

資料名について、「四日市市総合コールセンター構築・運用業務委託プロポーザル実施要領」、「別紙1 四日市市総合コールセンター構築・運用業務委託仕様書」、「別紙2四日市市総合コールセンター構築・運用業務委託企画提案書作成要領」を以下、それぞれ、「実施要領」、「仕様書」、「作成要領」とします。

No.	資料名	該当ページ番号	項目名・質問箇所等	質問内容	回答
1	実施要領	4	8. 企画提案書の提出	下記の資料を一括して持参または郵送により、11部（正本1部、副本10部。副本は複写可。）とありますが、こちらは正本、副本それぞれ（2）提出資料の①～⑨全てを1式として、計11部ずつ必要になるという認識でよろしいでしょうか。また副本でも企業名がわかる提案書として提出してよいという認識でよろしいでしょうか。（副本は企業名がわからない形式で書くことが求められる場合がありますのでお伺いしたく存じます）	お見込みのとおりです。
2	実施要領	5	8. 企画提案書の提出	プロジェクトリーダーと業務監督者が同一人物の場合（兼務した場合）でも様式8,9は双方提出が必要になりますでしょうか。	お見込みのとおり。なお、兼務する場合、様式8,9それぞれの氏名記載欄内に「プロジェクトリーダーと兼務」または「業務監督者（責任者）と兼務」と記載してください。
3	実施要領	7	9. 審査方法 (3) 審査項目及び配点等	価格評価はどのような方法で実施されるかご教示いただけますでしょうか。価格点の計算式などがあればご教示いただけますでしょうか。	評価方法についてはお答えできません。
4	仕様書	-	-	総合コールセンターで実施する具体的な業務範囲についてご教示いただけますでしょうか。	仕様書をご確認ください。 なお、仕様書3ページ「第1基本事項」の「5業務の概要」にあるとおり、主に構築業務・運用業務・その他の業務の3業務があります。
5	仕様書	3	第1 基本事項 5 業務の概要 (2) 運用業務②	「専門性を要する問合せ」については所管課へ取次ぐ旨の記載がありますが、当該判断について、市として想定されている一定の考え方や判断例はありますでしょうか。それとも、運用開始後にFAQ整備や運用ルールの中で、協議しながら整理していく想定でしょうか。	運用開始後に協議しながら整理していきますが、原則、総合コールセンター内部用FAQシステム及びFAQサイト（市民向け公表用FAQサイト）に整備されていない質問を想定してします。
6	仕様書	3	第1 基本事項 5 業務の概要 (3) その他①	現在の市HPへのアクセス数をご教示ください。 (年間、月間)	R7年度実績：12,697,694件 月間は別添のとおり
7	仕様書	3	第1 基本事項 5 業務の概要 (3) その他②	AIチャットボットの利用状況をご教示ください。 (セッション数、正答率)	令和7年12月～令和8年3月実績 表示回数：19,193 対応満足度：64.3%
8	仕様書	3,11	第1 基本事項 5 業務の概要 第2 構築業務 8 情報処理設備	既存AIチャットボット（karakuri）との連携において、APIによるFAQデータの動的同期や、ボットから有人チャットへの転送（エスカレーション）の実装は想定されますでしょうか。	質問内容にかかる予定はありません。
9	仕様書	4	第1 基本事項 7 運営規模 (1) 想定入電件数等①	繁忙期はございますでしょうか。	本市では今回が初めての総合コールセンターの設置となるため、これまでの問合せ対応の記録等がありません。仕様書の数値も想定件数です。提案者の他自治体での業務実績等からご判断ください。なお、ご参考まで、本市の代表電話（本業務外）に係る令和7年度の入電件数は月ごとの変化はあるものの、一年を通して繁忙期と表現するほどの入電件数差はありませんでした。
10	仕様書	4	第1 基本事項 7 運営規模 (1) 想定入電件数等③	繁忙期はございますでしょうか。	本市では今回が初めての総合コールセンターの設置となるため、これまでの問合せ対応の記録等がありません。仕様書の数値も想定件数です。提案者の他自治体での業務実績等からご判断ください。

No.	資料名	該当ページ番号	項目名・質問箇所等	質問内容	回答
11	仕様書	4	第1 基本事項 8 サービス指標 (1) 受電応答率90%以上	不完了呼（ふかんりょうこ）には入電が成立する前に切断された呼、いわゆる「ワン切り」は総着信呼数に含まれますでしょうか。	総着信呼数に含まれます。
12	仕様書	4	第1 基本事項 8 サービス指標 (1) 受電応答率90%以上	総着信数は回線上限を超えた件数（オーバーフロー）を含まない件数で認識相違はないでしょうか。	総着信呼数には含めませんが、別途その数は月報等にて報告ください。
13	仕様書	4	第1 基本事項 7 運営規模	本業務の要員計画および席数計画をより精緻に検討するため、全体の受電件数に加え、月別・日別・時間帯別の受電件数、ならびに応答時間等について、現時点で貴市が保有している情報がございましたら、公開可能な範囲で結構ですので、ご教示いただけますと幸いです。	適当な該当データはありません。仕様書の数値も想定件数です。提案者の他自治体での業務実績等からご検討をお願いします。
14	仕様書	4	第1 基本事項 8 サービス指標	サービス指標未達が一定期間継続した場合の是正要求・ペナルティの有無や運用をご教示いただけますでしょうか。	まずは、本市と協議、調整の上、改善を図っていただきます。なお、その他状況から総合的に判断する中で、本市契約書（雛形）第8条※の適用に当たる場合もあります。 ※本市契約書（雛形）掲載 URL - <a href="https://www.city.yokkaichi.mie.jp/nyuusatsu-info/wp2/wp-content/uploads/2025/02/b-guidelines_3-1.pdf">https://www.city.yokkaichi.mie.jp/nyuusatsu-info/wp2/wp-content/uploads/2025/02/b-guidelines_3-1.pdf</a>
15	仕様書	5	第1 基本事項 8 サービス指標 (3) 平均応答時間10秒以内（着信からオペレーター応答までの平均時間）	応答した通話に関して平均応答時間10秒の認識で相違ないでしょうか。	お見込みのとおりです。
16	仕様書	6	第2 構築業務 3 施設要件 (1) 建物要件③	「ネットワークについては、閉鎖網の中で構成できるセキュアな構成」とありますが、通信の暗号化、IPの制限等でもよろしいでしょうか。	原則として、インターネットを経由しない閉域網接続（各クラウドベンダーが提供する閉域網接続サービス、IP-VPN、広域イーサネット等）によるルーティングを第一の選択肢とします。  ただし、クラウドサービス（SaaS）側の仕様により完全な閉域網接続が困難な場合は、自社拠点の特定の固定グローバルIPアドレスからのアクセスのみを許可する（送信元IPアドレス制限）構成を必須とし、さらにVPN等による暗号化により通信の安全性が確保されるようにしてください。この場合には、採用するDBサービスの標準機能、または連携するセキュリティオプションを活用し、本業務に使用するネットワーク経路（IPアドレス、指定ネットワーク、認証済みデバイス）以外からの通信を、確実に遮断又は拒否する設定を行ってください。 また、意図しない設定変更による「意図せぬインターネット公開」を防ぐための、監査機能や監視アラート設定を組み込んでください。 さらに、ネットワークレベルでのアクセス制限に加え、アプリケーションへのログイン時においても以下の対策を講じてください。 ・多要素認証（MFA）の必須化。 ・SAML等のプロトコルを用いたIdP（Identity Provider）連携による、統合認証（SSO）および厳密なアクセス制御への対応可否を含めてください。  なお、いずれの構成を採用する場合であっても、上記要件を満たすための具体的なアーキテクチャ図（ネットワーク構成図等）を提案してください。
17	仕様書	6, 13	第2 構築業務 3 施設要件 (1) 建物要件③  第2 構築業務 8 情報処理設備	市職員からSaaSシステムへのアクセス方法について、LGWAN等でのアクセスを要するのか、市側でそれ用の環境を構築済みでしょうか。	LGWANに関する構築は不要です。併せてNO. 16をご参照ください。

No.	資料名	該当ページ番号	項目名・質問箇所等	質問内容	回答
18	仕様書	6	第2 構築業務 3 施設要件 (2) 業務実施場所④	社内のコミュニケーションツール等については、p.6 3 (2) ④に該当しないという認識で相違ないでしょうか。	お見込みのとおりです。
19	仕様書	6	第2 構築業務 3 施設要件 (2) 業務実施場所	他事業と十分なスペースを取り、声が漏れない環境としてパーテーション設置は認められませんでしょうか。	認められません。声が漏れない環境として、天井から床まで仕切られており、かつ適切な入退室管理ができるものを想定しています。
20	仕様書	7	第2 構築業務 4 業務従事者の確保	業務監督者やスーパーバイザーにおいても退職リスクや休職リスク等ありますが、固定化期間はございますでしょうか。	仕様書に記載のとおり、受託者の責めに帰すことのできない不測の事態を除き、契約期間中は固定化とします。
21	仕様書	7	第2 構築業務 4 業務従事者の確保	「業務監督者（責任者）及びスーパーバイザーについては要員を固定化すること」と記載がありますが、お休み（週休）等を考慮して、他業務との併用で数名配置でもよろしいでしょうか。	業務監督者（責任者）は1名専任とします。業務監督者（責任者）が週休等の場合は、当該業務監督者の上位職又は部下が業務を代理で行えるような体制を構築してください。また、スーパーバイザーについては、他業務との併用での数名配置は可とします。
22	仕様書	8	第2 構築業務 6 事前研修（構築期間中研修） (1) 受託者の業務従事者向け研修⑥	「⑥その他、本市が依頼した事項」と記載がありますが具体的にご教示いただけますでしょうか。（現在、決定している事項でも結構です）	人権研修や時勢に応じて必要と認めたものを適宜依頼する予定ですが、現時点では特に決まっています。
23	仕様書	8	第2 構築業務 6 事前研修（構築期間中研修） (2) 本市職員向け研修③	「③その他、本市が指定する事項」と記載がありますが具体的にご教示いただけますでしょうか。（現在、決定している指定事項でも結構です）	現時点では特に決まっています。
24	仕様書	8,9	第2 構築業務 7 電話設備等 (1) 通信回線	問合せ用電話番号・FAX用電話番号は、四日市市の市外局番（059）にて、四日市市名義で新たに受託者が取得する認識でよろしかったでしょうか。	お見込みのとおりです。
25	仕様書	9	第2 構築業務 7 電話設備等 (1) 通信回線①	問合せ電話・FAXに使用する番号は四日市市の市外局番（059）にて新たに取得すること、また「新たに取得する番号は本市名義とする」と記載されていますが、本記載を踏まえると、059番号については貴市にて契約のうえ、番号を取得いただき、受託者は当該番号を用いた受電・運用を行う前提との理解でよろしいでしょうか。	仕様書記載のとおり、受託者にて、「問合せ電話・FAXに使用する番号は、四日市市の市外局番（059）にて、新たに取得」ください。なお、新たに取得する当該番号は本市名義とし、取得にかかる必要な費用については委託費に含めてください。なお、そのうえで、受託者は当該番号を用いて運用業務をしていただきます。なお、併せてNO. 24を参照ください。
26	仕様書	9	第2 構築業務 7 電話設備等 (1) 通信回線①②	『ひかり電話オフィスAエース』回線の名義とダイヤルイン番号の名義、外線転送時の通話料は回線名義人が同一である必要があります。よって、コールセンターで使用する回線は市名義とし請求書送付先（費用負担）を受託者とする認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。コールセンターの問合せ電話番号からの外線転送にかかる通話料等の一切の費用は受託者負担となります。
27	仕様書	9	第2 構築業務 7 電話設備等 (1) 通信回線①	市外局番（059）にて新たに電話番号を取得することが求められていますが、当社は現在、四日市市内に拠点を有しておらず、当社拠点において059番号を新規取得することが困難な状況です。そのため、四日市市役所庁舎内に、当社名義にて059の電話回線を新たに敷設し、当該回線から当社が運営するコールセンターへ転送する構成は可能でしょうか。	四日市市役所庁舎内に、本市名義の電話回線を新たに敷設することは可能ですので、調整できます（電話番号は本市名義で取得してください）。ただし、四日市市役所への電話回線の引き込み状況によって、引き込み方に制限がかかる場合があります。また、調整の結果、前述の敷設ができない場合は、仕様書のとおり、本庁舎外において、受託者負担にて電話番号・電話回線の取得をしていただくこととなります。
28	仕様書	9	第2 構築業務 7 電話設備等 (1) 通信回線④	市庁舎の現用電話交換機への内線転送が可能な構成とした場合、現用電話交換機の近くに受託者手配の機材を設置する場所及び電源を用意して頂く事は可能でしょうか。（スペースとして高さ90cm程度のラックと電源1回路が想定されます）	本市の現用電話交換機への転送を可能とする内線化の工事（設定変更を含む）は不可です。（仕様書9ページ（1）通信回線④を参照のこと）
29	仕様書	9	第2 構築業務 7 電話設備等	電話設備とServiceNowの画面統合（着信ポップアップや顧客情報の自動表示）の実装は、本案件の必須要件、あるいは評価対象に含まれますでしょうか。	必須要件ではありません。なお、当該サービスの詳細については、必要に応じてご提案ください。

No.	資料名	該当ページ番号	項目名・質問箇所等	質問内容	回答
30	仕様書	10	第2 構築業務 7 電話設備等 (2) 総合コールセンターの電話交換機等⑥	携帯端末でも差し支えないでしょうか。	携帯端末番号のみでもよいですが、その場合、上位組織及び上位職につながる電話番号も併せて提供ください。
31	仕様書	10	第2 構築業務 7 電話設備等 (2) 総合コールセンターの電話交換機等⑥	「本市職員と総合コールセンターとの連絡用の電話番号を準備すること。」とありますが、これは市民との取次ぎ等ではなく、業務連絡用との認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
32	仕様書	10, 12	第2 構築業務 8 情報処理設備 (1) F A Qシステム全般 (5) 問合せWEBサイト (メールフォーム)	令和8年度末の市HPリニューアルにおいて、ServiceNowのFAQサイトや問合せフォームを、新HPの共通認証 (SSO等) やデザインと統合させる要件はありますでしょうか。	質問内容にかかる要件はありません。
33	仕様書	11	第2 構築業務 8 情報処理設備 (2) 総合コールセンター内部用 F A Qシステム	(2) 総合コールセンター内部用FAQシステムに求める具体機能において、優先順位はありましたらご教示頂きたいです。	本市では今回が初めての総合コールセンターの設置となるため、本業務の仕様書及び作成要領を踏まえ、提案者の他自治体での業務実績等からご提案ください。
34	仕様書	11	第2 構築業務 8 情報処理設備 (3) F A Qサイト (市民向け公表用 F A Qサイト)	(3) FAQサイト (市民向け公表用FAQサイト) に求める具体機能 (検索・分析・サジェスト等) において優先順位はありましたら、ご教示頂きたいです。	本市では今回が初めての総合コールセンターの設置となるため、本業務の仕様書及び作成要領を踏まえ、提案者の他自治体での業務実績等からご提案ください。
35	仕様書	11	第2 構築業務 8 情報処理設備 (3) F A Qサイト (市民向け公表用 F A Qサイト)	四日市市様のドメイン (city.yokkaichi.lg.jp) を使用することで、市民の利便性が高くSEO的に効果的な提案が可能ですが、取得に関して、ご協力頂くことは可能でしょうか。又は、サブディレクトリに構築することは可能でしょうか。	city.yokkaichi.lg.jpは本市ホームページのドメインとして使用していますので、使用を認めません。また、F A Qサイトをサブサイトとして構築するわけではありませので配下のサブドメインを使用することもできません。受託者で新規のドメインを取得して構築をお願いします。
36	仕様書	12	第2 構築業務 8 情報処理設備 (5) 問合せWEBサイト (メールフォーム) ①	要件を満たすことを前提として、クラウドサービスを利用した構成でも差し支えないでしょうか。	差し支えありません。
37	仕様書	12	第2 構築業務 8 情報処理設備 (6) 総合コールセンターホームページ	初期構築後の更新作業、メンテナンス作業としてはどのような作業が、どのような頻度で発生しそうかご教示いただけますでしょうか。	運用サーバにおける定期的なメンテナンスのほか、本市側が必要と認めるタイミングで更新作業・メンテナンス作業を実施いただきます。
38	仕様書	14	第2 構築業務 10 F A Qの整備 (3)	構築期間中に実施する初期FAQ整備について、現時点で市として想定されている初期登録件数の目安 (例: 数100件程度等) がありましたらご教示ください。適切な体制・スケジュール検討の参考としたいと考えております。	他自治体の例から、2, 500件以上を想定しています。ただし、本市では今回が初めての総合コールセンターの設置となるため、提案者の他自治体での業務実績等からご提案ください。なお、整備されたF A Qの質の高さのみならず、量の充実が本業務の目的の達成に沿うものと考えています。
39	仕様書	11, 14	第2 構築業務 8 情報処理設備 10 F A Qの整備	市民向け公表用FAQサイト・コールセンター内部用FAQシステムの基となるFAQデータについて貴市 (各原課様) よりご提供頂ける認識でよろしいでしょうか。	仕様書 (8 情報処理設備、10 F A Qの整備 (3)) のとおりとなります。
40	仕様書	15	第2 構築業務 12 試行運用	期間はどの程度で想定していますでしょうか。	協議の上設定しますが、最低1か月を想定しています。ただし、本市では今回が初めての総合コールセンターの設置となるため、提案者の他自治体での業務実績等からご提案ください。
41	仕様書	16	第3 運用業務 2 対応業務等 (2) 意見・要望等の受付	折り返しの対応及び所管課が対応を完了するまでの進捗管理等の運用・フロー等はどのように想定されていますでしょうか。	本業務の仕様書及び作成要領を踏まえ、提案者の他自治体での業務実績等からご提案ください。

No.	資料名	該当ページ番号	項目名・質問箇所等	質問内容	回答
42	仕様書	16	第3 運用業務 2 対応業務等 (3) 対応内容の記録②	録音データは「保存期間終了後は、本市の承認を得た上で適切に削除」となっているが、期間が過ぎたデータを自動的に順次削除することは問題ないでしょうか。	契約後に協議の上確定する予定です。
43	仕様書	16	第3 運用業務 2 対応業務等 (3) 対応内容の記録③	「③保存期間（3か月）終了後は、本市の承認を得たうえで適切に削除すること」と記載がありますが、削除承認を得るための様式等はございますでしょうか。	契約後に協議の上確定する予定です。
44	仕様書	17	第3 運用業務 3 FAQデータベースの管理 (4)	「年に1回以上、全てのFAQの内容についてチェックすること」との記載について一本記載は、すべてのFAQを毎年同じ内容・同じ深さで見直すことを求めるものではなく、よく利用されているFAQや、市民対応への影響が大きいFAQを中心に確認するなど、確認の仕方に工夫をすることも含めた趣旨と理解してよろしいでしょうか。年1回の確認作業の進め方を検討するため、貴市の考え方がございましたらご教示ください。	全件の確認を想定しています。特定のFAQのみを抽出して確認し、一部のFAQの確認を省略する想定はありません。なお、その上で、効率的な見直し方法をご提案ください。
45	仕様書	19	第3 運用業務 7 定例会	月次等の定例会については、原則対面開催との理解しておりますが、実運用上、対面とオンラインの併用も想定されているでしょうか。効率的な運営体制検討の参考としたいと考えております。	原則対面としますが、オンラインの併用も可とします。ただし、本市が求めた場合は必ず対面とします。
46	仕様書	20	第3 運用業務 8 運用期間中研修 (2) 本市職員向け研修等 ③	市職員向けに作成するレポートについて、仕様書では「定期的に作成」との記載がありますが、現時点で市として想定されている発行頻度の考え方（例：月次、四半期単位等）がありましたらご教示ください。具体の頻度については提案にて検討する想定としておりますが、市のご認識を踏まえたくて、より実効性の高い内容・構成を検討したいと考えております。	本市では今回が初めての総合コールセンターの設置となるため、提案者の他自治体での業務実績等から、本市職員が継続的に総合コールセンターの活用及びFAQ整備について意欲的に取り組むために効果的な内容・頻度となるよう、ご提案いただきたいと考えております。
47	仕様書	20	第3 運用業務 9 災害等の緊急時の対応 (1)	総合コールセンターの運営場所における地域的な災害時や緊急時の代替施設・拠点活用として在宅は可能でしょうか。不可の場合、代替施設、拠点等についてもクローズ環境が必要でしょうか。	代替場所としては、本来の総合コールセンターの業務拠点と同様の機能を有する場所（代替施設・拠点等）を想定しており、本業務では在宅での電話対応は認められておりません。
48	仕様書	23	第4 その他 7 全般に係る要件（8）	クラウドサービス等で利用したサーバ機器のデータ消去に関わる証明書及び証拠については個別に消去方法を市側に説明し承認を得るという方法でよろしいでしょうか。	証明書及び証拠の提出が前提となります。
49	作成要領	2	2 構築業務 (1) 構築準備②	「特に、プロジェクトリーダー及び業務監督者（責任者）の実績については、「様式8 プロジェクトリーダーの業務実績書」及び「様式9 業務監督者（責任者）の業務実績書」に基づいて記載すること。」とありますが、こちらはそれぞれ様式8,9の提出だけでなく、同様の内容を企画提案書内にも記載する必要があるという認識でよろしいでしょうか。	様式8, 9の内容を適宜抽出するとともに、様式8, 9で求められた以外の追加のPRポイント（職歴・資格）等があれば、記載してください。