようにエラーを出しという形を定めていますでしょうか。また、管理画面からの予約入力のみに表示されるものなのか、住民側のインターネット予約機能にも表示されるものか、どちらでしょうか。 ・収集不可理由は収集が行ったができなかった理由なのか、該当品目が収集できない理由なのか、どちらでしょうか。	収集不可品目のインターネット予約画面及び管理画面での表示方法やエラー表示の詳細、収集不可理由の具体的な運用定義については、仕様書に詳細記載はありませんが、管理画面からも住民側から表示されることを想定しています。 予約画面においては、該当品目が収集できない理由のみが表示され、管理画面では収集に行ったが収集できなかった理由が表示されることを想定しています。
特記仕様書 第6条	・氏名カナは必須要件となりますでしょうか。 ・電話番号がない場合の予約はFAXを想定しているという認識で、管理画面から予約できれば問題ないでしょうか。また、表装となった場合09000000000のような番号で登録できるような形でも問題ないでしょうか。 ・「収集スケジュールはごみ種別ごとに設定でき」とありますが、こちらは収集日を選択する際に品目ごとに収集日を設定できるようにするということでしょうか。それとも収集計画を立てる際に各品目に対して収集者を設定できるようにするというのでしょうか。 ・減免についての判定はどのように行うのでしょうか。	氏名カナは、特記仕様書第6条23において規定されていますので、ご参照ください。 電話番号又はFAX番号が入っていないと予約できないことを想定しています。（ハイフンがなくても問題ありません） 収集スケジュールに関しては、お見込みのとおりですが、収集者の設定は想定しておりません。 減免の判定については、電話での聞き取りにより判定を行ってまいります。
特記仕様書 第7条	・処理手数料納付販売店はインターネット予約からの画面で表示したいという認識で問題ないでしょうか。 その場合、インターネット予約側に表示するmapはGoogleマップで問題ないでしょうか。	処理手数料納付販売店のインターネット画面上での表示方法及び地図サービスの種類について、仕様書に特定の表示方式又は地図サービス名の指定はありません。必要な案内が可能であり、仕様書要件を満たす構成とさせていただきます。
特記仕様書 4～6ページ	・多量排出ごみ受付機能、動物死体受付機能、廃家電受付機能、不法投棄受付機能、持ち込みごみ受付機能、災害ごみ受付機能はインターネットからの予約も可能にするという認識で問題ないでしょうか。 ・多量排出ごみ受付機能、動物死体受付機能、廃家電受付機能、不法投棄受付機能、災害ごみ受付機能は、収集日を運用するにあたりルールがありますでしょうか。例：地域ごとに収集日が決まっているなど	インターネット受付については、特記仕様書第14条10に規定がありますので、ご参照ください。 収集運搬のルールについては、契約後にお示しいたします。
特記仕様書 第14条	・「住所は住所一覧から町名及び番地を指定」と記載がありますが、住所一覧はご共有いただく認識で問題ないでしょうか。	守口市内に掲載しておりますのでご参照ください。
特記仕様書 第17条	・収集計画の自動反映とはどのような機能となりますでしょうか。各収集者に対して現在地からどのようなルートで回るのいかなどを自動的に判定してルート表示するような機能となりますでしょうか。それとも該当収集日の予約受付または品目に対して自動で配車をするといったこととなりますでしょうか。後者の場合、配車のルールは固定されているかご教示いただけますでしょうか。	収集計画の自動反映とは、ルートに関するものではありませんが、受託者のシステムに標準機能として搭載されているものを仿げるものではありません。 これは、収集日や品目に対して収集業者の配車を自動で行うものであり、その際のルールは固定されており、契約後にお示しいたします。
特記仕様書 第19条	・設定可能な図形情報は以下のものを設定とあるがこちらは図形を設置できるような形で施設道路を色塗りするなどといった部分は守口市様が導入後に手動で行うといった認識で正しいのでしょうか。具体的にどのような設定を想定しているかご教授いただけますでしょうか。	基本的にはコールセンターにおいて予約内容を開き取る際に設定することを想定しています。ただし、必要に応じて市でも作業する可能性があるため、そのような設定としてください。
特記仕様書 第24条	・引継ぎデータの収集計画情報とはどのような情報でしょうか。	引継ぎ対象となる「収集計画情報」とは、現行業務において収集日、収集区分、その他収集計画に関してシステム上管理している情報を想定しています。具体的な項目、形式及び範囲については、受託者決定後に本市及び現受託者との協議の中で確定します。
その他	・地図は管理画面はゼンリン、収集画面は国土地理院、ユーザー画面はGoogleマップの認識で問題ないでしょうか。	地図サービスについて、仕様書において画面ごとに特定の地図事業者又は地図種別を指定していません。したがって、ご提示の構成に限定されるものではなく、仕様書に定める機能要件を満たす構成とさせていただきます。 ただし、特定の地図事業者又は地図種別ごとに表示される内容が同じであることが条件となります。
その他	・データ移行について、システムに取り込む費用が発生しますので、移行する内容や移行件数について具体的に教示いただけますでしょうか。	データ移行の対象内容及び件数については、仕様書に記載の範囲を基本とし、具体的な項目、件数、形式等は受託者決定後に本市及び現受託者との協議の中で提示又は確定するものとします。

デジタル部門 > 情報		
仕様書該当箇所	質問	回答
システム特記仕様書 第14条 本体仕様書 第20条	LINE連携について LINEからの予約についても本システムと連携するものと認識しております。現在使用されているLINE公式アカウントの管理主体（担当部署又は委託事業者）をご教えてください。また、システム連携に際しては、仕様確認・接続設定・動作確認等のため複数回の打合せが必要となることを想定しておりますが、当該アカウントを管理する担当部署又は事業室にご対応いただくことは可能でしょうか。	本調査において、LINEからの予約連携は要件としていません。このため、現在使用中のLINE公式アカウントの管理主体や、当該アカウントとの接続調整等については、本入札における回答対象外とします。
本体仕様書 第13条、第17条、第18条 特記仕様書 第5条	貸付機器及び利用環境について本業務で市から貸与される機器・什物の品目、数量及び設置場所が分かる資料をご提供いただけますか。併せて、市職員及び収集業者の現行システムの利用者数・同時利用数並びに、サテライトセンターの作業場所・処理券保管場所の広さ及び配置が分かる資料をご提供いただけますか。	什物等は、本体仕様書 第13条2に詳細を記載していますので、ご参照ください。 特記仕様書第5条9に記載している本市が使用する端末は2台となります。 本市環境対策課執務室内における受託者スペースは、約10㎡～15㎡を想定しています。 なお、レイアウト図はございませんので、必要に応じてご来庁いただきご確認ください。
特記仕様書 5条9	「本市が使用する関連機器及び端末において導入する」とありますが、予約受付システムのライセンスは何か台分必要でしょうか。	特記仕様書第5条9に記載している本市が使用する端末は2台となります。
本体仕様書 第21条4～6	・本業務で利用するシステムについて、操作ログ、アクセスログ、認証ログ等の保存期間に関する要件がございましたらご教えてください。	操作ログ、アクセスログ、認証ログ等の保存期間について、仕様書に具体的な期間の定めはありません。ただし、必要なセキュリティ対策及び障害・事故対応が可能となるよう1年以上の保存期間とさせていただきます。
従事者要件		
仕様書該当箇所	質問	回答
本体仕様書 第26条4	運営体制について サテライトセンターの「常時3名以上配置」について、電話・窓口対応の有無にかかわらず、運営時間中は原則3名以上を常時配置するとの理解でよろしいでしょうか。また、休日収集日の年間日数及び運営時間についてご教示ください。	サテライトセンターの「常時3名以上配置」とは、原則として、電話・窓口対応の有無にかかわらず、運営時間中は3名以上を配置する趣旨です。ただし、休憩時間等の間はこの限りではありません。また、サテライトセンターでは、別紙3に記載のとおり、電話対応に加え、各種事務処理業務も行うことを想定しています。なお、休日収集日の年間日数及び運営時間については、年度により変動するため、現時点で固定的なお示しはできませんが、発注者のごみ収集業務日に準じます。
本体仕様書 第13条、第26条4 別紙3	サテライトセンターの現行配置及び休館時の運用について現行受託者におけるサテライトセンターの通常時の配置人数、勤務時間帯及び休憩取得時の運用体制をご教示ください。	
本体仕様書 第26条4、第31条	運営体制について サテライトセンターにおける「繁忙期には増員配置する等」との記載について、想定される繁忙期の具体的な期間は3～4月となりますでしょうか。また、その際の配置人数の目安をご教示ください。	運営体制については、本体仕様書第26条4の注記及び第31条に記載していますので、業務に必要な人数を配置する必要があります。
本体仕様書 第26条4 別紙1・3	サテライトセンターの繁忙期対応について現行受託者における繁忙期の具体的な時期、増員人数、増員期間及び勤務体制をご教示ください。	
本体仕様書 第26条4	サテライトセンターでは常時3名以上配置とありますが、繁忙期における想定業務量および現行配置人数実績をご教示ください。	
本体仕様書 第26条、別紙2「コールセンター稼働実績」（本資料に添付なし）	現在、本業務を委託している場合、受託事業者名、契約期間、契約金額、コールセンター配置人数（S含む）、サテライトセンター配置人数をご教示ください。	受託事業者：（株）アイエヌジードットコム 契約期間：令和4年4月1日～令和9年3月31日 契約金額：190,608,000円 （ただし、2回におたる契約変更を実施） コールセンター配置人数：4人～5人 サテライトセンター配置人数：2人～3人
本体仕様書 第26条4	・サテライトセンターにおいて、直近1年の「月別」及び「曜日別」の配置人数をお示しいただけますでしょうか。	現行、サテライトセンターで配置されている体制は次のとおりです。 月・水：3人対応 それ以外：2人対応
本体仕様書 第11条、第23～26条 別紙2	コールセンターの現行要員配置及び勤務シフトについて適正な要員配置及び費用算定の参考とするため、現行受託者における通常時及び繁忙時のオペレーター、スーパーバイザー及び業務責任者の配置人数並びに時間帯別の要員配置及び勤務シフトの例をご教示ください。	コールセンター配置人数：4人～5人 時間帯等のシフト例はお示しできません。
本体仕様書 第12条4	・直近1年間のオペレーター配置人数（月毎、曜日毎）をお示しいただけますでしょうか。	現行、コールセンターで配置されている体制は次のとおりです。 午前：5人体制、午後：4人体制 ただし、曜日などによって異なる場合があります。
本体仕様書 第26条1	・要員配置は別紙2を参考に必要数を検討しますが、万が一未曾有の災害や感染症拡大により、入電数が長期かつ大幅に増えた場合、増員や変更契約の協議は可能でしょうか。	激甚災害指定を受けた場合については、増員や変更契約の協議は可能とします。
本体仕様書 第11条、第26条1	●従事者について 本市における従事者については、業務に支障のない範囲で、他の業務との業務体制でも問題ないでしょうか。	従事者の業務が何を指しているのか定めてはありませんが、例えば週4日を本業務に従事し、残り1日を別の業務に従事することを想定されているのであれば問題ないと考えます。一方で、従事する日の中で別の業務をすることは想定しておりません。いずれにしても本体仕様書 第26条9に基づき、業務に支障がない適切な要員配置を行うことが必須となります。
ごみ処理券		
仕様書該当箇所	質問	回答
仕様書 別紙1	処理券管理センターについて、本体仕様書 10条（3）（ロ）に記載がありますが、市役所執務室内（サテライトセンター）に設置するという認識で問題ございませんでしょうか。	処理券管理センターについては、本体仕様書第10条第3項（ロ）のとおり、市役所執務室内に設置することを予定しています。サテライトセンター内に設置する認識で差し支えありません。
本体仕様書 第10条3（ロ）	守口市ごみ処理券販売とあるが、サテライト窓口においてもごみ処理券の販売を行うのか、その場合受託者と市民とで直接金銭のやり取りが発生いたしますでしょうか。	サテライト窓口で処理券の販売、それに伴う直接金銭のやり取りは発生しません。
仕様書別紙1 P1、2作成	ごみ処理券を作成とありますが、貴市から作成時に提示している規格（偽造防止、シールの種類）等がありましたら教えてください。 ※印刷会社に見積もりを依頼するため	お見込みのとおり、偽造防止対策を講じたシール加工（ほぼA5サイズ）ですが、詳細については落札後にお示しいたします。
仕様書別紙1 P1、2発送	発送を行うとありますが、送料は貴市へ実費請求できるという認識で問題ございませんでしょうか。	発送料については、本体仕様書第3条に基づき受託者負担とさせていただきます。
仕様書 別紙1 P2、2発送	返信用封筒とありますが、処理券管理センターと記載がある専用の封筒が必要でしょうか。	処理券管理センター（守口市環境対策課内）と記載された返信用封筒が必要になります。（返信に係る郵送料も受託者負担となります）
別紙1 処理券管理マニュアル	処理券の印刷及び発送実績について販売店総数及び事前・事後納付方式別の店舗数、直近1年間の春種別印刷枚数、月別販売枚数及び発送枚数並びに現在の在庫数量をご教示ください。また、現行の紙質、シール加工、シミン目、印刷色及び連番等を確認できる処理券見本又は印刷仕様書並びに印刷用データのご提供可否をご教示ください。	令和年度のごみ処理券取扱店68店舗です。事前納付方式16店舗、事後納付方式52店舗、販売枚数は、別添の追加資料「ごみ処理券販売実績表」を参照して下さい。 現在、100円：470枚、300円：123,000枚、600円：10,000枚です。
本体仕様書 第31条、別紙1	処理券管理の現行資料について現行の受注・在庫・入金・市への納付を管理する台帳、販売店向け通知及び市への報告書類について、個人情報等を除いた見本をご提供いただけますか。併せて、口座振替及び納付の現行の処理日程が分かる資料をご提供いただけますか。	ご質問の資料については、受託者決定後にお示しいたします。
別紙1 処理券管理マニュアル	ごみ処理券販売店舗数および事前納付・事後納付それぞれの店舗数をご教示ください。	令和年度のごみ処理券取扱店68店舗です。事前納付方式16店舗、事後納付方式52店舗となります。
別紙1 処理券管理マニュアル	年間約20万枚の販売とありますが、春種別（100円券、300円券、600円券）の年間販売実績をご教示ください。	別添の追加資料「10. ごみ処理券販売実績表」の実績値を参照して下さい。
別紙1 処理券管理マニュアル	販売店への配達費用は受託者負担との理解ですが、配達先件数および年間配達回数実績をご教示ください。	配達費用についてはお見込みのとおりです。 令和7年度のごみ処理券取扱店68店舗です。これらの情報を含む業務実績については、受託者決定後にお示しいたします。
別紙1 P.1「業務の概要（作成）」、本体仕様書 第34条 1(6)	ごみ処理券デザインはいつまでに確定させる必要があるのか。また、前年度と同一デザインの利用可否、改版予定の有無、春種別発行枚数実績をご教示ください	ごみ処理券のデザインは現行のまま変更する必要はありません。また、改版予定もありません。 春種別については、100円券、300円券、600円券の3種類です。発行枚数実績については、別紙1に年間販売枚数は合計約200,000枚と記載しています。春種別の詳細実績は、必要に応じて受託者決定後の引継ぎ時に提示します。
該当なし	処理券注文受付用メールアドレスは貴市にて準備いただけるのでしょうか。それとも受託者準備でしょうか。	別紙1「処理券管理マニュアル」のとおり、販売店からの注文はメール又はFAXにて24時間受け付けけることとしています。これに必要なメールアドレスは受託者において、FAXは本市において用意するとしております。
本体仕様書 第10条（3） 別紙1	処理券管理センターにおいて収納したごみ処理手数料を市へ納付する方法（納付方法、口座、頻度等）をご教示ください。	処理券管理センターにおいて収納したごみ処理手数料は、市の指定口座に月1回の振込により行ってもらいます。
本体仕様書 第34条 1(6)	直近1年間における処理券の汚損・破損発生実績をご教示ください。また、年間想定枚数20万枚を超える印刷は発生するのか。追加印刷が発生した場合の費用負担者および昨年度実際の発行枚数をご教示ください。	直近1年間における汚損・破損の実績はありません。 昨年度の発行枚数は約20万3千枚です。よって印刷枚数はそれ以上必要となります。 基本的には本体仕様書第3条に基づき受託者の負担により対応していただきます。
その他		
仕様書該当箇所	質問	回答
本体仕様書 第4条	●本事業について 本業務に関しては、毎年実施されておられる事業となりますでしょうか。今後、本事業については継続するご計画でございませうでしょうか。	本体仕様書 第4条 業務委託期間を参照ください。 なお、今回の業務委託期間は「令和14年3月31日まで」と5年の契約（告示5 入札上の注意（5）長期継続契約）となっており、安定した市民サービスの提供のため、今後も継続が見込まれる事業です。
入札公告、設計書等	●事業予算について 本業務における事業予算についてご教示いただけますと幸いです。	事業予算については公表しておりません。
入札公告	●最低制限価格の設定について 本府において、最低制限価格の設定（例：予定価格の〇%未満で失格等）はございませんでしょうか。設定がある場合、その基準をご教示ください。	最低制限価格の設定はございません。
入札結果公表資料等	●過去の委託実績について 過去に本業務を委託された実績がある場合、・委託先・契約金額（税抜/税込）・業務内容の差異（数量、期間、作業内容等）について可能な範囲でご教示ください。また、本事業の仕様の変更についてもご教示頂けますと幸いです。	①当初契約：令和4年4月1日～令和9年3月31日 130,152,000円（税込） 粗大ごみ受付システム及びコールセンター業務 ②変更契約：令和5年4月1日～令和9年3月31日 35,904,000円（税込） サテライトセンター業務の追加 ③変更契約：令和6年4月1日～令和9年3月31日 24,652,000円（税込） 粗大ごみ処理券管理業務の追加
本体仕様書 第13条	前回の日々の配置席数（受託者スペースおよびサテライトセンター）について可能な範囲でご教示頂けますと幸いです。	本体仕様書 第13条2に詳細を記載していますので、ご参照ください。 本市環境対策課執務室内における受託者スペースは、約10㎡～15㎡を想定しています。
本体仕様書 第22条5	●過去の課題・トラブルについて 本事業または類似事業を実施された際に、運営上の課題やトラブルがあれば、差し支えない範囲でご教示いただけますでしょうか。	現行業者においては、特に大きなトラブルは生じておりません。
本体仕様書 第6条3	●年末年始の運営について 1日～3日を除いて基本的にには運営を行う認識で相違ないでしょうか。	本体仕様書 P.2 第6条3に「年末年始における電話受付業務については、発注者のごみ収集業務日に準じて対応すること」と定められています。したがって、1月1日～3日に限らず、守口市のごみ収集が休みの期間は、コールセンターも休みとなります。具体的な日程は年度ごとに変動します。
本体仕様書 第12条3、5	●業務スペースについて パーテーション等で区切りを行ったシェード環境での運営でも問題ないでしょうか。	コールセンター施設要件に基づいた、単なるパーテーションでの区切りでは要件を満たしません。 本体仕様書 第12条で示されている管理・カードシステム等による入退室管理や「防犯に配慮した設備環境」が求められています。主に以下のような連携が想定されます。 市役所環境（環境対策課等）・意見・要望の報告・判断が難しい問い合わせの 에스カーション。 収集運搬委託業者：日々の収集計画の連携、取り残しや不法投棄に関する情報共有など
本体仕様書第12条5（1）	業務スペースですが、他業務も実施しているワンフロアのスペースで運用して問題ないのか、又は間仕切り・ドア等で区切られた専用の部屋が必要か。	一方、サテライトセンター要件には、異なる要件が求められるので、第13条をご参照ください。
本体仕様書 P.8 第18条（6）	●タブレット端末について 通信機能が必要となりますでしょうか。また必要な場合は1台当たり月間どの程度のデータ使用量となりますでしょうか。	サテライトセンター業務では、本体仕様書 第13条においてインターネットPCを1台以上準備することが求められます。月間のデータ使用量についての記載はございませんが、動画閲覧等の大容量通信は発生しない想定です。
該当なし	●関係各所との連携 ごみ処理における貴市の総合窓口、処理施設、搬送事業者など関係各所との連携の有無および、想定される具体的な内容についてご教示頂けますと幸いです。	関係各所との連携は必須です。 ご質問の根拠箇所を示されている業務内容（不法投棄受付、取り残し対応等）や、タブレット端末が「本市収集業務委託業者」によって使用されることから、主に以下のような連携が想定されます。 市役所環境（環境対策課等）・意見・要望の報告・判断が難しい問い合わせの 에스カーション。 収集運搬委託業者：日々の収集計画の連携、取り残しや不法投棄に関する情報共有など
本体仕様書 P.12 第27条、P.13 第28条	●引継ぎ対応について 本事業にサテライトセンター等一式のご提供を頂ける認識で相違ないでしょうか。また引継ぎについては、現行委託事業者または貴市の職員の方より研修を実施頂ける認識で相違ないでしょうか。	マニュアル：本体仕様書 P.13 第28条に基づき、運営管理マニュアル等は受注者が作成し、市の承認を得る必要があります。 引継ぎマニュアル：同マニュアルに基づき、引継ぎの受付を行う。場所の特定が必要な場合については、明細地図等のコピーを添付のうえ、併せて報告すること。市や現行委託事業者が主体となって研修を実施するものではありません。
契約約款等	●契約金額について 長期契約において、物価高騰などにより、期間内での金額の見直しをご相談させて頂くことは可能でしょうか。	以下の契約条文に基づき協議することは可能です。 （疑義等の決定） この契約に定めのない事項又はこの契約に関して疑義が生じたときは、発注者と受注者とが協議し、これを定めるものとする。
本体仕様書 P.14 第31条、別紙3、P.1 第3条	●郵送業務について 本事業に郵送業務はございませんでしょうか。ある場合、用紙代や郵送費については受託者負担となりますでしょうか。	本体仕様書 第10条（3）及び別紙1「処理券管理マニュアル」のとおり、処理券管理センター業務において郵送業務があり、これに係る実費負担については、お見込みのとおり受託者負担となります。
本体仕様書 第6条3	「収集業務日に準じて対応すること」とありますが、①年度により年末年始の休日期間に違いがありますでしょうか。例に令和6年度と令和7年度を参考に提示いただけますでしょうか。②業務内容により年末年始の休日期間に違いがありますでしょうか。	①・令和6年度：年末12/31（火）、年始（臨時）1/4（土） ・令和7年度：年末12/31（水）、年始1/5（月） ②相違ありません。
本体仕様書 第6条3	運営時間について 年末年始の電話受付について、過去実績を踏まえた年間の対応日数及び各日の対応時間をご教示いただけますでしょうか。また、年末年始期間中のサテライトセンター業務についても対応が必要でしょうか。	・令和6年度：年末12/31（火）、年始（臨時）1/4（土） ・令和7年度：年末12/31（水）、年始1/5（月） 上記対応日についてもサテライトセンターの業務対象です。
本体仕様書 第26条4	・休日収集日＝祝日（日曜日と年末年始を除く）の理解で認識に相違ございませんでしょうか。	お見込みのとおりです。
本体仕様書第10条1子	「ごみの取り漏れ、取り残しの対応」について、第10条業務内容（1）に記載の受付内容が対応範囲でしょうか。又は燃やごみやプラスチック製容器包装等の守口市のごみの分別と出た区分を分けてでしょうか。	本市が定める分別区分すべてが対応範囲となります。 なお、（1）はコールセンター業務について、（3）はサテライトセンター業務について記載しております。
本体仕様書第12条3（4）	「明細地図を用意すること」とありますが、①どのような用途で使用しますでしょうか。②どのような地図を想定されていますでしょうか。	① 用途について 主に、お問い合わせいただいた場所を正確に特定し、本市へ報告するために使用します。 本体仕様書第33条2に「意見・要望等の受付のうち、場所の特定が必要な場合については、明細地図等のコピーを添付のうえ、併せて報告すること。」とある通り、特に不法投棄やごみの取り残しといった事案で、発生場所を正確に把握・伝達する際に用います。 ② 想定される地図について 「本市内全域の詳細な場所が確認できる明細地図」との記載から、一軒一軒の建物名や居住者名が記載された住宅地図（例：ゼンリン社の住宅地図など）を想定しております。これにより、電話口での聞き取りだけでは特定が難しい場所でも、正確な位置確認が可能となります。
本体仕様書第18条	タブレット端末ですが、充電器もセット用意するという認識で問題ございませんでしょうか。	そのご認識で問題ございません。 仕様書第18条（1）には「契約期間中、継続して使用でき」と定められています。タブレット端末を継続的に使用するために充電器が不可欠ですので、当然セットで用意いたします。
本体仕様書 第3条、第6条4	運営時間・費用負担について 通常の運営日時以外に電話受付業務を実施する場合であっても、本体仕様書第3条に基づき、仕様書に特約の記載があるものを除き、受託者負担を基本とします。したがって、原則として契約金額に含むものとしてください。なお、実施の有無及び日数は定例的に見込むのではなく、必要が生じた場合に本体仕様書第6条第4項に基づき通知します。年間日数について、現時点でお示しはできません。	通常の運営日時以外に電話受付業務を実施する場合であっても、本体仕様書第3条に基づき、仕様書に特約の記載があるものを除き、受託者負担を基本とします。したがって、原則として契約金額に含むものとしてください。なお、実施の有無及び日数は定例的に見込むのではなく、必要が生じた場合に本体仕様書第6条第4項に基づき通知します。年間日数について、現時点でお示しはできません。
本体仕様書 第24条、第27条	現行業務における研修について現行受託者において、業務開始前研修及び運用開始後の定例研修を、それぞれ何日程度、どの程度の人数で実施しているかをご教示ください。	仕様書第24条に規定する研修については、現行業者からの研修を想定している訳ではなく、これから契約することとなる受託者において、業務に従事する要員に対して研修を実施することを規定したものとします。 仕様書第27条に規定する業務の引き継ぎについては、現時点で何日と決まっているものではなく、現行業者との協議のうえ運用開始日までに円滑な運営開始となるよう調整してください。
本体仕様書 第6条2項	土日運営は原則として発生しないとするが、祝日がかさなった場合には土日運営が発生いたしますでしょうか。	祝日であっても、土曜日・日曜日にあたる場合は原則として業務は実施いたしません。 仕様書第6条2項に「本業務の実施日は、月曜日から金曜日（祝日も実施）までとし、土曜日と日曜日は原則として業務を実施しない」と明記されており、ただし、同条4項に基づき、本市からの事前の通知があった場合には、例外的に土日に業務を行う可能性があります。
本体仕様書 第12条、第13条2	現受託事業者が用意して使用している什器・備品一覧をご教示ください。	業務に必要な什器や備品は、事業者によってこととなるため、現受託者が用意しているものをお示しすることはできません。
告示文書6 入札時の内訳書の提出（1）要件 ②指定様式	・提出する内訳書の記載内容について「年度ごとに小計を記載」「項目別に経費を記載」等の条件をお示しいただけますでしょうか。	各年度ごとに、コールセンター運営費、サテライトセンター運営費、システム開発費及びシステム運営費が明確に分かるように内訳書に記載してください。
告示文書9 契約手続（3）契約代金の支払いについては、毎月払	・毎月払いの金額は、契約金額を60分割した代金になりますでしょうか。	告示文書9（3）に基づき、毎月払いとしております。ただし、端数については、初回は最終回で調整してお支払いいたします。
本体仕様書 第13条2(1)	貸付機器について サテライトセンターにおいて貴市から貸与される内部系PC3台について、利用可能なシステム、ネットワーク及びアプリケーションの範囲をご教示ください。	サテライトセンターにおいて本市が貸与する内部系PC3台については、本市が許可する範囲内での利用となります。利用可能なシステム、ネットワーク及びアプリケーションの詳細については、受託者決定後、運用開始準備の中で別途提示又は協議します。なお、個人情報を取り扱う可能性があることから、利用に当たっては、本市の情報セキュリティ及び個人情報保護に関する取扱いに従うものとします。