

【大田区環境公社】プロポーザル質問・回答一覧表

番号	資料名	ページ	項番・項目名	質問の内容	回答
1	粗大ごみ申告受付業務委託公募型プロポーザル提案依頼書	1	2 (3) 履行期間	本仕様書に記載の契約期間満了後については、再度プロポーザルあるいは随意契約等の今後のご想定はございますでしょうか。	本選定後の、令和4年度の契約期間は、令和5年4月1日からの事業実施に向けた準備業務を行う内容となります。令和5年度は、別途随意契約を締結する予定となっています。 契約は単年度契約となるため、業務実績を評価した上で、契約更新することを想定しています。
2	仕様書1_粗大ごみ申告受付準備業務仕様書	1	2 (1) ア 受付電話番号	現在、「03-5465-5300」の名義人となっておりますのは、区もしくは大田区環境公社様でしょうか。また、番号の権利は区に帰属すると記載がございますが、名義人含めて区となる想定でよろしいでしょうか。	現在、「03-5465-5300」の名義人は、東京都環境公社となっています。令和5年度の事業移管に伴い名義人の変更については、今後、協議してまいります。
3	仕様書1_粗大ごみ申告受付準備業務仕様書	1	2 (1) ア 受付電話番号	名義人が区であった場合の質問となります。 1. 回線利用料は区にてご負担いただけるという認識でよろしいでしょうか。 2. 受託者にて想定している回線種別等への切り替えはご対応いただけますでしょうか。	1 回線使用料は、委託する事業経費に含みます。 2 回線種別等の切り替えについては、今後、協議してまいります。
4	仕様書1_粗大ごみ申告受付準備業務仕様書	1	2 (1) ア 受付電話番号	受付電話番号 03-5465-5300について現在の契約内容について情報の開示をお願いします。 1. 契約住所 2. キャリア (NTT東日本 等) 3. 契約内容 (プラン、回線の種別等) 4. 契約回線数	1 NTT東日本代々木ビル (渋谷区富ヶ原1丁目) 2 NTT東日本 3 ひかり電話オフィスA (エース) 4 15回線
5	仕様書2_粗大ごみ申告受付業務仕様書	1	1 (5) 問合せ・苦情対応	仕様書にある、苦情の一次対応及び二次対応とはどのような問い合わせを想定されているのでしょうか？ 一次と二次の違いなどをお示し頂ければと思います。	一時対応はオペレーターによる対応、二次対応はSVによる対応とします。様々な内容について、基本的にはSVによる二次対応で完了することを想定してはいますが、対応が困難な場合は、環境公社へエスカレーションする流れを想定しています。
6	仕様書2_粗大ごみ申告受付業務仕様書	1	1 (5) 問合せ・苦情対応	粗大ごみに関する問合せ・苦情対応について原則、受付センター内で対応を完結させる想定ではありますが、区へのご意見・取り組みなどについての強いご意見で職員様との直接の会話を希望された場合は区の職員様へのエスカレーションは可能との認識で良いでしょうか。また、その際のエスカレーション先は環境公社様との認識で宜しかったでしょうか。	基本的にはオペレーターによる一時対応、SVによる二次対応で完了することを想定してはいますが、対応が困難な場合は、環境公社へエスカレーション後に必要に応じて環境公社が区と協議して対応します。

【大田区環境公社】プロポーザル質問・回答一覧表

番号	資料名	ページ	項番・項目名	質問の内容	回答
7	仕様書 2_粗大ごみ申告 受付業務仕様書	2	3 (2) イ FAX	FAXについてはインターネットFAXで問題無いでしょうか。 また、FAXにて届いたものはFAX送付元に事情確認は不要と考え 「区民が障害等により、電話での申込みが困難であった」ものと し、処理を行なって良いでしょうか。	FAXは原則、聴覚障害の方を対象としています。それ以外の場合 はその都度対応を協議してください。 また、インターネットFAXの導入については、特に指定しません が、目的にあったものであれば問題ないと考えます。
8	仕様書 2_粗大ごみ申告 受付業務仕様書	8	7 (1) ア 受付用電話機	電話設備については固定の電話機を必要とするハードウェア フォンではなく、必要機能を有したソフトウェアフォンでの運用 で問題無いでしょうか。	仕様要件を満たし、サービスの向上に繋がるものであれば問題 ないと考えます。
9	仕様書 2_粗大ごみ申告 受付業務仕様書	9	7 (1) オ (ウ) メッセージ	音声ガイダンスの変更は環境公社様との協議後、最短で翌朝か らの適用で問題無いでしょうか。	問題ありません。
10	仕様書 2_粗大ごみ申告 受付業務仕様書	9	7 (1) ク (ア) 7 (1) ケ メッセージ	リアルタイム表示機能や録音再生機能は受付センターの効率的 な運用を目的に利用するもので、受付センター外からの参照機能 は必要としないとの認識で良いでしょうか。	受付センター外からの参照機能は必要ありません。ただし、必 要に応じて録音の確認等を依頼することはあります。
11	仕様書 2_粗大ごみ申告 受付業務仕様書	9	7 (2)、(3) プリンター	各拠点に置くプリンター(印刷端末)に関して、想定するスペッ ク等ございますでしょうか。	現在使用している機種は、「リコーSP6420」です。 今後の使用条件に合わせた機能を有するプリンターを導入して ください。
12	仕様書 2_粗大ごみ申告 受付業務仕様書	10	7 (2) カ 受付操作端末	「契約締結後、自治体における導入実績を証明する書類を提出 すること。」とございますがご提出フォーマットはございますで しょうか。無い場合は記載必須項目をご教示いただけますでし ょうか。	導入した際の契約書(契約件名、契約日、導入機種が記載され た仕様書等)の写しを提出してください。
13	仕様書 2_粗大ごみ申告 受付業務仕様書	10	7 (3) ア 受付センター以外の設備 (LAN配線)	LAN配線環境を設計する上で、各拠点の図面(可能であれば端末 設置想定含む)を頂戴できますでしょうか。	契約締結時に各拠点の図面を提供することは可能です。また、 各施設内のLAN配線(端末等を除く。)は、既存の配線を継続利用 できるよう協議しています。
14	仕様書 2_粗大ごみ申告 受付業務仕様書	10	7 (3) エ 受付センター以外の設備 (プリンター)	各拠点に置くプリンター(印刷端末)に関して、予備機等はご想 定されておりますでしょうか。	予備機の配備は必要ありませんが、故障により使用できない場 合は、業務に支障をきたさないように迅速な対応が必要となりま す。