

回答書

杉並区粗大ごみ受付システム開発、受付センター開設準備業務及び粗大ごみ受付業務委託事業者選定公募型プロポーザルに係る質問について、以下のとおり回答いたします。

項番	質問項目	質問	回答
1	実施要領1ページ 2業務の概要(3) 履行期間	次年度以降引き続き契約を行う場合、契約金額は今回提示する見積書の運用費を月額に換算し令和5年度12ヶ月分となりますでしょうか。	お見込みのとおりです。
2	実施要領1ページ 2業務の概要(4) 事業規模(上限額)	令和5年4月以降引き続き契約を行う場合、契約金額は今回提示する見積書の運用費を月額に換算し、令和5年度12ヶ月分となりますでしょうか。また、令和6年度以降引き続き契約を行う場合、令和5年度の入電数実績により仕様調整を行い、再度お見積りを行うとの認識で宜しいでしょうか。入電実績が予測を大幅に上回る場合を想定しております。	お見込みのとおりです。
3	実施要領3ページ 4実施手順	第二次審査(プレゼンテーション・ヒアリング)は、貴区にて実施が基本と考えますが、新型コロナウイルスの影響で訪問できない場合を見越し、Web会議形式にて実施することは可能でしょうか。	現時点では、Web会議形式による実施は予定しておりません。
4	実施要領4ページ 7受託者候補者の選定手順(1) 評価基準	実施要領4ページに記載の評価基準の各項目に関し、評点配分がありましたらご教示ください。	評価基準の各項目に関し、評点配分は非公開と致します。

5	<p>実施要領7ページ 別紙1-1 委託業務内容説明書 第2章2システム開発 (1)システムの機能 ③ 地理情報機能</p>	<p>稼働中の粗大ゴミシステムとは別に、ゴミの集積所等の管理用途等で地図情報が組み込まれたシステムはあるのでしょうか。もしあれば今回または今後、粗大ゴミ受付システムの地図情報に集約などされるのでしょうか。</p>	<p>問い合わせ対応の為の集積所地図システムは保有していますが、粗大ゴミ受付システムとの集約の予定はありません。</p>
6	<p>実施要領7ページ 別紙1-1 委託業務内容説明書 第2章2システム開発 (1)システムの機能 ④ データ処理機能</p>	<p>「他の機能と連携し～」とありますが、どのような機能と連携し統計処理を行うことを想定されているか、ご教示ください。</p>	<p>粗大ゴミ受付システムで保有する情報資源を活用し、月毎・日毎の処理件数、減免の処理件数、品目毎の処理件数等の統計データを算出することを想定しています。</p>
7	<p>実施要領7ページ 別紙1-1 委託業務内容説明書 第2章2システム開発 (1)システムの機能 ⑤ インターネット受付機能</p>	<p>インターネット受付は電話予約実績のある方のみ使用可能とするのでしょうか。新規の方は使用不可でしょうか。</p>	<p>電話申し込み実績の有無にかかわらず、インターネットでの受付は行います。</p>
8	<p>実施要領8ページ 別紙1-1 委託業務内容説明書 第2章2システム開発 (1)システムの機能 ⑥ 帳票作成機能</p>	<p>実施要領8ページに記載の「個票、一覧表、通知文、その他区が別途指示する形式の帳票」とは、具体的にどのようなものを想定されておりますでしょうか。ご教示ください。</p>	<p>減免関係書類（案内書、申請書、承認書）や登録した情報資源を活用した統計資料に関する帳票を想定します。</p>

9	<p>実施要領 8 ページ 別紙 1 - 1 委託業務内容説明書 第 2 章 2 システム開発 (1) システムの機能 ⑥ 帳票作成機能</p>	<p>帳票作成機能において、「その他区が別途指示する形式の帳票を作成する機能」とありますが、何帳票ぐらいを想定されているか、ご教示ください。</p>	<p>事務処理上必要に応じての帳票作成となりますが、10 帳票程度を想定しています。</p>
10	<p>実施要領 8 ページ 別紙 1 - 1 委託業務内容説明書 第 2 章 2 システム開発 (4) ウェブページ③</p>	<p>実施要領 8 ページに「③ メール受信」とありますが、インターネットによる申し込みの返信メールは発信専用であり申込者様からのメール受信は想定しておりません。メール受信について、想定がありましたら詳しくご教示ください。 また、受付メールの送信に使用するメールアドレスは、別途貴区と協議の上、粗大ごみ受付の返信メールにふさわしいメールアドレスを弊社が準備する、という認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>申込み者からの申し込み内容の変更・取消等を想定しています。 メールアドレスの準備はお見込みのとおりです。</p>
11	<p>実施要領 8 ページ 別紙 1 - 1 委託業務内容説明書 第 2 章 2 システム開発 (4) ウェブページ③</p>	<p>「メール受信及び返信～中略～自動で実施する機能を有すること」とありますが、区民からメールを受信するのは、どのような機能を想定されているかご教示ください。</p>	<p>申込み者からの申し込み内容の変更・取消等を想定しています。</p>
12	<p>実施要領 8 ページ 別紙 1 - 1 委託業務内容説明書 第 2 章 2 システム開発 (5) データ移行</p>	<p>現行システムからの移行データ定義書の提供は可能でしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>

13	<p>実施要領 8 ページ 別紙 1 - 1 委託業務内容説明書 第 2 章 2 システム開発 (5) データ 移行</p>	<p>移行する情報資源は貴区にてご準備いただける認識でよいでしょうか。また、いただける情報はどのような種類・データ形式を想定されているのでしょうか。</p>	<p>情報資源については、お見込みのとおりです。なお、データはCSV形式を想定しています。</p>
14	<p>実施要領 9 ページ 別紙 1 - 1 委託業務内容説明書 第 2 章 3 受付センターの設置及び開設準備 (1) 設備、ネットワーク環境 ④ 応答率</p>	<p>実施要領 9 ページに「応答率は 1 ヶ月ごとに 80% 以上を目標とする。」とありますが、年間着信想定件数・受電応答件数を基にオペレータ配置を計画し応答率を確保します。実際の件数が想定よりも大幅に多い場合や、災害や感染症など社会的要因含め件数が大幅に増加した場合は、応答率確保が難しくなると思います。その場合は、やむを得ない場合との扱いとなり、対処方法は別途協議する事項と理解してよろしいでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
15	<p>実施要領 9 ページ 別紙 1 - 1 委託業務内容説明書 第 2 章 3 受付センターの設置及び開設準備 (1) 設備、ネットワーク環境 ⑪ 受付用電話番号</p>	<p>実施要領 9 ページに記載の 受付電話番号の継承に関しては、現行事業者様からのご協力を頂けるとの理解でよいでしょうか。また、受付センターから申込者様への発信電話番号は、仕組み上、実現が難しいことが考えられます。発信番号は、受付番号とは異なりますが、同じ 03 番号であれば可能との理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
16	<p>実施要領 9 ページ 別紙 1 - 1 委託業務内容説明書 第 2 章 3 受付センターの設置及び開設準備 (1) 設備、ネットワーク環境 ⑪ 受付用電話番号</p>	<p>既存の番号の現在の名義人はどなたになるでしょうか。</p>	<p>公益財団法人東京都環境公社です。</p>

17	<p>実施要領 9 ページ 別紙 1-1 委託業務内容説明書 第 2 章 3 受付センターの設置及び開設準備 (1) 設備、ネットワーク環境 ⑪ 受付用電話番号</p>	<p>「受付用電話番号は既存の番号を引き続いて受けをする」とありますが、下記①～⑥の現在の契約内容についてお知らせください。</p> <p>①引き継いで使用する電話番号 ②契約者名義 ③契約住所 ④キャリア (NTT東日本、ソフトバンク等) ⑤契約内容 (プラン、回線の種別等) ⑥契約回線数</p>	<p>①引き継いで使用する電話番号：03-5296-5300 ②契約者名義：公益財団法人東京都環境公社 ③契約住所：千代田区鍛冶町2丁目 (記載の住所は①電話番号の契約住所です。粗大ごみ受付業務委託の契約住所は墨田区江東橋4丁目です。) ④キャリア：NTT東日本 ⑤契約内容：ひかり電話オフィスA ⑥契約回線数：12回線以上としています。</p>
18	<p>実施要領 10 ページ 別紙 1-1 委託業務内容説明書 第 2 章 4 システム機器の選定及び設置 (2) システム機器の設置</p>	<p>各機器の設置(PC/プリンタ等)をする上で、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。</p>	<p>契約締結後、お示し可能な図面をお渡しの予定です。</p>
19	<p>実施要領 10 ページ 別紙 1-1 委託業務内容説明書 第 2 章 4 システム機器の選定及び設置 (2) システム機器の設置</p>	<p>別調達でご用意する各拠点に置くプリンターの最大印刷サイズ (A3ノビ、A3、A4、等) や色 (カラー必須またはモノクロでも可) に、ご指定はありますか。</p>	<p>現行システムでは、A3、モノクロ対応のプリンターを使用していますが、新システムでのプリンターの仕様については、契約締結後調整いたします。</p>

20	実施要領10ページ 別紙1-1 委託業務内容説明書 第2章4システム機器の選定及び設置(4)設置場所	実施要領10ページに記載の「②区施設」は何か所ありますでしょうか。また設置するPC、プリンタ台数をご教授願います。同じく「③収集業者の管理する施設」は何か所ありますでしょうか、設置するPC、プリンタの台数をご教授願います。	区施設は2か所で、PCは3台、プリンターは2台の設置を想定しています。 収集業者の管理する施設は1か所で、PCは2台、プリンターは1台の設置を想定しています。
21	実施要領10ページ 別紙1-1 委託業務内容説明書 第2章4システム機器の選定及び設置(4)設置場所	実施要領10ページに記載の「②区施設」、「③収集業者の管理する施設」に設置する機器の機器保守は貴区が別途締結する賃貸借契約内と考えて宜しいでしょうか。	お見込みのとおりです。
22	実施要領10ページ 別紙1-1 委託業務内容説明書 第2章4システム機器の選定及び設置(4)設置場所	実施要領10ページに記載の「②区施設」、「③収集業者の管理する施設」に設置する機器のライセンス等(例えば地図ライセンス)は貴区が別途締結する賃貸借契約内と考えて宜しいでしょうか。	「②区施設」、「③収集業者の管理する施設」に設置する機器のライセンス等(例えば地図ライセンス)は受託者にて準備していただきます。
23	実施要領10ページ 別紙1-1 委託業務内容説明書 第2章4システム機器の選定及び設置(4)設置場所	実施要領10ページに記載の「②区施設」、「③収集業者の管理する施設」と受付システムとのネットワーク回線費用負担は委託者あるいは受託者のどちらになりますか。	受付システムとのネットワーク回線費用負担は委託者負担になります。
24	実施要領11ページ 第3章粗大ごみ受付業務	年間の予約受付件数(電話とインターネット)の実績をご教示いただけますでしょうか。	別紙1-1 別表の電話着信数を参考にしてください。また、令和3年度のインターネット受付実績については約37万5千件です。

25	実施要領1 1 ページ 第3章 粗大ごみ受付業務	想定予約受付件数（電話とインターネット）をご教示いただけますでしょうか。	令和3年度と同程度を見込んでいます。
26	実施要領1 2 ページ 第3章 粗大ごみ受付業務 2 受付 センターの運営（2）受付 時間	日曜日の電話受付にて、年に数回、ビルの法定点検や機器メンテナンスを実施するための非稼働日を設けることは許容できますでしょうか。もし現行運用でも非稼働日を実施しているようであれば、回数等をご教示ください。	必要最低限の非稼働日を設けることは可能です。 令和3年度の非稼働日は3回です。
27	実施要領1 4 ページ 別紙 1 - 1 別表 粗大ごみ受 付センター電話着信数	実施要領1 4 ページに記載の着信数は、交換機に入った件数の理解で宜しいでしょうか。その場合、各年度の着信数に対する応答率をご教授願います。	実施要領1 4 ページに記載の着信数はお見込みのとおり交換機に入った件数です。なお、各年度の着信数に対する応答率は公開しません。
28	実施要領別紙2 - 1 提出書 類一覧	共同企業体で参加する場合、別紙2 - 1 提出書類一覧は、幹事企業者のみのものでよろしいのでしょうか？	共同企業体で参加する場合、「別紙2 - 1 提出書類一覧」は、幹事業者、構成員共に提出が必要となります。なお、提出書類については、別紙2 - 1裏面の注意事項④のとおりです。
29	実施要領別紙2 - 1 提出書 類	民間会社の提出書類の中に「直近3 期分の財務諸表等」との記載がございますが、3 期分とは3 年度分という認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
30	実施要領別紙2 - 2 提出 書類作成要領	提出書類作成要領に企画提案書等の様式について、文字数は問わない、記入欄の拡大、ページ数が増えても構わないとの記載がありますが、文字フォントの大きさ、ページ数上限の目安があればご教示ください。	目安は特にありません。

31	不正行為について	法人からの粗大ゴミを装っての申請対策（実態は事業ゴミ）は現在どのようにされていらっしゃるかご教示ください。	粗大ゴミ受付センターでの受付の際、一般家庭から排出されると思われる量を大きく超えると推測される場合、受付センターから連絡を受け、清掃事務所で現地確認を行っています。
----	----------	---	--