

○ 横浜市立中学校給食サポートセンター運営業務委託 質問書回答

No.	区分	質問内容	回答
1	2 契約履行期間	「事業実施に係る令和3年度予算が横浜市議会において議決されることを停止条件とします。」とは、どのような意味か。	<p>地方自治法において、「普通地方公共団体（横浜市）の長は、毎会計年度予算を調整し、年度開始前までに、議会の議決を経なければならない」と規定されており、横浜市立中学校給食サポートセンター運営業務委託を含む令和3年度予算が横浜市議会で成立することを条件とするものです。横浜市では、新年度予算の議決前に発議する新年度からの予算執行案件については、一律に左記のような記載を仕様書等に入れています。</p> <p>令和3年度予算は、令和3年2月～3月にかけて開催される横浜市の会において、審議されることとなります。</p>
2	4 委託業務内容 (1)給食の利用方法や注文状況等に関する問い合わせ対応	中学校給食注文システムを利用して、中学校給食の利用方法や注文状況等に関する問い合わせを行うことになるが、注文システムにアクセスするための機器は貸与されるのか。	<p>中学校給食注文システムにアクセスするために専用の端末は必要なく、通常利用しているパソコンなどで作業が可能です。</p> <p>本業務の受託事業者については、あらかじめ使用するパソコンなどのIPアドレスを教育委員会で一括登録したうえで、付与したID及びパスワードを入力することにより、システムにアクセスすることになります。</p>
3	5 サポートセンターの運営体制 (2)サポートセンターの設置	中学校給食注文システムを利用するために必要となるシステム構成、導入にかかるパソコンのスペック、環境などの要件はどうか。	Windows10以上が利用できる環境で、最新のブラウザに対応できること。Google Chromeによる閲覧を推奨します。
4	4 委託業務内容 (1)給食の利用方法や注文状況等に関する問い合わせ対応	受注状況の確認とは事業者からの問い合わせを想定しているのか。	受注状況の確認は、保護者等から個別の注文内容について問い合わせがあることを想定しています。事業者からサポートセンターへの問い合わせは、原則ないものと考えています。
5	(1)給食の利用方法や注文状況等に関する問い合わせ対応	衛生管理補助等業務とは、どのような内容なのか。	<p>衛生管理補助等業務委託では、給食化に伴い、本市が実施主体となる献立作成や衛生管理等の一部を専門的な知識・ノウハウのある事業者にご担当いただきます。具体的には、工場・学校への巡回指導、献立作成補助のほか衛生管理に関する問い合わせ対応を行っていただく予定です。</p> <p>現在、衛生管理補助等業務委託について、プロポーザルを実施しておりますので、詳細は下記のURLを参照してください。</p> <p>【参考URL】 https://www.city.yokohama.lg.jp/business/nyusatsu/kakukukyoku/2020/itaku/kyoiku/eiseikanrihojyo.html</p>
6	4 委託業務内容 (1)給食の利用方法や注文状況等に関する問い合わせ対応	就学援助等対象者への支援認定業務とはどのような内容か。	<p>就学援助対象者や生活保護対象者の方については、中学校給食を無償で利用していただける制度となっております。</p> <p>無償で利用いただける方も有償で利用される方と同様に原則中学校給食システムで注文することとなりますが、事前に教育委員会において支援対象者の確認及びシステム上の切り替えを行います。</p> <p>本業務委託に含める部分と横浜市が実施する業務の区分については、事前に共有させていただく予定です。</p>

No.	区分	質問内容	回答
7	4 委託業務内容 (1)給食の利用方法 や注文状況等に関 する問い合わせ対 応	教育委員会に報告する報告書のフォーマットについては、特に定めはないのか。 また、週次、月次で提出するデータは電子メール等での報告で問題ないか。	教育委員会に提出いただく報告書の様式はExcelなどの加工できるデータを考えており、契約決定後にお示しします。 また、週次、月次で提出いただくデータは電子メールの添付ファイル形式で構いません。
8	4 委託業務内容 (1)給食の利用方法 や注文状況等に関 する問い合わせ対 応	代理登録業務に必要なPDFデータの提供方法は。	代理登録業務において、教育委員会が提供するPDFデータについては、パスワードにより個人情報を保護した上で電子メール等で送信する想定です。
9	4 委託業務内容 (2)代理登録業務	PDFデータに記載された生徒の情報や支払い情報の入力にかかる工数（時間）はどの程度と想定しているのか。また、事前にサンプルの公開は可能か。	PDFデータに記載された情報のうち、必ず全ての生徒に対して入力する項目として「氏名」「学校名」、「学年」、「組」、「支払い方法」、「メールアドレス」が挙げられます。「口座情報」は一部の生徒に対して、事前に入力された情報と照合させる事務が発生します。なお、上記の項目のうち、「学校名」、「学年」、「組」、「支払い方法」はいずれもプルダウンで選択する方式となっていますので、実際に全てを手入力する必要があるのは「氏名」と「メールアドレス」となります。 1件あたりの入力作業は、不備等がない場合で、入力以外の簡単な確認作業も含めて3分程度と考えています。 代理登録用紙（PDFデータ）を参考に添付します。
10	4 委託業務内容 (2)代理登録業務	保護者への連絡は電話、メール、書面による連絡と手段は受託者側で判断してよいのか。	保護者への連絡は、極力電話で対応していただくようお願いします。複数回の架電で連絡が取れない場合は、当該保護者への連絡を教育委員会において代行して行います。
11	4 委託業務内容 (2)代理登録業務	代理登録業務において、記載内容に不備があった場合は、当該保護者に架電するのか。また、不備の発生率はどの程度と考えているのか。	記載内容に不備があった場合は、保護者に架電していただくようお願いします。不備の発生率は昨年度までの実績から3%～5%と考えています。なお、複数回の架電で連絡が取れない場合は、当該保護者への連絡を教育委員会において代行して行います。 代理登録において不備が生じる事例の大半は、メールアドレスの読み取り不能と思われるので、当該保護者への連絡対応は1件あたり5分以内と考えられます。
12	4 委託業務内容 (2)代理登録業務	代理登録業務は、2月～3月の業務量が極端に多くなっているが、この期間中は通常の人員に加えて追加の人員配置が必要という認識か。	例年2月～3月は、新年度に向けての利用登録や注文の期間となることから保護者等からの問い合わせが多くなります。また、各学校での新1年生の代理登録用紙の回収期限を1月末としていることから、2月～3月にかけて代理登録業務が急増します。 このため、2か月間については、通常の人員配置に加えて追加の人員配置が必要となる可能性はあります。

No.	区分	質問内容	回答
13	4 委託業務内容 (3)マニュアルの整備	契約締結後に提供されるマニュアルは、応対で想定されるFAQやフローが明確なマニュアルではないのか。また、開始までに受託者側で更にマニュアル整備を行う必要があるのか。	<p>契約締結後に提供するマニュアルでは、現在実施しているハマ弁事業において利用している最新のマニュアルとなります。令和3年度から実施する中学校給食の利用方法は、現在のハマ弁と基本的には変わらないことから、大幅に変更する必要はないものと考えていますが、「中学校給食そのものに対する質問」や「中学校給食で新たに加わった注文機能」など一部更新する必要があります。</p> <p>また、契約締結後に教育委員会から提供するマニュアルを基に、委託受託者を中心に、教育委員会、衛生管理補助等業務受託事業者と連携しながらマニュアルを随時更新します。</p>
14	5 サポートセンターの運営体制 (2)サポートセンターの設置	事業計画書に記載する内容はどのようなものか。	事業計画書には、事業目標、人員計画（組織体制、従業員名簿）、年間スケジュールのほか、注文システムにアクセスする機器の情報（スペック・環境・IPアドレスなど）、緊急時の対応などを記載していただく想定です。
15	5 サポートセンターの運営体制 (2)サポートセンターの設置	中学校給食注文システムを利用するにあたり、スーパーバイザー等に対する研修を横浜市が実施する予定はあるか。	本業務の受託事業者の決定後、横浜市及び関係事業者による研修等の開催を予定しています。詳細については、今後調整してまいります。
16	5 サポートセンターの運営体制 (2)サポートセンターの設置	オペレーター数を上回る入電があった場合には、「ただいま電話が込み合っております。」等のアナウンスを流せば良いのか。	「ただいま電話が込み合っております。大変恐れ入りますが、このままお待ちいただくか、しばらくたってからおかけ直してください」等の対応をとることにより、できるだけ電話応対に努めていただくようお願いします。
17	5 サポートセンターの運営体制 (2)サポートセンターの設置	仮にコロナ等の事由によって全市で一斉休校が起こった場合、サポートセンターの休業中の補償はされるのか。	仮に全市で一斉休校となった場合でも、休業期間中の問い合わせ等の対応があるため、サポートセンターが直ちに休業することは想定していません。したがって左記のような事例は起こらないものと考えています。
18	5 サポートセンターの運営体制 (2)サポートセンターの設置	オペレーション室及び機械室等は、外部から直接入室できないよう、IDカードシステムやパスワード認証等による入室管理を行うなどの記載があり、受託者以外の立ち入りを禁止するとも書かれているが、本件のみの専用環境を確保しなければいけないのか。	本業務の実施にあたり、仕様書に記載したように外部との入室管理などを厳格に行っていただく必要があります。一方で、本業務専用の個室を設置することを必須要件としていないことから、他のコールセンター業務と同じ部屋の中で業務エリアが区分されていれば問題ないものと考えています。
19	5 サポートセンターの運営体制 (2)サポートセンターの設置	衛生管理補助等業務受託事業者と本業務受託事業者との打ち合わせに横浜市は参加しないのか。また、打ち合わせや情報共有はどのような内容をどのくらいの頻度で行う想定なのか。	衛生管理補助等業務受託事業者と本業務受託事業者の打ち合わせについては、必要に応じて横浜市も参加するものと考えています。また、保護者等からの問い合わせ対応を担う、サポートセンター、衛生管理補助等業務受託事業者及び教育委員会において、中学校給食の円滑な提供に向けての情報共有や打ち合わせを行います。打ち合わせの頻度は月に1回程度を予定しており、Web会議なども検討しています。打ち合わせ以外でも共有システムの利用なども検討しています。

No.	区分	質問内容	回答
20	5 サポートセンターの運営体制 (3)サポートセンターの人員配置	サポートセンターの最大想定席数7席の根拠は。 また、この7席は問い合わせ対応、代理登録対応など全ての業務に対応することを見込んだ数値か。	別表でお示した想定入電件数を基に想定席数を算定しています。新年度に向けての問い合わせや登録業務がピークを迎える2月、3月に対応件数から想定隻数の7席で対応できるものと算定しています。また、7席での業務の想定は、問い合わせ対応、代理登録処理対応のいずれの業務にも対応することを見込んでいます。 参考に別紙で、2月、3月の業務量の想定を添付していますので参照してください。
21	5 サポートセンターの運営体制 (2)サポートセンターの設置	繁忙期の2月、3月は7席を上回る配置が必要になると予測されますが、最大席数はどの程度と考えているのか。	繁忙期の2月、3月においても、基本的には7席を上回る配置が必要とは考えていませんが、問い合わせの内容や、代理登録処理の状況から1件あたりの対応時間の増など増員につながる要因はあるものと考えています。
22	5 サポートセンターの運営体制 (2)サポートセンターの設置	震度6強～7程度の地震でも倒壊しないとは何をもって証明するのか。	新耐震基準で建設されている建物であることが望ましいですが、旧耐震基準の建物であっても一概に入札の要件から除外するものではありません。（耐震診断等は必要ありません。）
23	5 サポートセンターの運営体制 (2)サポートセンターの設置	防火、防水に優れた対策が施されている施設はどのように証明するのか。	建築基準法、消防法など防火、防水にかかる関係法令に基づく対策がなされており、仕様書に示す本委託業務の実施が可能であれば問題ありません。
24	5 サポートセンターの運営体制 (3)サポートセンターの人員配置	停電時や電源障害などの発生時においても、無停電設備や自家発電装置等の非常用電源を備えることでサポートセンターの運営を継続すると記載しているが、代替案として、横浜市内に別の拠点を設けることや市外での業務に切り替えて対応するなど事業を継続する方法で問題ないか。	停電時や電源障害などの発生時においても、サポートセンターの運営が継続できるのであれば、必ずしも無停電設備や自家発電装置等の非常用電源導入に限定するものではありません。
25	5 サポートセンターの運営体制 (2)サポートセンターの設置	保護者等からの問い合わせ1件あたりの平均対応時間はどのくらいか。	保護者等からの問い合わせ1件あたりの平均対応時間は約10分と考えています。なお、10件に1件程度の割合で対応時間が約20分の案件もあります。

No.	区分	質問内容	回答
26	5 サポートセンターの運営体制 (2)サポートセンターの設置	今回の仕様書で想定されている入電数を大きく上回り、対応人員計画の見直しが必要な場合は、別途協議が可能か。	本業務の仕様書に記載した業務量を大きく上回る状態となった場合には、当然協議の対象となります。
27	5 サポートセンターの運営体制 (2)サポートセンターの設置	本業務を受託した場合に現在の受託事業者から引き継がれる番号は存在するのか。	現在のハマ弁事業サポートセンターでは、ナビダイヤルを利用して保護者等からの問い合わせに対応していますが、来年度以降はナビダイヤルの利用を止め、通常の電話番号（045から始まる番号）を利用することになりますので、引き継ぐ番号は存在しません。

【別表】

令和3年度横浜市中学校給食サポートセンター対応業務 想定入電合計数と対応時間（2月、3月）

業務内容別の想定入電件数と1件あたりの対応に要する時間		月別内訳				
		2月		3月		
保護者等からの問い合わせ 入電合計数	1件あたりの対応時間（分） A	件数 B	1か月の対応時間（時間） A×B	件数 B	1か月の対応時間（時間） A×B	
サポートセンターにおいて最後まで対応する案件（時間のかかる案件：受付件数の1割程度）に要する時間	20	240	80	380	127	
サポートセンターにおいて最後まで対応する案件（時間のかかる案件以外の案件：受付件数の9割程度）に要する時間	10	2,160	360	3,400	567	
衛生管理補助等業務受託事業者又は教育委員会事務局に転送する案件に要する時間	2	600	20	720	24	
代理登録用紙の処理件数	3	6,000	300	3,000	150	
	合計		760		867	

※2月の実稼働時間=882時間（7席×7時間×18日）、3月の実稼働時間=1,078時間（7席×7時間×22日）、

新一年生用 中学校給食利用者代理登録用紙

※本用紙を提出される方は、注文サイトやアプリからの登録は不要です。
重複登録となり、ログインできなくなる可能性があります。

※太枠内は記載必須項目です。

※本用紙は機械で読み取りますので、枠内におさまるよう黒ボールペン又は黒インクでご記入をお願いします。

また、機械の誤認識を防ぐため、正しくご記入をお願いします。(特にメールアドレスや数字)

記入日	月	日		
給食を受け取る生徒氏名 (保護者様氏名は不要です)				
フリガナ	セイ		メイ	
生徒氏名	姓		名	
メールアドレス ※WEB注文は記載必須	@			
電話番号		-		-

★文字記入例★
 ゼロ:0 ⇔ オー:O
 イチ:1 ⇔ アイ:I ⇔ エル:l
 ニ:2 ⇔ ゼット:Z
 ク:9 ⇔ キュー:q

中学校情報 (学年はどちらか1ヶ所に✓を入れてください)		
学区・学校名	区	中学校
学年	<input type="checkbox"/> 新一年生 <input type="checkbox"/> 新一年生(個別支援学級)	<small>※未定の場合は「新一年生」に✓をしてください。 登録完了後、お客様にて変更可能です。</small>

ご注文方法 (1ヶ所に✓を入れてください)		
<input type="checkbox"/> WEB注文 (クレジットカード決済)	<input type="checkbox"/> WEB注文 (コンビニ決済)	<input type="checkbox"/> FAX注文 (銀行振込)

住所 (FAX注文の場合のみ記載)		
郵便番号	-	
住所	横浜市	番地・建物名

✓を入れてください	<input type="checkbox"/> きょうだい連携 (※) を希望する <input type="checkbox"/> 利用規約に同意いたしました
-----------	--

※**きょうだい連携**：本用紙に記載のメールアドレスにて既に利用者登録されているきょうだいがいる場合、新たなメールアドレスを登録することなく、1つのメールアドレスで2人以上の注文をすることができます。
きょうだい連携をご希望の場合は、既にご登録されているきょうだいのメールアドレスをご記入ください。

また、連携をご希望されない場合には、**ご登録済みのものとは別のメールアドレスをご記入ください。**
 ✓が無い、またはきょうだいの登録と異なるメールアドレスを記載された場合は連携されませんが、代理登録完了後、お客様ご自身でも連携していただけます。

キリトリ

※**キリトリ線に沿って切り取って、上部のみを小学校へご提出ください。**
下部は重要なご案内ですので、【必ずお手元で保管してください】

🔴 ご登録完了までの流れ

サポートセンターでの代理登録が完了しましたら、**2021年2月15日以降順次**、メールにてご連絡いたします。
 本用紙をご提出頂くタイミングによってメール配信時期は異なりますので、登録完了までお待ちください。
 FAX注文のお客様は登録完了通知を、ご自宅の住所へ郵送いたします。

🟢 ご注意事項

Gmail等のフリーメールをご利用の場合、**本登録用メールが迷惑メールやゴミ箱に着信する事象が非常に多数発生しております。**メールが届かない場合は、受信フォルダ以外のフォルダもご確認ください。

メールのセキュリティレベルや設定によって、URLが記載されたメールや「@hamaben.jp」のドメインからのメールを受信できない場合がありますので、**事前に設定のご確認およびドメイン指定受信の設定をお願いします。**

※代理登録に関するご質問は、サポートセンター【TEL 0570-03-4580】までお問い合わせください。

代理登録に関するFAQ

ログインができない等の
 よくあるご質問をご覧ください

