

粗大ごみ電話受付等業務委託【質問と回答】

No.	質問箇所	質 問	回 答
1	仕様書 P3 9 業務内容(9)④	「回線障害時には、代替回線によるシステム稼働等のサポートを行うこと」とありますが、代替回線とはどのようなものを想定されていますでしょうか。	回線障害時でも、粗大ごみの予約と収集情報の共有、確認が行えるような代替回線等の手段を用意していただくことを想定しています。
2	仕様書 P6 16 システムの構築 (1)	「既存システムから必要なデータを全て移行すること。既存システムのデータ加工に関する費用を含めること」とありますが、既存システムからのデータ抽出に掛かる費用については、受託者にて負担するとの認識で相違ないでしょうか。	お見込のとおりです。
3	仕様書 P6 16 システムの構築 (9)	「受付センターにおいて、サーバ及び交換機の毎日1回のシステム動作確認を行うこと」とありますが、岡山市内の受付センター施設内にサーバ及び交換機の設置が必要との認識で相違ないでしょうか。	受付センター施設内でなくとも、岡山市内にサーバ及び交換機が設置されており、毎日1回のシステム動作確認を行えばよいものとします。
4	別紙機能要件 P21 7 チャット受付機能 (3)①	「品目を選択する際は、排出したい品目を排出者がチャットボットで入力し、それに関連する品目が自動で表示され、排出者が選択可能であること」とありますが、品目入力後に検索などのボタンを押下し、それから品目候補を表示させる方法でもよろしいでしょうか。	問題ありません。
5	別紙機能要件 P21 7 チャット受付機能(3)②	「品目選択時に品目ごとの参考画像を表示することができ、画像はシステム管理者にてメンテナンスが可能であること」とありますが、品目ごとの画像をご用意いただく必要があり、機能構築にも時間を要しますため、本機能の稼働開始時期については貴市と協議の上、決定させていただく形でよろしいでしょうか。	稼働開始時期については本市と協議し、決定するものとします。
6	別紙機能要件 P22 7 チャット受付機能 (5)②	「申込み可能量の残数により、カレンダー上に○、△などの表記が行えること」とありますが、残数に関わらず受付可能日のみ選択可能とする方式でも問題ないでしょうか。	問題ありません。
7	別紙機能要件 P22 7 チャット受付機能 (9)⑦	「LINE 社側サーバには受付時に入力された個人情報が残らないようシステム構築すること」とありますが、LIFF/LINE ミニアプリ内のフォーム入力・表示のみで完結する構成での構築が必要との認識で相違ないでしょうか。	お見込のとおりです。
8	別紙機能要件一覧 P24 11 機器の機能 (1) サーバー機器	「サーバ機器については当市当業務専用の機器とし、必ず新規調達」とありますが、既設サーバへの仮想サーバ追加では条件を満たさず、物理サーバの新規購入及び環境構築が必要との認識で相違ないでしょうか。	お見込のとおりです。
9	仕様書 P1 6 システム基本要件 ②	政令市規模の実績について、粗大ごみ受付業務において電話・インターネット・チャットボット受付の運用実績を有することが求められるとの理解でよろしいでしょうか。	粗大ごみシステムの開発、保守及び運用に類する委託受注実績が要件であり、質問に記載されている全ての実績を求めているものではありません。
10	仕様書 P2 6 システム基本要件 ④	「岡山市内にシステム技術者が常駐」とは、障害対応時に即時対応可能な専任技術者が岡山市内に常駐勤務していることを求めるとの理解でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
11	仕様書 P2 6 システム基本要件 ④	常駐技術者はシステム保守だけでなく、GIS、CTI、ネットワーク等に対応可能な体制を求められているとの理解でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
12	仕様書 P2 6 システム基本要件 ④	常駐技術者は複数拠点での障害発生等に備えて、複数名の常駐が必要との認識で相違ないでしょうか。	お見込のとおりです。

13	仕様書 P2 6 システム基本要件 ⑤	チャット受付の運用開始日は、令和 9 年 3 月 1 日との認識で相違ないでしょうか。	お見込のとおりです。 なお、画像表示機能の開始時期についてはNO.5のとおりです。
14	仕様書 P2 6 システム基本要件 ⑥	キャッシュレス決済の運用開始日は、令和 9 年 3 月 1 日との 認識で相違ないでしょうか。	お見込のとおりです。
15	仕様書 P2 6 システム基本要件 ⑥	システム提供にあたり、岡山市公式 LINE アカウントの管理権限や開発用アクセス（Messaging API 設定等）をご提供いただける想定でよろしいでしょうか。	岡山市公式LINEアカウントの管理権限を提供することはできません。 Message APIの設定等は当市で対応します。 なお、岡山市公式LINEからチャットボット等へアクセスするためのURLを貼ることは可能です。
16	仕様書 P2 9 業務内容 (2) ⑥ ⑦	電話・FAX 受付には応答率 80%以上、最大受付処理件数 120 件 / 時間という基準が示されていますが、チャット受付についても応答時間・処理件数等の目標値がございましたらご教示いただけますでしょうか。	チャット受付の応答時間についての目標は想定しておりません。受付件数の想定は9 業務内容 (2)⑤に記載のとおりです。
17	仕様書 P7 20 システム保守業務の内容 (1) ①	「定期的な保守点検」について、少なくとも 1 年に 1 回、すべての拠点でのオンサイト点検の実施が必要との認識ですが、相違ないでしょうか。	お見込のとおりです。
18	別紙機能要件一覧 P21 7 チャット受付機能	本システム導入にあたり、特に重視される成果または評価指標があればご教示いただけますでしょうか。例として、電話受付件数の削減、チャット利用率、市民利便性、24 時間受付の活用、受付センターの業務負荷軽減を想定しています。	例示されている成果は全て重視します。 指標は特に設けておりませんが、チャットボットの受付件数と、アンケートにて市民の満足度を調査することを想定しています。
19	別紙機能要件一覧 P22 7 チャット受付機能(9)⑦	LIFFアプリもしくは LINE ミニアプリについては、チャットシステムへのアクセスとは別に、アプリ内での申し込みもできる必要があるとの認識で相違ないでしょうか。	お見込のとおりです。
20	別紙機能要件一覧 P22,P23 7 チャット受付機能 (9) ⑧ 8 キャッシュレス決済機能 ⑪	アンケートについては、例えば、貴市にてご準備された Google フォームなどのアンケートの URL を表示することで問題ないでしょうか。	アンケートについても受託者にて用意していただく想定です。