松山市コールセンター及び総合窓口センター等案内業務委託プロポーザルに関する質問回答

番号	質問項目	質問内容	回答
1	市民満足度調査および職員アンケートの実績について	（１）コールセンターの市民満足度調査の実績について 仕様書（別紙1-1 P.10）の品質管理項目に「市民満足度90%以上（年１回以上実施）」とありますが、直近で実施した調査の実績（実施方法、対象者数、有効回答数、調査時期、主な設問内容等） をご教示ください。なお、未実施（または実績がない）場合は、今後想定している調査手法や評価対象となる設問内容をご教示ください。	市民満足度は現在、年度２回実施しています。対象期間内にコールセンターにかかってきた電話から、無作為で聞き取りを実施します。有効回答１００件となるよう調査協力を求め、７月と１１月に実施します。設問は、①利用頻度②認知媒体③対応の体感時間④対応の満足度⑤期待するサービス⑥今後の利用意思の６項目で、所要時間は１分程度です。なお、応対の満足度について、5段階中４以上と回答した方が1回目98%、2回目99%でした。
2	市民満足度調査および職員アンケートの実績について	（２）職員アンケートの実績について 仕様書（別紙1-1 P.11）の品質管理項目に「市の職員から見たコールセンターに対するアンケート90%以上」とありますが、直近で実施したアンケートの実績（実施頻度、対象部署・職員数、回答数、主な設問内容等）をご教示ください。なお、未実施（または実績がない）場合は、今後想定している実施方法や評価対象となる設問内容をご教示ください。	職員アンケートは現在実施していません。利用した職員の満足度を測定できるものであれば方式は問いません。全職員に対して個別に実施する方法から、部署ごとに実施する方法、実際に利用した職員のみに実施する方法などが想定されます。 受託者が決定後、協議の上決定していく予定です。
3	人員体制・稼働実績について	（１）1日のシフト配置および運用人数の実績について 適切なシフト計画および見積積算を行うため、現在の受託事業者における「１日あたりの標準的な配置人数・勤務シフトの実績（開庁時間帯ごとの同時配置人数、日勤・遅勤等のシフト区分、および総稼働人数）」をご教示ください。	【コールセンター】仕様書のとおりの配置を、１名から６名がシフト勤務しています。 【総合案内】常時配置2名を4名から５名がシフト勤務しています。 【総合窓口センター】通常時は常時３名配置で、午前のみ勤務や午後のみ勤務の方も含め総稼働人数は５名程度です。

松山市コールセンター及び総合窓口センター等案内業務委託プロポーザルに関する質問回答

番号	質問項目	質問内容	回答
4	人員体制・稼働実績について	（２）従事者の雇用形態・勤務形態比率について 採用計画および労務管理の算出にあたり、現在の従事者の勤務形態比率（フルタイム勤務者と短時間・パート勤務者の人数および割合）をご教示ください。	総合案内、コールセンター、総合窓口センター全体として３４名雇用しています。勤務形態比率には関与していません。
5	人員体制・稼働実績について	（３）引き継ぎに必要な期間・人数・時間数について 令和8年12月下旬（契約締結予定）から令和9年3月31日までの引き継ぎ・開設前研修（事業者負担）について、引き継ぎの「開始時期・実施期間」、想定している「対象人員数」、および「標準的な研修時間数（または前回の引き継ぎ実績）」 をご教示ください。	仕様書にあるとおり、契約締結後を想定しており、令和９年１月～３月を見込んでいます。 現受託者からは、各業務ごとに最低１日の引継ぎが必要と聞いています。 統括責任者及び業務責任者は必須とし、そのほか引継ぎ可能な人員数としてください。
6	勤務時間・シフト・時間外作業について	（１）開庁時間前後の準備・引き継ぎ時間について 開庁（業務開始）前の機器起動・朝礼、および閉庁後の鍵・拾得物引き継ぎ等の作業について、業務時間外に発生する具体的な準備・後片付けの時間数（早出・残業として見込むべき時間）をご教示ください。	書面等での引継ぎが主と考えており、業務時間前の作業を想定していません。

松山市コールセンター及び総合窓口センター等案内業務委託プロポーザルに関する質問回答

番号	質問項目	質問内容	回答
7	勤務時間・シフト・時間外作業について	（２）休憩時間帯等の人員配置ルールについて 「総合案内（常時2名）」等の指定人数について、昼休憩等の交代時においても常時指定人数を維持（交替用人員の配置が必要）する運用か、業務に支障が出ない前提であれば一時的な減員交替が認められる運用かご教示ください。	仕様書「３．人員配置」の人数を維持する運用とし、労働基準法や関係法令を遵守し、休憩時間が確保できる人員配置をお願いします。
8	勤務時間・シフト・時間外作業について	（３）繁忙期シフトおよび臨時開庁等の発生日数について ① 総合窓口センター案内業務の繁忙期（３月下旬～４月上旬）における「早出・遅出等の人員追加配置（8:00～8:30、17:15～18:00、19:15～20:00等）」について、年間で何日間程度発生する想定かご教示ください。	繁忙期は年間20日程度を想定しています。
9	勤務時間・シフト・時間外作業について	②「臨時延長日」および「臨時開庁日」について、年間でそれぞれ何日間程度発生する想定かご教示ください（※参考として、前年度実績または今年度予定があればご教示ください）。	臨時延長日は年間３日程度、臨時開庁日は年間２日程度を想定しています。今年度も同程度を想定しています。

松山市コールセンター及び総合窓口センター等案内業務委託プロポーザルに関する質問回答

番号	質問項目	質問内容	回答
10	システム仕様・運用イメージ・独自提案について	（1）各種システムの受託範囲について FAQシステム、催事案内、窓口案内、らくらく窓口証明書交付機等の各システムについて、事業者の役割は端末操作・サポートのみで、構築・保守費等は含まれない認識でよいかご教示ください。また、FAQシステムは市民公開用FAQと連動しているかご教示ください。	構築・保守費等は、市負担です。 ・FAQシステム（端末操作のみで、市HPに公開している「よくある質問」と同じシステムです。） ・催事案内（端末操作のみ） ・窓口案内（端末操作のみ） ・らくらく窓口（端末操作補助のみ） ・FAQシステムは市民公開用FAQと連動していません。
11	システム仕様・運用イメージ・独自提案について	（2）FAQ更新の役割分担について FAQの維持管理において、受託事業者が行うのは「所管課への更新依頼・提案」までか、事業者自ら原稿作成・データ登録まで行うのか、役割分担をご教示ください。	所管課への更新依頼・提案までです。FAQの原稿の作成・登録は、市で行います。
12	システム仕様・運用イメージ・独自提案について	（3）独自提案（生成AI）の想定と制限について 生成AI等の独自提案について、以下の点をご教示ください。 ①内部の効率化・精度向上を想定した生成AIや、市民サービス向上に向けた生成AI、市として期待・想定されている方向性をご教示ください。	生成AIを使用した精度の高い市民対応のほか、入力や、集計、分析業務の効率化を見込んでいます。

松山市コールセンター及び総合窓口センター等案内業務委託プロポーザルに関する質問回答

番号	質問項目	質問内容	回答
13	システム仕様・運用イメージ・独自提案について	②生成AI等を導入するにあたり、機器の持ち込み、外部クラウドAIサービスの利用、およびナレッジ蓄積・連携等のシステム導入が許可される範囲（セキュリティ上の制限等）をご教示ください。	市では、クラウドサービスを利用する上で一定の基準を設けています。コールセンターでは、市民の方から、個人情報が含まれる問合せも多くあるため、よりセキュリティの高い対策が必要と考えています。 基準は、公開しておりませんので、詳細の回答は差し控えますが、提案の際に、利用予定の機器やサービスについて、明記していただきますようお願いします。
14	仕様書全体	統括の拘束時間、拘束日数について	主な業務運用日である月曜日から金曜日までの８時間程度は勤務することを想定しています（不在の場合は、副責任者がその業務を代行します）。
15	仕様書全体	人員配置における拘束時間は休憩時間も含めているのか、休憩時間も加味して増員する必要があるか。	No.7のとおり

松山市コールセンター及び総合窓口センター等案内業務委託プロポーザルに関する質問回答

番号	質問項目	質問内容	回答
16	仕様書全体	研修資料やマニュアルは松山市からの用意があるのか。	マニュアルは現受託事業者からの引継ぎを想定しています。 加えて、総合窓口センター案内業務は松山市から業務マニュアルも提供します。
17	仕様書全体	研修時間はどれくらいを想定をしているか。	【コールセンター・総合案内】業務知識やシステム操作の研修時間は、3年間で10時間程度を想定しています。 【総合窓口センター】業務知識やシステム操作の研修時間は、3年間で50時間程度を想定しています。
18	仕様書全体	研修の講師は受託者手配になるか。	研修の講師は、受託者手配となります。ただし、初年度に限り、業務知識やシステム操作に関する研修は、必要に応じて市職員が行います。
19	コールセンター業務	マネージャーと業務責任者は別人か	マネージャーと業務責任者は同じ人物です。
20	コールセンター業務	マネージャーの役割とは。	業務責任者と同様です。
21	総合案内業務	始業前の情報端末管理やORチェッカー機の管理は労働に含まれる認識でいるが、市の見解としてはどうか。	No.6のとおり

松山市コールセンター及び総合窓口センター等案内業務委託プロポーザルに関する質問回答

番号	質問項目	質問内容	回答
22	統括責任者及び業務責任者の選任について	仕様書において、統括責任者及び業務責任者の配置要件が示されていますが、 提案書提出時点では配置予定者を選定中であり、個人を特定できる状況ではありません。 提案書においては、配置予定者の資格・経験等の要件を満たす人材を配置する旨を記載し、 契約締結後に正式選任することとして差し支えないでしょうか。	構いません
23	コールセンター業務における8:00～8:30の配置について	仕様書の記載ではコールセンター業務従事者配置例において、8時00分から8時30分までの時間帯はオペレーターのみの配置が想定されているとの理解でよろしいでしょうか。また、当該時間帯に統括責任者又は業務責任者等を配置する体制を提案することは可能でしょうか。	受電件数が少ないため、8時00分から8時30分までの時間帯はオペレーターのみの配置を可能としています。また、当該時間帯に統括責任者又は業務責任者等を配置する体制は、オペレーターの役割を担う職員の配置があれば可能です。
24	コールセンター業務の実績について	コールセンター業務の業務量を把握するため、直近1年間（月別・日別・時間帯別）の受電件数及び対応件数を可能な範囲でご教示いただけますでしょうか。	「コールセンター集計表」参照
25	コールセンター業務の応対時間について	コールセンター業務における平均応対時間、平均後処理時間及び平均処理時間の実績をご教示いただけますでしょうか。	「コールセンター集計表」参照 平均後処理時間及び平均処理時間については集計していません。

松山市コールセンター及び総合窓口センター等案内業務委託プロポーザルに関する質問回答

番号	質問項目	質問内容	回答
26	総合案内業務及び総合窓口センター等案内業務の実績について	業務量を把握するため、総合案内業務及び総合窓口センター等案内業務における直近1年間（月別・日別・時間帯別）の対応件数実績を可能な範囲でご教示いただけますでしょうか。	【総合案内】「総合案内集計表」参照 【総合窓口センター】（発券枚数） 繁忙期の３・４月除く：一日平均約345件 木曜延長時：一日平均約50件 土曜開庁時：一日平均約180件 繁忙期は一日の平均が700件を超える日もあります。
27	総合案内業務及び総合窓口センター等案内業務の対応時間について	業務量を把握するため、総合案内業務及び総合窓口センター等案内業務における各業務1件当たりの平均対応時間の実績を可能な範囲でご教示いただけますでしょうか。	総合案内での平均対応時間は集計していません。 手続内容の事前確認は１件につき３分程度、らくらく窓口証明書交付機への誘導と操作補助には１件につき５分程度（証明内容によってはさらに時間がかかる場合あり）です。
28	総合案内業務及び総合窓口センター業務従事者が使用する機器等の持込みについて	業務運営の品質向上及び効率化を目的として、受託者が用意するタブレット端末や翻訳ツールその他業務支援ツールを総合案内業務及び総合窓口センター等案内業務において持ち込み、使用することは可能でしょうか。	支援ツールの内容や使用目的などを確認の上、判断させていただきます。

松山市コールセンター及び総合窓口センター等案内業務委託プロポーザルに関する質問回答

番号	質問項目	質問内容	回答
29	業務実績を示す添付資料の具体的な範囲およびマスキング等の取扱いについて	様式3「会社概要」の「3. 業務実績」の注記におきまして、「実績を示す資料（報告書の概要等、コピー可）を添付すること」と記載されておりますが、具体的にどのような資料が該当するか確認させてください。 例えば、以下のいずれかの書類の写し（コピー）を添付することで実績の証明資料として認められますでしょうか。契約書の写し（契約名、履行期間、契約当事者および押印が確認できるページのコピー）仕様書または業務概要書の写し（具体的な業務内容や履行体制が確認できるページのコピー）業務完了報告書または事業報告書の概要（業務成果や実績内容が分かる書類のコピー）また、契約相手方との守秘義務等の関係上、必要に応じて担当者名などの非公開情報にはマスキング（黒塗り処理）を施した資料を提出しても差し支えないか、あわせてご教授ください。	実績の内容が確認できるものであれば可です。非公開情報にはマスキング（黒塗り処理）を施した資料でも問題ありません。
30	契約締結後から令和9 年3 月31 日までの引き継ぎ期間について	契約締結後から令和9 年3 月31 日までの引き継ぎ期間につきまして、以下の点についてご教示ください。 1.既存マニュアルの提供時期: 既存の業務マニュアルやFAQ データ等は、契約締結後どの程度のタイミングで受託事業者へ提供いただけますでしょうか。	現在の受託者からのマニュアル等の引継ぎを考えており、市の仲介の下、両者で協議の上、日程等決定していただきます。 業務マニュアルは、契約締結後、可能な限り速やかに提供いたします。

松山市コールセンター及び総合窓口センター等案内業務委託プロポーザルに関する質問回答

番号	質問項目	質問内容	回答
31	契約締結後から令和9 年3 月31 日までの引き継ぎ期間について	2.現場での引き継ぎ・同行研修: 令和9 年3 月31 日までの期間において、受託予定の従事者が現行の執務場所（コールセンター・総合案内所・市民ロビー）に入室し、現行業務の見学や同行研修等を行うことは可能でしょうか。可能である場合、受け入れ可能な時間帯や人数等の制約がございましたらご教示ください。	現場での引継ぎ、同行研修は可能ですが、業務の妨げとならないよう、現在の受託者と協議の上、時間帯や研修人数を調整していただくこととなります。
32	契約締結後から令和9 年3 月31 日までの引き継ぎ期間について	3.引継ぎスケジュールの調整: 前期事業者との具体的な引き継ぎ日程ややり取りにつきましては、松山市様が媒介・調整を行っていただけますでしょうか。	No.30のとおり
33	月次報告・支払日のスケジュールについて	毎月の委託料請求につきまして、月次報告書の提出締切日、市の審査（履行確認）に要する日数、および実際の支払期日（例：当月末締め、翌月〇日報告、翌々月末支払い等）の標準的なスケジュールをご教示ください。	現契約では、月次報告書は当月末締め、翌月１０日までに提出としています。 委託料は、請求書を翌月初旬までに提出、請求書の提出があってから３０日以内に支払う予定です。
34	想定外業務発生時の精算について	災害時や制度改正等に伴い、市の指示により臨時に時間延長や大幅な増員を行って業務対応した場合、その超過分の費用は変更契約または精算の対象となりますでしょうか。	事前に松山市と協議の上、個別に判断させていただきます。
35	募集要領 1ページ「8. 参加資格要件（5）」および同項（注）	再委託先が有する総合案内もしくはフロア受付業務の実績を含めて、応募事業者が参加資格要件を満たすことは可能でしょうか。	応募事業者の参加資格を満たすことが必須です。企業や自治体でのコールセンター運営業務のほか、総合案内やフロア業務のいずれかの経験が必要です。
36	募集要領 1ページ「8. 参加資格要件（5）」および同項（注）	応募事業者に当該実績がない場合でも、業務実施者（管理者や対応者個人）が類似業務の経験を有していれば、参加資格要件を満たすことは可能でしょうか。	応募事業者に当該実績がない場合は、参加要件を満たしません。 （No.35のとおり）

松山市コールセンター及び総合窓口センター等案内業務委託プロポーザルに関する質問回答

番号	質問項目	質問内容	回答
37	仕様書(別紙１) 1ページ「2．委託期間」	仕様書において、前期受託者からの引継ぎに要する費用は発注者が負担しないとされていますが、受託事業者の負担対象には、引継ぎへの参加、研修、マニュアルの作成、採用準備その他業務開始前の準備に要する費用が含まれるとの理解でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
38	仕様書(別紙１) 1ページ「2．委託期間」	契約締結日から令和9年3月31日の引き継ぎ期間において、前期受託者は引き継ぎにおいて新受託者に対してどのような対応（マニュアルの受け渡しなど）をいただける想定でしょうか。	マニュアルの受け渡し、現在の運営方法の説明、機器の使用手順・操作方法についての実地指導等を想定しています。
39	仕様書（別紙1）2ページ「6．想定業務量／年間」	コールセンター業務について、直近1年間における月別・曜日別・時間帯別の入電件数実績をご提供いただけますでしょうか。	「コールセンター集計表」参照
40	同（別紙1-1）「コールセンター業務」	コールセンター業務について、メール件数、FAX件数をご提供いただけますでしょうか。	コールセンターのメール８２３件、FAX１１７件です。
41	同（別紙1-1）「コールセンター業務」	コールセンター業務について、直近1年間における月別の応答率、放棄呼数、平均処理時間（AHT）および後処理時間（ACW）の実績をご提供いただけますでしょうか。 また、月別実績の提供が難しい場合は、年間における繁忙期と通常期をご教示ください。あわせて、繁忙期の入電件数が通常期の何倍程度となるか、ご教示ください。	「コールセンター集計表」参照 月別の平均処理時間（AHT）および後処理時間（ACW）のデータはございません。 繁忙期については、月ごとの件数をご確認ください。
42	仕様書（別紙1）2ページ「8．実施体制」および別紙1-1「コールセンター業務・人員配置」	必要人員および運営体制の検討に当たり、現行受託事業者のコールセンター業務における時間帯別の配置人数および在籍人数をご教示いただけますでしょうか。	時間別の配置数はおおむね仕様書のとおりです。コールセンター業務の在籍人数は22人です。

松山市コールセンター及び総合窓口センター等案内業務委託プロポーザルに関する質問回答

番号	質問項目	質問内容	回答
43	仕様書（別紙1）2ページ「6．想定業務量／年間（3）総合窓口センター案内業務」および別紙1-3「総合窓口センター案内業務・人員配置」	総合窓口センター案内業務について、年間のうち繁忙期に該当する月または期間をご教示いただけますでしょうか。 また、繁忙期と通常期における来庁者数または対応実績がありましたら、あわせてご提供ください。	繁忙期は仕様書「３．人員配置」のとおり概ね３月下旬から４月上旬（３月最終週、４月第１週の土曜日を含む。）の間で、毎年松山市が具体的な期間を設定します。これまでの実績はNo.8、9のとおりです。 繁忙期と通常期における来庁者数または対応実績はNo.26のとおりです。
44	仕様書(別紙１) 3ページ「9．業務マニュアルの整備」および6ページ「14．引継ぎ」	現在使用している業務マニュアル、FAQ、研修資料等について、企画提案および見積りの参考として、事前に閲覧することは可能でしょうか。事前の閲覧ができない場合、それぞれの資料のおおよそのページ数、登録件数または情報量をご教示ください。	FAQについては、市ホームページの「よくある質問」からご確認いただけます。その他の資料について事前の閲覧は不可です。 現受託事業者の使用している業務マニュアルは、コールセンターと総合案内で約50ページ、総合窓口センターは約30ページです。
45	仕様書（別紙1）3ページ「10．備品等」	問い合わせ内容や対応履歴を記録・管理するシステムは、松山市様にてご用意いただけるとの認識でよろしいでしょうか。	電話対応履歴を記録・管理するFAQシステムは、市で準備します。
46	仕様書（別紙1）4ページ「11．報告等」および別紙1-1「コールセンター業務」	「職員アンケートの実施」について、想定される実施頻度、対象人数、実施方法、質問項目数、回収方法および集計・報告方法をご教示いただけますでしょうか。	No.2のとおり

松山市コールセンター及び総合窓口センター等案内業務委託プロポーザルに関する質問回答

番号	質問項目	質問内容	回答
47	仕様書(別紙１) 7ページ「19．再委託」および別紙1-2・別紙1-3	受託事業者が本委託業務全体の運営管理および履行責任を負うことを前提として、別紙1-2に定める総合案内業務および別紙1-3に定める総合窓口センター案内業務を、当該業務の実績を有する事業者へ再委託することは可能でしょうか。 また、両業務の再委託は、仕様書「19．再委託」における「主たる部分」の再委託に該当するでしょうか。	総合案内業務および総合窓口センター案内業務の両業務の全てを再委託することは仕様書「19．再委託」における「主たる部分」の再委託に該当するためできません。
48	仕様書(別紙１) 7ページ「19．再委託」	業務の一部分を再委託する場合、松山市様の承諾は、企画提案書の提出前、受託候補者の特定後または契約締結後のいずれの時点で得る必要がありますでしょうか。 また、再委託の承諾に当たり、提出が必要な書類および確認事項がありましたらご教示ください。	承諾は候補者特定後ですが、再委託を予定している場合は提案書に明記の上、プレゼン審査で説明してください。 再委託の承諾に当たり、提出が必要な書類および確認事項は契約締結時にご案内します。
49	仕様書（別添3）「電話等設備環境」および別紙1-1「コールセンター業務・人員配置」	コールセンターには電話機およびパソコンが7台設置されると記載されていますが、同時に配置できるオペレーターの人数の上限は7名という認識でよろしいでしょうか。 また、別途、統括責任者または業務責任者が使用できる執務スペースや端末はありますでしょうか。	スーパーバイザーおよびオペレーターの上限が７名ですが、現行最大6名での運用であることから、全体で８席ありますので、統括責任者または業務責任者が使用できる執務スペースや端末はあります。

松山市コールセンター及び総合窓口センター等案内業務委託プロポーザルに関する質問回答

番号	質問項目	質問内容	回答
50	仕様書（別添3）「電話等設備環境」および別紙1-1「コールセンター業務」	松山市様にて設置される電話設備について、入電件数、応答件数、放棄呼数、通話時間および時間帯別の着信件数などを集計・出力することは可能でしょうか。	「コールセンター集計表」参照
51	評価基準書（別紙2）「（5）業務実績」	総合案内またはフロア受付業務の実績を有する事業者を再委託先として実施体制に含める場合、当該事業者の業務実績を企画提案書に記載することは可能でしょうか。 また、記載した実績は、評価基準書「（5）業務実績」の評価対象となるでしょうか。	全てを再委託することはNo.47のとおりできません。 一部委託の場合は、当該事業者の業務実績を企画提案書に記載してください。 また、記載した実績は、評価基準書「（5）業務実績」の評価対象となります。ただし再委託先の実績とわかるようにしてください。
52	現行運用の課題、今後取り組みたい事項	現状、運用をしている中で課題に感じていること、より市民の利便性向上のために取り組みたい事項があれば教えていただけますでしょうか。	コールセンターの一次完結率の向上のほか、窓口へ行かなくてもできるマイナンバーカードを利用した「引越しワンストップサービス」での転出届や証明書の「コンビニ交付サービス」などの周知・啓発に取り組みたいと考えています。
53	募集要領 17.企画提案書の提出（1）実施計画	「現事業者からの引継ぎ」と記載があるが、現事業者名と契約期間、契約金額、委託業務内容をお示しください。また、現事業者様のシフト運営体制をお示しください。	【事業者名】株式会社ウイン 【契約期間】R5.12.22～R9.3.31 【うち委託期間】R6.4.1～R9.3.31 【契約金額】119,786,700円（税込） 108,897,000円（税抜） 【委託契約内容】仕様書のとおり 【シフト運営】No.３のとおり

松山市コールセンター及び総合窓口センター等案内業務委託プロポーザルに関する質問回答

番号	質問項目	質問内容	回答
54	仕様書	1.現事業者が準備して使用している備品・什器（机、椅子、電話機、PC、ロッカー等）をご教示ください。	現事業者が準備しているものはありません。
55	仕様書	2.過去に本業務において改善指導、改善勧告、業務改善要求等を実施した事例があれば、その内容をご教示ください。	仕様書に定める改善勧告を実施した事例はありませんが、職員の接遇対応スキル不足に対して改善を依頼した例があります。
56	仕様書	3.現事業者からの業務引継ぎ機関は、どの程度を想定されていますでしょうか。	３ヶ月程度を見込んでいます。
57	仕様書	4.業務開始前の研修期間中、市庁舎内の会議室等を研修会場として使用することは可能でしょうか。	基本的には受託者が研修会場を用意してください。
58	仕様書	5.仕様書に記載のコールセンター業務に関する目標値（応答率等）について、直近の実績値をご教示ください。また、目標未達時のペナルティや減額措置の有無についてもご教示ください。	「コールセンター集計表」参照 目標未達成のペナルティや減額措置はありませんが、目標を達成できない場合は、自ら改善を提案し改善を行うこととされています。 また、仕様書　別紙１　１７．改善勧告等のとおり、改善計画書に基づく業務の遂行が不適切と判断できる場合は、本契約を違約金等の負担なく、受託事業者に対して契約を解除することができると定めています。

松山市コールセンター及び総合窓口センター等案内業務委託プロポーザルに関する質問回答

番号	質問項目	質問内容	回答
59	仕様書	6.外国語対応について、想定される対応言語および各言語のおおよその対応実績件数をご教示ください。	（想定される対応言語）英語、中国語、韓国語、ベトナム語、インドネシア語、ミャンマー語など （対応実績）各言語ごとの件数までは把握していません。
60	仕様書	7.総合案内業務について、「常時2名配置」とありますが、小休憩や昼休憩取得時においても、2名配置する必要があるかご教示ください。	No.7のとおり
61	仕様書	8.現受託者は制服を着用して業務を行っているでしょうか。また、市として制服着用に関する指定や要件があればご教示ください。	現在、総合案内と総合窓口センターの従事者のみ制服を着用しています。制服の種類は、受託者と市が協議し決定しました。来庁者が、従事者と分かるもので、身だしなみモデルに沿ったものを想定しています。
62	仕様書	9.総合案内業務について、配置人数を「原則」とされていますが、小休憩や昼休憩時においても仕様書記載人数の配置が必須となるかご教示ください。	No.7のとおり
63	仕様書	10.総合案内・総合窓口業務における繁忙期について、想定される具体的な時期（月・期間）をご教示ください。	【総合案内】「総合案内集計表」参照 【総合窓口センター】No.43のとおり
64	仕様書	11.コールセンター業務、総合案内業務、総合窓口業務それぞれについて、直近１ヶ年程度の実績（件数・利用者数・問い合わせ件数等）をご教示ください。	【コールセンター】「コールセンター集計表」参照 【総合案内】「総合案内集計表」参照 【総合窓口センター】No.26のとおり

松山市コールセンター及び総合窓口センター等案内業務委託プロポーザルに関する質問回答

番号	質問項目	質問内容	回答
65	仕様書	12.現行受託者の業者名および契約金額（税抜）、契約期間をご教示ください。	No.53のとおり
66	仕様書	13.現行運営体制（配置人数）をご教示ください。	No.3のとおり
67	仕様書	14.契約保証金の有無についてご教示ください。	ありません。
68	仕様書5．業務運用日及び運用時間について	総合案内業務及び総合窓口業務について、開庁スケジュール等について特段の指示があれば従うものとありますが、予定と実績をお示しください。	令和８年８月８日（土）に通常期より多い人員配置（２～４名程度、８時～１９時頃まで）としました。
69	仕様書６．想定業務量	総合案内業務に「面会」とあるが、どういう案内なのか。	来庁者から市議会議員への面会の申し出があった際に、担当課に確認・取次を行う業務です。
70	仕様書10．備品等	受託事業者が用意すべき備品等はありますか。現事業者が用意しているものはありますか。	ありません。
71		現事業者様が購読している新聞等はございますか。	把握していません
72	仕様書11．　報告等	利用者アンケート調査結果報告について、昨年度の実施件数をお示しください。アンケート用紙等は松山市様がご準備されるのでしょうか。	No.1のとおり
73	仕様書（別紙１－１）	通信環境及び機器、電話機並びに電話回線の増設を行うことがあると記載があるが、その場合は請求額も増額になるのか。	通信環境及び機器、電話機並びに電話回線は市負担ですので、増設の際の事業者負担はありません。
74		業務内容について、コールセンター業務においては個人の特定を行うのか。	コールセンターでの個人の特定は行っておりません。
75		満足度調査について、費用は受託事業者の負担と記載があるが、想定される費用にはどのようなものがあるか。	聞き取り調査やその分析、資料作成を行う際の人件費を想定しています。

松山市コールセンター及び総合窓口センター等案内業務委託プロポーザルに関する質問回答

番号	質問項目	質問内容	回答
76	仕様書（別紙１－２）	人員配置に常時2名配置と記載があるが、昼休憩時も2名体制が必要か。2名体制で交代の休憩は不可か。	No.7のとおり