

質 問 回 答 書

委託業務名：高槻市コールセンター設置準備及び運営業務

番号	質問	回答 (高槻市にて記入)
1	業務履行実績確認書の実績欄には政令指定都市、中核都市又は特別区とありますが、例えば各都道府県の後期高齢者医療広域連合はこの対象に入りますか？	業務履行実績については、制限付一般競争入札要綱 3 (8) で、「政令指定都市、中核市又は特別区（人口 20 万人以上の区に限る）」と定めており、各都道府県の後期高齢者医療広域連合は対象に入りません。
2	協定書第 8 条（分担業務）において、「各構成員の業務の分担は、次のとおりとする。ただし、分担業務の一部につき発注者と契約内容の変更増減があったときは、それに応じて分担の変更があるものとする。」とありますが、分担業務の変更が無い場合は記載無しで宜しいでしょうか？	契約内容の変更増減があった時に、当該変更増減があった業務の分担を明確にするため、記載する分担業務の変更の有無に関わらず記載してください。
3	仕様書第 2 条 2(1)オにおいて、「運営開始後においては、本市が認めた場合は、本コールセンター等でのオペレーター等業務経験を考慮することができる」は業務種類に問わず広くコールセンター業務経験者との解釈で宜しいでしょうか？	仕様書第 2 運営体制 1 要員の確保 (2) スーパーバイザーのオと思われるご質問の箇所については、原則、本コールセンターでのオペレーター業務経験を想定していますが、本市が同オペレーター業務に準ずると認める業務経験についても考慮します。
4	仕様書第 8 条 4(3)業務の引継ぎにおいて、既存受託者からの業務引継ぎはどのようなものをご提供頂けますでしょうか？（マニュアル等）	各種マニュアル類や F A Q データ等、市の業務の引継ぎに必要なものを提供します。
5	既存受託者からの引継ぎにおいて、本業務経験者充足の観点から、本業務への従事継続を希望される方がいらっしゃるか既存受託者への照会を行って頂く事は可能でしょうか？	落札者と既存受託者間の個別の協議案件については、市としてはお答えいたしかねます。