

# 質 疑 応 答 書

業務名 広島市コールセンター運営業務

番号	仕様書頁等	質 問	回 答
1	プロポーザル説明書 P 4 7 (2)	見積書についての記載が見当たらないのですが、様式や記載項目等、指定はないという認識でよろしかったでしょうか。また、見積書に押印は必要でしょうか。	企画提案書提出時点で見積書の添付は不要です。受託候補者として特定後、提出していただきます。 見積書の様式は発注者が用意しますが、見積の根拠となる積算内容が確認できる資料については、受注者側の様式をご使用ください。 なお、見積書には押印が必要です。
2	プロポーザル説明書 P 4 7 (2) イ(ウ)	「提案書の主文には、提案者名及び提案者が特定できる表現を用いないこと」とありますが、ここでいうところの主文は提案書内の特定箇所（例えばタイトルなど）を指していますか。それとも文書の中身すべてでしょうか。また提案者を特定できる情報は社名、住所等と理解していますが、その認識で合っていますでしょうか。従業員の個人名称は特定できる情報に該当しますか。	「主文」とは、企画提案書及び付属資料（以下「提案書」という。）に記載される内容全体を指します。 また、社名や住所に限らず、提案者を特定できる情報は、提案書には記載しないようお願いいたします。 なお、従業員の個人名は、提案者を特定する情報には該当しません。
3	プロポーザル説明書 P 4 7 (2) イ(エ)	「提案内容のうち、業務実績については、履行実績調書に記載すること」とありますが、企画書提案項目には「平成 28 年～受託実績	制限枚数以内であれば、記載して構いません。受託中ということが分かるようにしてください。

		及び実施内容を記載」と記載があります。履行実績調書には現時点で履行が完了している実績のみを記載しているため、受託しているが履行が完了していない実績も含めて業務実績を提案書に記載させていただきたいのですが、企画提案書内で業務実績（受託中のものも含む）について記載しても問題ないでしょうか。	
4	プロポーザル説明書 P 4 7 (2) イ(エ)	「ただし、副本に添付する調書には提案者の社名等は記載しないこと」とありますが、履行実績調書は応募資格申請書と共に提出すると認識をしております。企画提案書の副本にも添付する必要があるのでしょうか。	履行実績調書は、応募資格申請書の提出時及び提案書の提出時の双方において添付してください。
5	プロポーザル説明書 P 4 7 (3) イ	A 4 サイズであれば縦横どちらでも問題ないでしょうか。また、フォントや文字サイズの指定はありますでしょうか。	提案書の用紙の縦横やフォント、文字サイズについては、読みやすい形式であれば特に指定はありません。
6	仕様書 P 1 4	2026 年 1 月時点では「おしえてコールひろしま」は「午前 8 時 0 0 分～午後 9 時 0 0 分（年中無休）」の受付となっていますが、本調達においては、午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 1 5 分までとなっています。これはこういった経緯での	ご質問の開設時間の設定理由や見直しの経緯につきましては、本調達において説明の対象となる事項ではないため、回答いたしません。 なお、本業務の問合せ受付時間は、仕様書に示すとおり、午前 8 時 3 0 分から午

		見直しでしょうか。それとも業務時間外は職員さまにて対応などされるのでしょうか。	後 5 時 1 5 分までです。
7	仕様書 P 2 5 (2) ア	対応記録表は指定のフォーマットはありますでしょうか。また、PC 上で記録を残す形でも問題ないでしょうか。	対応記録票については、発注者が様式(Excel データ)を提供します。記録は紙ではなく Excel データで管理しています。
8	仕様書 P 2 5 (2) エ	令和 7 年度の満足度アンケート調査はいつ・どのような手法で行ったのか、調査手法に指定はないのかご教示ください。また、令和 7 年度の満足度調査の結果も可能な範囲でご教示ください。	質疑応答書(2) 質問番号 2 のとおりです。なお、調査結果につきましては、本調達において説明の対象となる情報ではないため、回答いたしません。
9	仕様書 P 2 7	オペレーター、管理者、業務責任者について現在の配置を可能な限り細かくご教示ください。	<a href="#">広島市コールセンター運営業務基本仕様書(履行期間:令和4年4月1日~令和8年3月31日)</a> P 3 8「業務実施体制」のとおりです。
1 0	仕様書 P 6 1 7 (2) ア	執務スペースのレイアウトや広さをご教示ください。	執務スペースは、事務机 4 台分程度の広さです。
1 1	仕様書 P 6 1 7 (2) ア	対応記録を残すシステムについては受注者準備という認識でよろしかったでしょうか。貴市で用意するシステムを使用する場合はシステムの詳細をご教示ください。	対応記録については、上記質問番号 7 のとおり、Excel で作成した対応記録票で管理します。なお対応記録の録音は行っておらず、特別なシステム等の提供はありません。

1 2	受託候補者 特定基準	<p>評価項目に価格の項目がないのですが、価格と提案内容の評価の割合が決まっていればご教示ください。</p> <p>(例：価格 30%、提案内容 70%)</p>	<p>価格は特定基準の項目ではありません。</p>
1 3	受託候補者 特定基準	<p>本業務の現在の課題は何でしょうか。配点においては、管理体制、品質管理に重きをおかれているように拝見しています。この配点バランスと現運用の課題感は関連していますでしょうか。</p>	<p>本調達において説明の対象となる情報ではないため、回答いたしません。</p>

(注) この質疑応答書は、基本仕様書の追補とみなす。なお、この用紙には業者名を記入しないこと。