

## 自動音声案内電話システム運用保守業務委託(令和8年度から令和10年度)

### 公募型プロポーザルの質問に対する回答書

#### 質問 1

業務実績調書(様式 4)の提出にあたり、業務実績として記載するものについては全て契約書の写し等の添付が必要となるか。もしくは、代表的な業務のみ添付する形でも差支えないか。

#### 回答 1

業務実績調書(様式 4)に記載する業務実績については、全ての業務について契約書の写し等を添付してください。

#### 質問 2

同種業務実績のうち、長期継続契約を締結している等の理由により令和 8 年 4 月 1 日時点で契約が完了していないものであっても、令和 8 年 4 月 1 日時点で自動音声案内電話システムが稼働している旨を示すことによって業務実績として考慮に入れていただくことは可能か。

#### 回答 2

業務実績調書(様式 4)には、完了した業務の実績のみを記載してください。企画提案にあたり、契約期間中の業務について説明が必要な場合は、企画提案書に記載してください。

#### 質問 3

提出書類のうち「その他必要と思われる資料」とは具体的にどのようなものを想定しているか。また、当該資料の内容をプレゼンテーションにおいて使用することは認められるか。

#### 回答 3

その他必要と思われる資料について特段の指定はありませんが、企画提案書を補完する必要最小限の資料としてください。プレゼンテーションは当該資料を用いず、提出した企画提案書に記述された文章、図、イラスト等の範囲内で行ってください。

#### 質問 4

企画提案書には一般には公開していない秘密性の高い内容が含まれる可能性があるため、企画提案書を公表する際には公表可能な箇所について事前に協議させていただくことは可能か。

#### 回答 4

成田市情報公開条例第 7 条第 2 号に基づき、法人の競争上の地位その他正当な利益を害するおそれのある情報については公表しないこととし、その判断にあたっては必要に応じ当該法人の意見聴取を行います。

#### 質問 5

請求書の作成に際して、一定件数までの電話受信及び SMS 送信の費用を固定費用として月額基本料に含める料金体系の場合は、詳細の内訳の記載は不要と解釈して差し支えないか。

#### 回答 5

一定件数までの電話受信及び SMS 送信の費用を固定費用として月額基本料に含める料金体系の場合は、月額基本料に含まれる電話受信及び SMS 送信の単価や金額内訳の記載は不要です。一定件数を超えた場合の費用については、その詳細の内訳を記載してください。

#### 質問 6

プレゼンテーションは企画提案書の範囲内で使用する旨の記載があるが、「③業務の実施体制」「④業務工程表」の内容についても投影の上使用することは可能か。

#### 回答 6

プレゼンテーションは企画提案書に記述された文章、図、イラスト等の範囲内で行ってください。

#### 質問 7

プロジェクターに接続するための HDMI ケーブルは用意されるか。

#### 回答 7

HDMI ケーブルはこちらで用意します。

## 質問 8

職員が電話に応答できない(話し中・不在等)場合の対策について、呼損(電話の取りこぼし)による市民の不満を防ぐため、システム側で状態を自動判定し、「おかけ直しガイダンスの再生」や「折り返し予約への自動遷移」等が行える機能を必須要件とする認識でよろしいでしょうか。

## 回答 8

ご質問の機能は必須要件ではありません。特筆すべき利点がある場合は独自提案として企画提案書にご記載ください。

## 質問 9

運用開始後、状況に応じて適宜コールフローを変更することが想定される。その際、設定ミスによる不通等の致命的なトラブルを防ぐため、システム上で「複数バージョンのフローを保持・テストできる機能」、および「即時ロールバック(バックアップからの復元)が可能なこと」を必須要件とする認識でよろしいか。

## 回答 9

保守等の計画的なシステム停止を除き、常時安定稼働を確保していただく必要がありますが、その手法の限定はありません。必要に応じて独自提案として企画提案書にご記載ください。

## 質問 10

安全面を考慮したうえで、SMS 利用は直収ルートで送信が必要か。

## 回答 10

必須要件ではありません。特筆すべき利点がある場合は独自提案として企画提案書にご記載ください。

## 質問 11

市民への着信時における信頼性向上や、通話品質を確実に担保する観点から、転送先の電話番号として 050 番号等の IP 電話ではなく、0ABJ 番号(市外局番から始まる固定電話番号)の提供が可能であることを、要件あるいは評価対象とする認識でよろしいか。

## 回答 11

ご質問の機能は必須要件ではありません。特筆すべき利点がある場合は独自提案として企画提案書にご記載ください。評価は独自提案の内容も含め実施します。

## 質問 12

通信トラブル発生時の迅速な原因究明や復旧体制について、複数事業者を経由する再販回線ではなく、提案事業者自身が自社で提供・管理する回線網(またはそれに準ずるワンストップでの保守体制)を提供できることを、評価対象とする認識でよいか。

## 回答 12

特筆すべき利点がある場合は独自提案として企画提案書にご記載ください。評価は独自提案の内容も含め実施します。

## 質問 13

継続的な業務改善を図るため、毎月の市民課・保険年金課それぞれに対する月次レポートの作成と、対面または WEB 会議等による「定例報告会の実施」を必須要件とする認識でよいか。

## 回答 13

月次報告書の提出は必須要件としていますが、定期報告会等の実施時期の指定はありません。継続的な業務改善に向けた自動音声案内フローの変更・改善・提案に関するサポート体制について、特筆すべき点がある場合は独自提案として企画提案書にご記載ください。

## 質問 14

運用サポート体制の責任の所在を明確にし、迅速な対応を担保するため、提案書において「専任のサポート担当者の配置(担当者名等の開示)」を必須要件とする認識でよいか。

## 回答 14

サポート担当者の配置は必須ですが、企画提案書に担当者名を記載する必要はありません。

## 質問 15

上記のサポート体制に関連して、金額の透明性を図るため、提案金額の内訳としてサポート運用費用(人件費等)を明確に分離して記載することを必須とする認識でよいか。

## 回答 15

保守運用に係る費用は月額基本料等に含むものとし、サポート運用費用を明確に分離して記載することは必須ではありません。

## 質問 16

SMS 送信費用について、1 送信あたり 400 文字を想定した金額算出を求めていると認識しています。通信事業者間の仕様差異による課金単位のブレを防ぎ、公平な評価を行うため、400 文字＝6 通（※または貴市の算出基準に合わせた通数）換算で全社統一して見積もるという認識でよろしいか。

## 回答 16

SMS 送信について通信事業者の指定はありません。見積書は、仕様書 4(3) 想定受電件数に記載の内容の場合において、実際に企画提案者に支払うこととなる金額で作成してください。

## 質問 17

職員がシステムを利用する際のユーザーID について、アカウント共有によるセキュリティリスクを防ぐため、複数名の発行が必要と思われる。その際、ランニングコストの増大を防ぐため「ID 発行数によって課金額が変動しない(定額利用できる)こと」を要件とする認識でよいか。

## 回答 17

複数運用者分のログイン ID を発行する機能を有することを要件としています。ID の発行に伴う費用は保守運用に係る費用として月額基本料等に含めて計上してください。

## 質問 18

仕様書第 8 条個人情報の保護に関し、提案するアーキテクチャおよびそのコンポーネント(AI との連携機能等を含む)に係る知的財産権について、提案者が所有権または適切な実施権を有していることの確認・保証は、審査上または契約上求められるか。

## 回答 18

仕様書第 8 条に定める要件を満たしたうえで、システムの運用にあたり必要な環境は受注者の責において確保してください。