

質問応答書

調達件名 大型ごみ収集センター受付業務及びごみ分け電話案内業務

番号	質問事項	回答
1	<p>入札説明書2ページ4(3)</p> <p>「年間10万件以上の電話対応実績を有すること」と記載がございますが、実績とは「同種業務(受付システム構築及び電話・インターネットによる受付業務)」における実績との解釈でよろしいでしょうか。</p>	お見込みのとおりです。
2	<p>仕様書1ページ1(4)</p> <p>「受付処理件数は、(別紙1)を参考に…サービス指標の応答率を維持」と記載ございますが、記載業務量の幅が入電件数において553,677件/年～659,173/年と、約105,500件/年もの大きな差が生じております。</p> <p>「処理件数の増加が別紙1から想定される件数を大幅に超過し…別途協議」とございますが、本項の適用においても基準に幅が生じてしまう為、より具体的な想定業務量の明示をいただけないでしょうか。</p>	別紙1を参考に、受託者様に考えていただきたいと考えております。
3	<p>仕様書1ページ1(5)</p> <p>インターネット受付、チャット受付について、繁忙期等で想定される最大の同時アクセス件数をご教授いただけますか。目安をご提示いただけないと</p>	現時点では具体的な件数は想定していません。なお、他都市のチャット受付状況はいずれの都市も全体受付件数の1%未満となっております。

	<p>極端に低い数字で構築し、結果繁忙期等にシステムが正常稼働せず、苦情に繋がる可能性があるものと思われます。</p>	
4	<p>仕様書1 ページ1 (5)</p> <p>「インターネット・メール・チャット受付数の件数については…受託者にて想定対応件数を算出し」と記載がございますが、本件数については、運営自治体である貴市のインターネット受付における対象品目選定や〆切設定を含めた運営ルールの内容、広報活動によって大きく変動すると考えます。</p> <p>(別紙)において「参考:本市が目指すインターネット等利用率」を記載いたしておりますが、移行率は受託会社の運営原価に大きな影響を及ぼすことから、記載の移行率目標と実績に一定の乖離が生じた場合は、前項(4)と同様、貴市と受託者における協議条項を適用いただけるとの認識でよろしいでしょうか。</p>	お見込みのとおりです。
5	<p>仕様書2 ページ2 (3)</p> <p>「隣接させることが困難な場合は、同じ建物内で用意すること」と記載がございますが、その場合案件連携において廊下やエレベーター等で個人情報を持ち歩いても差支えないという認識でよろしいでしょうか。</p>	差支えありませんが、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」に基づき、個人情報の保護を順守した対策を受託者に講じていただきたい考えております。

	もし難しい場合、管理運営業務受託者との個人情報のやりとりをどのように想定しているかご教示ください。	
6	仕様書4ページ5(3)オ 「確認用に再度メールアドレスを入力する項目も設けること」と記載がございますが、再入力以外にメールアドレスの登録誤りに関する対策がされている場合、再入力は不要と考えてよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
7	仕様書5ページ5(6)イ 「品目を10件以上登録することが可能であること」と記載がございますが、具体的な内容をご教示いただけますか。 (品目が10種類以上という意味か、排出する合計個数が10個以上という意味か、また1種類の品目に対して10個以上の登録が可能という意味か)	品目が10種類以上であることをイメージしております。
8	仕様書5ページ5(11)イ 「電話番号と受付番号を入力して変更または取消ができること」と記載がございますが、電話番号と受付番号では賃貸物件のオーナーなどは誰が排出したものかを推測できてしまうのではないかと思います。 セキュリティの観点から電話番号以外の他要素(パスワード等)との組み合わせとさせていただくことは可能でしょうか。	可能です。

9	仕様書5ページ5(11)イ 「確認画面には、現在受付情報が登録済みかを表示すること」について、「登録済み」「未登録」の定義をご教示いただけますでしょうか。	「確認画面には、現在受付情報が登録済みかを表示すること」は不要であるため、仕様書を修正いたします。
10	仕様書6ページ6(1)ア キャッシュレスはセキュリティの観点からカード番号の記入などを考慮しチャットボットからは申込をしておりませんが、問題ありませんでしょうか。	チャットボット上で、キャッシュカードの情報を入力させることは想定しておりません。
11	仕様書6ページ6(1)(2) チャットボットおよび有人チャットは2023年11月1日運用開始を想定されていますでしょうか。または段階的に導入することを想定されていますでしょうか。想定されている導入時期をご教授いただけますでしょうか。	2023年11月1日運用開始を想定しております。
12	仕様書6ページ6(1)(2) 申込者・市民の方からの質問や問い合わせについては、P3_3_(1)コにあるような簡易な清掃行政に関する問い合わせと解釈してよろしいでしょうか。	大型ごみに関するごみ(手数料や申し込み等)以外は、お見込みのとおり簡易な清掃行政に関する問い合わせと考えております。
13	仕様書6ページ6(1)オ 「チャットボットで受けた申込情報は、受付システムに取り込むことができること」と記載がございますが、チャットボットでの申し込みと同時に自動的に受付システムで参照可能な状態にする、という認識でよろしい	受けた申込情報を受付システムに取り込むことができればよいと考えております。

	でしょうか。	
14	仕様書6ページ6(2) 有人チャットの位置付けについて、チャットボットで解決しない問い合わせのみ有人チャットで対応するという想定でよろしいでしょうか。	有人チャットは、チャットボットで解決しない場合のほか、申込者が有人チャットを選択した場合も想定していますが、詳細は本契約締結後に市と協議して決定することとしたいと考えております。
15	仕様書7ページ8 ウェブサイトのトップページに表示するシステム名称・メッセージや申込概要等は自治体独自のものを適用可能ですが、画面構成は、弊社システム標準のページデザイン・レイアウトとなります。ガイドラインに沿った画面構成となっており、ウェブアクセシビリティA・AA対応となっているため、仕様を満たしているという解釈でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
16	仕様書9ページ9(1)カ 感染症の流行や災害による影響でオペレーター複数名の突発休が発生した場合、オペレーターの待機要項から除外されるという認識でよろしいでしょうか。	その時の状況により、別途協議のうえ判断したいと考えております。
17	仕様書9ページ9(1)サ(エ)(a) 免責事項について、「自然災害」には大雪等による交通機関の運休も含まれるという認識でよろしいでしょうか。	その時の状況により、別途協議のうえ判断したいと考えております。
18	仕様書11ページ10(3)(4) 「電話回線は40回線以上用意」と記	かまいません。

	<p>載がございますが、次項(5)において「電話機は受付処理件数を元に対応可能な席数分」とあり、本件は一席あたりの処理件数(生産性)を鑑み設備数(電話機・受付システム・席等)を受託者側にて積算して構わないか。受託原価積算に大きな影響与える内容の為、ご見解をご教示ください。</p>	
19	※上記18と同内容であったため省略	—
20	<p>仕様書11ページ10(12) 「災害等による非常時に備え、受付回線を二重化するなどの対策を講じること」と記載がございますが、「受付回線の二重化などの対策」とは、どの程度の規模感を想定されているか、ご見解をご教示ください。</p>	通信回線の二重化(バックアップルート)を行い、回線障害時に切替えることができるようになります。
21	<p>仕様書12ページ11(1)ウ 現在の業務スキームにおいて、お客様電話番号表示や履歴情報はデータとして保持されているという前提でよろしいでしょうか。</p>	お見込みのとおりです。
22	<p>仕様書13ページ11(1)ス 「受付年月・行政区コード・連番を組み合わせて受付番号を自動的に取得すること」とございますが、秘匿性を失わない範囲で別の項目の組み合わせとさせていただくことは可能でしょうか。</p>	可能です。
23	<p>仕様書14ページ11(3)オ 「全体地図は縮尺、用紙サイズ、印刷</p>	お見込みのとおりです。

	<p>方向、分割枠数(縦×横)等の条件を指定して印刷が可能なこと」と記載がございますが、印刷時にシステム利用者が上記条件を任意に指定して、収集場所がプロットされた全体地図が印刷できる機能を有する、との理解でよろしいでしょうか。</p>	
24	<p>仕様書 14 ページ 11(3) カ 「収集結果状況についてはリアルタイムでオペレーターが内容を確認できる仕組みとすること」と記載がございますが、具体的にどういった仕組みを想定されているかご教示いただけますか。</p>	<p>収集業者が収集した結果を入力することで、収集日の当日または翌日までにオペレーターが内容を確認することができればよいと考えております。</p>
25	<p>仕様書 14 ページ 11(5) ア 「宛名ラベルが作成できること」と記載がございますが、ラベルではなく、減免申請書の一枚目に申込情報を元に宛先を印字し、窓口封筒を利用するといった運用は可能でしょうか。</p>	<p>宛名ラベルでの印刷を想定していますが、窓口封筒を利用する運用も可とします。</p>
26	<p>仕様書 14 ページ 11(5) ウ 手数料減免申請書は、「新規」「変更」「キャンセル」それぞれで異なる様式を用意し、共通様式の利用はできないという理解でよろしいでしょうか。 また上記に加え、印刷のタイミングや「貴市控え」と「市民送付用」とで別々の様式を用意するということでおろしいでしょうか。</p>	<p>どちらもお見込みのとおりです。</p>
27	仕様書 15 ページ 11(5) キ	承認されていないふれあい受付の件数

	<p>「件数：ふれあい受付の件数を表示すること」と記載がございますが、こちらは「ふれあいの受付の件数」ではなく、「承認されていない件数」ではないでしょうか。ご教示出ください。</p>	を表示していただきたいため、仕様書を修正いたします。
28	<p>仕様書 14 ページ 11(5) キ 「受付種別：新規受付/受付内容変更/受付キャンセルの受付種別を表示すること」と記載がございますが、「受付内容変更」については「受付内容追加」と置き換えて運用しても支障はないでしょうか。</p>	支障ありません。
29	<p>仕様書 15 ページ 11(6) 電子決済の種類はどの程度に対応する想定かご教示ください。 (クレジットカード・ペイペイ・L I N Eペイ・メルペイ・キャリア決済)</p>	クレジットカードや電子マネーのシェア上位から複数を想定していますが、詳細は大型ごみ処理手数料の収納事務を委託する決済代行会社と別途委託契約のうえ、決定する予定です。
30	<p>仕様書 16 ページ 12(2) イ Windows10 のサポートは 2025 年 10 月 14 日で終了致しますが、Windows10 を利用している場合、上記以降 O S のアップデートは必要となりますでしょうか。 また、アップデートに伴う費用は受託者の負担となりますでしょうか。</p>	アップデートは必要であり、1 (3) のとおりアップデートに伴う費用は受託者負担と考えております。
31	<p>仕様書 17 ページ 12(6) ア 「履行開始前に前受託者から過去 1 年分の受付データを移行すること」と記載がございますが、どのような移行方法を想定されているか、以下ご教示</p>	①②を想定していますが、現受託者と本業務の受託者で、データが移行できる形式を確認のうえ、実施したいと考えております。

	<p>いただけますでしょうか。</p> <p>① 受付データ件数及びデータ形式 (CSV 形式?)</p> <p>② 地図データ件数及びデータ形式 (SHAPE 形式?)</p> <p>③ データとして移行可能なもの、付 加のものの一覧</p>	
32	<p>仕様書 19 ページ 14(5)エ</p> <p>「システム障害及びセキュリティ事 故等を想定した復旧訓練を計画的に 実施すること」と記載がございます が、「計画的に」とは具体的にどのくら いのスパンでの実施を想定されてい らっしゃいますか。</p>	年 1 回程度を想定しておりますが、詳 細は本契約締結後に市と協議して決定 することとしたいと考えております。
33	<p>仕様書 19 ページ 14(9)</p> <p>「セキュリティ対策の責任者にはセ キュリティ対策を十分に管理できる 者を配置すること」と記載がございま すが、「セキュリティ対策責任者」に再 委託先の担当者を選任することは問 題ございませんでしょうか。</p>	どのような業務を再委託させるかを確 認したうえで判断いたします。
34	<p>仕様書 19 ページ 14(12)</p> <p>「本業務に基づくシステム構築が影 響する範囲について、脆弱性検査を実 施し」と記載がございますが、脆弱性 検査の対象はパソコン、ネットワーク 機器、システム基盤(クラウド含む)、アプ リケーション全てでしょうか。それとも仕 様書 8 ページ 8 (2)の「脆弱 性診断」のことを指しているのでしょ</p>	パソコン、ネットワーク機器、シス テム基盤(クラウド含む)、アプ リケーション全てと考えております。

	うか。	
35	仕様書 19 ページ 14(12) 脆弱性のチェックは誰が行うでしょ うか。また、頻度の指定はあるでしょ うか。	脆弱性のチェックは受託者が行い、頻 度は年 1 回程度を想定しております が、詳細は本契約締結後に市と協議し て決定することとしたいと考えており ます。
36	仕様書 21 ページ 3 (2) システムや資料の持ち出しを防止も しくは必要最低限に抑えるため、研修 室はセンター内に設置する必要はご ざいますでしょうか。	研修室はセンター内に設置することは 必須ではありませんが、別記「個人情 報の取扱いに関する特記事項」に基づ き、個人情報の保護を順守した対策を 受託者に講じていただきたいと考えて おります。