

「容量市場参加登録補助業務に係る外部委託」に関する質問等

電力広域的運営推進機関

No.	仕様書等該当箇所 (ページ、項目等)	質問	回答
1	全般	2021年度の電源情報等および期待容量の登録件数・変更件数・審査件数および2022年度の電源情報等および期待容量の登録想定件数・変更想定件数・審査想定件数についてご教示ください。	2022年度の審査件数は電源等情報で1,000~1,500件程度、2,000~2,500件程度を想定しております。
2	仕様書P3 5.(2)①イ.環境構築	問合せ対応にて使用する電話番号は貴機関からの貸与でしょうか。それとも受託者にて準備となりますでしょうか。	受託者にて準備いただきます。
3	仕様書P3 5.(2)①イ.環境構築	問合せ対応にて使用する電話番号種別は0120番号(FD)、0570番号(ナビダイヤル)、03番号等、どの種別でしょうか。	いままでの参加登録補助業務では0570番号を使用いたしました。それ以外の種別が望ましい場合など提案があれば適宜落札事業者様と協議して決めることといたします。
4	仕様書P3 5.(2)①イ.環境構築	問合せ対応にて使用する電話回線数の指定はございますでしょうか。	事業者の混乱を避けるため、電話回線(番号)は一つを想定しております。
5	仕様書P3 5.(2)①イ.環境構築	問合せ対応にて使用するメールアドレスは貴機関から貸与いただける認識で宜しいでしょうか。受託者側にてメールアドレスやメールサーバーを準備する必要はございますでしょうか。	問い合わせ対応にて使用するメールアドレスに関しましても、落札事業者様側にてご準備いただきます。メールアドレスのドメインを「~@youryou2022.occto.or.jp」等としていただく可能性があり、落札事業者様との協議事項となります。
6	仕様書P3 5.(2)①イ.環境構築	メール対応で使用するメールソフトについてご教示ください。	特にこだわりはございませんが、電力広域的運営推進機関ではoutlookのメールを使用しております。
7	仕様書P3 5.(2)②ア.参加登録での補助業務	申請件数につきまして、2020年度の下記実績についてご教示ください。 ①申請件数(期間合計、月別、日別、時間帯別) ②承認申請作業1件あたりの平均処理時間 ③貴機関へのエスカレーション件数またはエスカレーション率	昨年度の審査件数の実績は電源等情報登録で約1000件、期待容量登録で約1800件です。電源等情報の審査件数は登録補助(前年度の電源等情報を翌年度向けに登録する)分を差し引いております。
8	仕様書P3 5.(2)②ア.参加登録での補助業務	参加登録に関する問合せ対応(メール対応含む)について2021年度の下記実績をご教示ください。 ①電話受信件数(期間合計、月別、日別、時間帯別) ②メール受信件数(期間合計、月別、日別) ③電話問合せにおける1件あたりの平均通話時間、後処理時間 ④メール問合せにおける1件当たりの平均処理時間 ⑤カテゴリ毎の問合せ内容の割合 ⑥貴機関へのエスカレーション件数またはエスカレーション率	昨年度実績は以下の通りです。 電話受信件数(期間合計:約100件 日別最大:約20件) メール受信件数(期間合計:約60件 日別最大:約5件)
9	仕様書P3 5.(2)②ア.参加登録での補助業務	登録内容に不備がある事業者への対応について2021年度の下記実績をご教示ください。 ①不備件数、不備発生率(参加登録の申請数に対し) ②不備の解消率 ③カテゴリ毎の不備内容の割合 ④電話、メールでの不備確認件数(期間合計、月別、日別)	2021年度の期待容量登録の不合格率は10%程度でした。
10	仕様書P3 5.(2)②ア.参加登録での補助業務	登録内容に不備がある事業者への対応について 電話・メールでの確認時のルールはございますでしょうか。 例、不備のある事業者に対し、3回架電しても繋がらない場合はメールでの不備確認を行う等	詳細は落札事業者様と協議して決めることといたします。
11	仕様書P3 5.(2)②イ.報告業務	日次結果報告、月次結果報告に記載する「処理時間」についてはどの作業または作業単位での報告となりますでしょうか。 電話での問合せ対応では通話時間、後処理時間の数値集計を報告する想定ですが、不備がある事業者への対応やメールでの問合せ対応でも処理時間の報告が必要でしょうか。	日次、月次結果報告に記載する処理時間は、電話での問い合わせ対応の通話時間、後処理時間の平均、合計、最大の値を報告いただきます。メールでの問い合わせ対応の処理時間の報告は必要ございません。
12	仕様書P3 5.(2)②イ.報告業務	2021年度の業務改善提案内容を確認させていただくことは可能でしょうか。	落札事業者様に対して2022年度の業務にあたり必要な内容はお伝えいたします。