

# 質 疑 応 答 書

調達サービス（件名）：水総料 第 2019-1 号 仙台市水道局コールセンター運營業務委託

		整理番号	1	9	3	1	2	8
質 問 事 項		回 答						
1	<p>【仕様書】 2 (2) ⑧ 付帯業務の具体的な内容、業務量、処理時間を教えていただきたい。</p>	<p>【仕様書】 2 (2) ①～⑦に掲げる業務履行において生じる事務処理や担当部署との連絡調整等であり、定量的な業務量や処理時間をお示しすることはできません。</p>						
2	<p>【仕様書】 別紙 3 各年度の月別想定入電件数を教えていただきたい。 月内の業務の繁忙も考慮したいため、日別の入電数もご提示お願いいたします。</p>	<p>【仕様書】 別紙 3 の「各月一日あたり平均想定入電数」について、各月を上旬・中旬・下旬に分けたものを別紙のとおり提示いたします。別紙数値に各月の各営業日数を乗じたものが、各月の想定入電数となります。年度により入電数に大きな増減があるとは想定していないため、例年同数程度の入電数をご理解願います。 日別入電数は提示できませんが、月上旬・中旬・下旬の入電数から月内の繁忙を考慮願います。</p>						
3	<p>【仕様書】 2 (2) ①イ ・インターネットによる受付とありますが、インターネット受付システムと「システム端末」は別のシステムという認識でよろしいでしょうか？ その場合、システム間のデータ移行はどのように実施するのでしょうか？ ・その他手段による届出とは具体的にどのような手段が想定されるのでしょうか？</p>	<p>・別のシステムという解釈で結構です。ただし、インターネットの受付については、届出を専用端末で電子メールで受信するものです。その届出内容を一旦紙に出力し、システム端末に手入力していただくこととなります。 ・他部署で受付けた届出、郵送による届出があります。</p>						
4	<p>【仕様書】 別紙 8 従事者の通勤のため、駐輪場や駐車場の使用は可能でしょうか？</p>	<p>駐輪場は使用可能ですが、駐車場は使用できません。</p>						

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。

## (別紙3)

各月一日あたり平均想定入電数

	4月			5月			6月			7月		
	上旬 1日～10日	中旬 11日～20日	下旬 21日～月末	上旬 1日～10日	中旬 11日～20日	下旬 21日～月末	上旬 1日～10日	中旬 11日～20日	下旬 21日～月末	上旬 1日～10日	中旬 11日～20日	下旬 21日～月末
平日	644	481	515	463	379	415	333	357	430	363	372	404
休日の翌日	879	748	797	676	565	562	489	481	607	504	530	625
土曜日	547	332	326	235	195	226	199	188	261	223	213	214
日曜日・祝日	239											

	8月			9月			10月			11月		
	上旬 1日～10日	中旬 11日～20日	下旬 21日～月末	上旬 1日～10日	中旬 11日～20日	下旬 21日～月末	上旬 1日～10日	中旬 11日～20日	下旬 21日～月末	上旬 1日～10日	中旬 11日～20日	下旬 21日～月末
平日	314	302	379	386	424	533	383	345	382	318	339	392
休日の翌日	463	328	555	559	683	862	548	530	508	442	487	550
土曜日	187	156	207	213	245	292	216	207	219	205	191	210
日曜日・祝日												

	12月			1月			2月			3月		
	上旬 1日～10日	中旬 11日～20日	下旬 21日～月末	上旬 1日～10日	中旬 11日～20日	下旬 21日～月末	上旬 1日～10日	中旬 11日～20日	下旬 21日～月末	上旬 1日～10日	中旬 11日～20日	下旬 21日～月末
平日	332	351	365	362	365	422	389	504	635	710	1,003	1,248
休日の翌日	475	497	521	547	532	586	591	683	962	1,011	1,413	2,027
土曜日	199	210	244	204	213	245	228	300	410	508	677	916
日曜日・祝日										216	372	501