

粗大ごみ受付業務委託プロポーザルに係る質問及び回答

	項目	質問内容	回答
1	プロポーザル実施要領 1 頁	3 参加資格（6）にある「同様」に関して、ごみ収集システムについては40万人以上の自治体で業務委託を受けていないが、別のシステムのコールセンターとして40万人以上の自治体で行っている場合には、「同様」にあたるでしょうか？	「同様（コールセンター及びシステム構築・運用）」の業務委託を受けた実績については、粗大ごみ受付業務システムでなくても、システムを構築・運用しコールセンターを設置しているのであれば同様にあたります。
2	プロポーザル実施要領 3 頁	5. 参加手続＞(3)参加表明書等の提出＞ウ 参加表明書提出時の提出書類につきまして、提出の前後で、弊社の代表取締役社長の変更を予定しており、書類の提出後から、現職の者が変わる予定でございます。 つきましては、登記簿謄本や参加表明書の記載について、変更前の者の記載でご提出をさせていただいても問題ないでしょうか。	変更前の代表取締役社長名で結構です。なお、新代表取締役社長に名義が変更しましたら、登記簿謄本と参加表明書を再度ご提出ください。
3	プロポーザル実施要領 4 頁	6. 提出書類＞(1)企画提案書、価格提案書(見積書)の作成及び留意事項等＞ア 表紙及び目次は提案書枚数 5 0 ページに含まれますでしょうか。	表紙及び目次は 5 0 ページに含まれます。

4	プロポーザル実施要領 5 頁	「（４）第２次審査（プレゼンテーション及びヒアリング）の実施 本業務を受託した際に携わる 担当者が出席し、企画提案書に沿って 説明を行うこと。」とありますが、説明を実施するための企画提案書内容に限定したプレゼンテーション資料の作成、投影、配布は可能と考えてよいでしょうか？	お見込みの通りです。
5	プロポーザル実施要領 7 頁 及び仕様書（システム構築）4 頁	「（１０）本要領に記載していない事項（キャッシュレス決済導入等新たなサービスを行う場合）や受付センターの運営上、内容の変更等が必要となった場合は、本区と協議の上、決定するものとする。」とあります。一方、仕様書（システム構築）4 頁には「インターネット受付に付随し、粗大ごみ処理手数料のキャッシュレス決済（クレジットカード等）による納付を可能とするため、本区が 別途契約する収納代行会社とシステム連携できる機能を備えること。」とあります。 上記に関して、本調達でのインターネット受付システムについては、将来的にキャッシュレスを導入する前提であるため、キャッシュレス連携が可能となるインターネット受付システムの準備が要件であり、実際にインターネット受付システムにキャッシュレス決済機能の実装を行う場合は、別途仕様協議の上、別予算での調達となるとの理解でよいでしょうか？	お見込みの通りです。

6	仕様書（システム構築） 2 頁	6. システム>（1）システム>ア ⑥ユーザごとの ID を区に報告することにつきまして、都度の報告なのか、年1回の報告など、ご報告のタイミングについてご教示いただけますでしょうか。	年1回で、年度初めの報告を予定しています。なお、職員の入れ替え等によるユーザIDの変更がありましたら、その都度ご報告をお願いします。
7	仕様書（システム構築） 4 頁	6. システム>（1）システム>エ ⑧ 各種統計データを取得し区に報告すること。とございますが、こちらにつきまして、日報ではなく、月次報告資料によりご報告をするという形でのよろしいでしょうか。	お見込みの通りです。
8	仕様書（システム構築） 4 頁	6. システム>（1）システム>エ 貴区公式アカウントで運用しておられますLINE受付システムは、具体的にどのようにご活用されているかご教示いただけますでしょうか。	区公式LINEアカウントから、江東区粗大ごみLINE受付へ誘導しております。
9	仕様書（システム保守運用） 2 頁	5. 業務内容>（2）受付方法>イ 「FAX番号は原則非公開とする。」と記載がございますが、こちらにつきまして、区民から電話問い合わせで実際に受付ができないと判断できた場合のみ開示するという認識でよろしいでしょうか。	お見込みの通りです。
10	仕様書（システム保守運用） 2 頁	5. 業務内容>（2）受付方法>ウ インターネット申込につきまして、処理券とキャッシュレスの年間想定割合をご教示いただけますでしょうか。	キャッシュレス決済の導入について、今後検討予定です。そのため、現時点では回答することはできません。
11	仕様書（システム保守運用） 2 頁	5. 業務内容>（2）受付方法>ウ 現在の「取引1件当たりの平均単価」をご教示いただけますでしょうか。	平均単価を算出していない（できない）ため、回答することはできません。

12	仕様書（システム保守運用） 3 頁	5. 業務内容>(3)受付処理件数>ア 直近3年の受付件数の実績をご教示いただけますでしょうか。直近3年の開示が難しいということでございましたら、可能な範囲で開示していただけますでしょうか。	令和5年度の受付件数は、239,415件です。なお、令和4年度以前は委託先が異なり、算出方法が異なることから受付件数を開示することはいたしません。
13	仕様書（システム保守運用） 3 頁	5. 業務内容>(4)具体的な業務内容>ア 直近3年の予約件数（電話、インターネット、FAX）/年または、収集実績件数/年をご教示いただけますでしょうか。直近3年の開示が難しいということでございましたら、可能な範囲で開示していただけますでしょうか。	令和5年度の受付件数の内訳は、電話56,238件、インターネット168,162件、LINE15,015件、FAXは数件程度です。なお、受付件数と同様に、令和4年度以前は委託先が異なり、算出方法が異なることから受付件数を開示することはいたしません。 収集実績は、令和5年度は494,053個、令和4年度は492,907個、令和3年度は454,370個です。
14	仕様書（システム保守運用） 3 頁	5. 業務内容の（3）受付処理件数のアに「1日あたりの想定平均着信件数は450件とするが、転出入等人口の増減状況により、年間着信件数等は増減する場合があるため、この数量を超えた場合でも業務を継続すること。」とありますが、着信件数が増大する場合には、目標応答率80%達成が困難な場合が考えられます。例えば、自然災害等が発生し、貴区が不可抗力と認める場合において、応答率80%の遵守は協議事項と理解してよいのでしょうか？	お見込みの通りです。
15	仕様書（システム保守運用） 11 頁	7. 設備>(3)江東区側の設備>ア LAN配線を設計する上で江東区清掃事務所様、粗大ごみ業務センター様の図面(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	別紙を参照してください。