

	資料名	頁	項目	質問内容	回答
1	実施要領	P1	2 (1)	<p>「なお、②の契約については、①の業務内容において区が実施するモニタリング（履行評価）により適正に履行できていることが確認できた場合に契約締結できるものとします。」と記載頂いております。</p> <p>②は令和9年3月1日から履行開始されますが、「適正に履行できていること」のご確認は、いつどのような形で承認いただけますでしょうか。ご教示ください。</p>	<p>「システム構築及び受付センター開設準備業務」に係るモニタリングの実施時期については、受託者の決定後、仕様書の策定時期に合わせて決定します。</p>
2	実施要領	P4	6(4)	<p>電子メールで提出する提案書の様式はWordでなくてもよろしいですか。例えばPDF、Power Pointでもよろしいでしょうか。またページ数に制約はありますか。</p>	<p>概要書の書式・容量につきましては、任意とします。</p>
3	実施要領	P5	7 (1)	<p>評価基準について、各項目の配点をご教示ください。</p>	<p>実施要領10選定結果の公表のとおり、受託者候補者選定後、評価項目、評価点を公表します。</p>
4	実施要領	P6	7 (2) ②	<p>プレゼンテーションについて、詳細は第一次審査結果通知と合わせてお知らせ頂けるとのこと。プレゼンテーションに関する質問があれば、20日以降も、質問のご連絡をさせて頂いてよろしいでしょうか。</p>	<p>質問受付期間は、実施要領に記載の5月20日までです。第一次審査の結果通知と併せてご案内するプレゼンテーションの内容をご確認ください</p>
5	実施要領	P6	7 (2)	<p>現状のプレゼンテーション想定時間をお教えいただけますでしょうか。</p>	<p>プレゼンテーション及びヒアリングの時間を含む詳細は、第一次審査の結果通知と併せてご案内します。</p>
6	実施要領		別紙2-2 3 (4)	<p>「正本・副本に、応募事業者名を記載」とありますが、企画提案書全体として、副本には応募事業者が特定できるような名称、ロゴマーク等は使用してもよろしいでしょうか。または特定できないようマスキングすることでよろしいでしょうか。</p>	<p>事業者名称、ロゴマーク等のマスキングは不要です。別紙2-2のとおり作成してください。</p>
7	委託業務内容説明書	P4	第1章4 (1) ③	<p>区民がインターネット画面より申込の完了・変更・取消の操作を行った各タイミングにおいて、メール等で自動通知を行う機能という理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>ご理解のとおりで差し支えありません。</p>
8	委託業務内容説明書	P2	第1章4 (1) ⑨	<p>チャットボット及びLINE連携について、令和9年3月1日の受付開始時点で必須対応となるのか、または段階的な導入でも可能かをご教示ください。</p>	<p>実施要領2 (2) 履行期間のとおりです。</p>

9	委託業務内容説明書	P2	第1章4(1)⑨	インターネットおよびチャットボットによる受付機能について、『粗大ごみ申込受付』とありますが、粗大ごみの持込申込受付機能も対象に含まれるとの認識でよろしいでしょうか。	粗大ごみの持込申込は、受付センターで電話及びFAXで受付します。受付内容は、受付システムに登録します。
10	委託業務内容説明書	P2	第1章4(1)⑩	自動送信メール機能について、新規申込・変更・キャンセル時にメール送信とありますが、本機能はインターネット受付のみに適用されるとの認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
11	委託業務内容説明書	P2	第1章4(1)⑩	LINE連携による申込の場合、メールではなくLINEで通知が送信されるとの認識でよろしいでしょうか。	プロポーザル参加事業者からの企画提案によるものとします。
12	委託業務内容説明書	P2	第1章4(1)⑫	タブレット端末による収集ではナビゲーション機能は必要でしょうか。	プロポーザル参加事業者からの企画提案によるものとします。
13	委託業務内容説明書	P3	第1章4(1)⑬	区が契約予定の収納代行会社、対応予定の決済種別、返金処理の運用条件をご教示ください。	当該事項については、受託者候補者決定後に協議により仕様を定める予定です。
14	委託業務内容説明書	P3	第1章4(1)⑬	収納代行会社は既に決定しているか。また未定の場合、事業者提案に含めることは可能でしょうか。	当該事項については、受託者候補者決定後に協議により仕様を定める予定です。
15	委託業務内容説明書	P3	第1章4(1)⑬	キャッシュレス決済における対応ブランド（カード・QR等）の要件があればご教示ください。	プロポーザル参加事業者からの企画提案によるものとします。なお、現在、クレジットカードはVisa、Mastercard、JCB、AmericanExpress、DinersClub、コード決済はPayPay、auPAY、d払いに対応しており、より多くの決済に対応できることが望ましいと考えています。
16	委託業務内容説明書	P3	第1章4(1)⑬	区が契約を予定している収納代行会社はどちらになりますでしょうか。	当該事項については、受託者候補者決定後に協議により仕様を定める予定です。
17	委託業務内容説明書	P3	第1章4(1)⑬	システム連携ができる機能を備えることとは、上記で予定している収納代行会社と連携する前提でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。

18	委託業務内容説明書	P3	第1章4(3)①	過去の申告情報の移行について、移行対象となるデータ期間(何年分)をご教示ください。	移行対象となるデータは、過去5年分になります。
19	委託業務内容説明書	P3	第1章4(3)①	セキュリティ対策に記載頂いている「区が使用している既存システムから、過去に受け付けた申告情報を移行し、運用を可能にする構造とすること。」と記載頂いております。この「申告情報」とは、如何なる情報で、どのように活用されることを想定されてますでしょうか。ご教示ください。	申告情報は、粗大ごみの受付や収集等に必要な情報であり、項目については、別紙1-1を参照ください。これらの情報をデータベースとして、問い合わせ対応や統計の作成等に活用します。
21	委託業務内容説明書	P4	第1章4(5)	LINE連携について、公式アカウントは既存のものを使用する想定か、新規構築かをご教示ください。	LINEの公式アカウントは、既存のアカウントを使用する予定です。
22	委託業務内容説明書	P4	第1章4(5)	チャットボット機能について、貴区として想定されているシナリオ型/生成AI型等の方式の指定はありますでしょうか。	プロポーザル参加事業者からの企画提案によるものとします。ただし、粗大ごみの手数料等も掲載するため、誤った情報での表示がないようにお願いします。
23	委託業務内容説明書	P4	第1章4(5)②	「粗大ごみに関する問い合わせ(画像を含む)に対し、チャットボットが回答できるようにすること。」とありますが、これはAIによる画像認識技術を用いて、送信された画像から自動で粗大ごみの品目を特定・判定するレベルを求めているのでしょうか。それとも、利用者が送信した画像をオペレーターが後から視認・確認できれば満たされる機能でしょうか。また、画像に自動特定を求める場合、対応にLLM活用を行った問題ないか否かと、精度に関する要件があればご教示お願いします。	プロポーザル参加事業者からの企画提案によるものとします。なお、現時点ではLLMは使用していませんが、誤った品目や料金の案内を行わないことを前提に、データの正確性担保、判定精度向上の工夫および誤案内防止の仕組みを踏まえた提案をお願いいたします。
24	委託業務内容説明書	P4	第1章4(5)④	チャットボットとLINEの連携方法は、LINE上からWEBチャットボットを起動させる形でよろしいでしょうか。もしくは、LINEのUI上でのチャットボット対応が必要となりますでしょうか。	プロポーザル参加事業者からの企画提案によるものとします。
25	委託業務内容説明書	P4	第1章4(5)④	インターネット申込み対象外の品目について、電話による申込み案内の方法は、チャットボット上に電話番号を表示させ、ユーザー様より架電頂く形でよろしいでしょうか。	プロポーザル参加事業者からの企画提案によるものとします。

26	委託業務内容説明書	P4	第1章4(6)③	「携帯端末を紛失した場合において、個人情報漏えいを防止するため、当該ソフトウェアの使用を外部から即時に停止できる機能を有すること。」こちらは必須要件ですか？即時とありますが、どのくらいのタイムラグが許容されますか？	委託業務内容説明書第1章4(6)③に記載のとおりです。
27	委託業務内容説明書	P4	第1章4(6)④	リアルタイムでの収集状況可視化（位置情報連携）について、GPS等を活用した高度な追跡機能の提案は加点評価対象となりますか。	実施要領10選定結果の公表のとおり、受託者候補者選定後、評価項目、評価点を公表します。
28	委託業務内容説明書	P5	第1章4(8)	移行対象データの範囲、提供形式、テストデータの提供時期をご教示ください。	別紙1-1については、過去5年分のデータ移行を想定しております。その他の事項につきましては、受託候補者決定後に協議により仕様を定める予定です。
29	委託業務内容説明書	P5	第1章4(8)	現行システムのデータ形式および提供方法（CSV、API等）について可能な範囲でご教示ください。	委託業務内容説明書第1章4(8)に記載のとおりです。
30	委託業務内容説明書	P5	第1章4(8)	地理情報機能の提供方法についてはShaPe方式でいただくことは可能でしょうか。	当該事項については、受託者候補者決定後に協議により仕様を定める予定です。
31	委託業務内容説明書	P5	第1章4(8)	既存システムからのデータ受領および移行に関する作業について、データ抽出・提供作業（既存事業者側作業）に係る費用負担は既存事業者側の負担の認識でよろしいでしょうか。	受託者の負担になります。
32	委託業務内容説明書	P5	第1章4(8)	データ移行において、「既存システムに蓄積されたデータについて、適切な移行方法・手順を決定する」とありますが、既存システムからのデータ抽出形式（CSV等）や文字コードの仕様、および移行対象となるデータの総件数・データ容量の概算をご教示いただけますでしょうか。	当該事項については、現時点ではお答えしかねます。詳細については、契約後に提示いたします。
20	委託業務内容説明書	P5	第1章4(8)	データ移行に係る費用（既存データの加工含む）は新たに受託した事業者の認識で相違ございませんでしょうか。	ご認識のとおりです。
33	委託業務内容説明書	P6	第1章5(1)⑩	受付センターを複数拠点に設けることとされていますが、最低拠点数や、拠点間の地理的距離・設置場所に関する具体的な条件はありますか。	プロポーザル参加事業者からの企画提案によるものとします。
34	委託業務内容説明書	P6	第1章5(1)⑩	現在の受付用電話番号の契約状況、移行手続きの主体、想定スケジュールをご教示ください。	詳細については、契約後に提示いたします。
35	委託業務内容説明書	P6	第1章5(1)⑨	多言語対応（少なくとも7言語）が求められていますが、直近の外国語での入電実績（言語別の月間件数など）をご教示ください。	昨年度の実績は、月平均でおおむね10件程度です。詳細につきましては、契約締結後にご提示いたします。
36	委託業務内容説明書	P6	第1章5(1)⑩	既存の受付用電話番号を継承する際の手続き（回線の名義変更やLNP等）にかかる費用、および開設までに要する一般的な期間の想定があればご教示ください。	委託業務内容説明書第1章5(1)⑩に記載のとおりです。

37	委託業務内容説明書	P6	第1章5(1)⑩	既存の電話番号引継ぎについて、下記情報を教えてください。 ①回線契約名義 2設置場所住所 3契約事業者(キャリア) 4契約内容 5契約回線数(チャンネル数)	詳細については、契約後に提示いたします。
38	委託業務内容説明書	P6	第1章5(1)⑨	少なくとも英語、中国語等7ヶ国語への対応が求められていますが、これはチャットボットのシステム上においても7ヶ国語の対応が必須でしょうか。それとも、有人オペレーターや外部の通訳サービス等による対応で要件を満たすでしょうか。	プロポーザル参加事業者からの企画提案によるものとしますが、より多くの言語に対応できることが望ましいと考えています。
39	委託業務内容説明書	P7	第1章5(2)	直近1年間における、月別の「電話着信総数(入電数)」「応答件数」「応答率」の実績値をご教示ください。	昨年度の月あたりの電話着信数は、おおよそ10,000件前後です。応答率については、委託業務内容説明書第2章2(5)サービスレベルの水準を維持されています。
40	委託業務内容説明書	P7	第1章5(2)	電話対応における、1件あたりの「平均通話時間(ATT)」および、通話後の「平均後処理時間(ACW)」の想定、または現在の実績値があればご教示ください。	オペレーターの対応時間及び後処理時間については、特に想定値は設けておりません。 なお、委託業務内容説明書第2章2(5)に記載のとおり、サービスレベルの維持を前提としております。
41	委託業務内容説明書	P7	第1章5(2)	曜日別・時間帯別(特に週明けや午前中など)の入電の「ピーク特性」について、傾向や具体的な数値があればご教示ください。	曜日別では、週明けの月曜日および火曜日に入電が多い傾向にあります。 また、時間帯については、9時から15時にかけて多く、なかでも10時から11時がピークとなっています。
42	委託業務内容説明書	P10	第2章2(2)②	FAXによる申込みについて、月間の平均受付件数、および白紙や読めない文字などの「不備対応(コールバック)」が発生する割合をご教示ください。	月間のFAX受付件数は、おおよそ20件程度です。 また、FAXによるお申し込みについては、内容確認のため必ずコールバックを実施する運用としています。
43	委託業務内容説明書	P11	第2章2(3)②	「手数料減免世帯対応業務」において、申請書の送付・案内を行うとありますが、これに伴う「申請書の印刷費」「封筒代」「郵送費用(切手代等)」などの実費は、委託費に含めるべきか、あるいは区の公費負担(版代のみ受託者負担等)となるかご教示ください。	委託業務内容説明書第2章2(6)に記載のとおりです。
44	委託業務内容説明書	P11	第2章2(3)③	粗大ごみの「持込申込」「臨時ごみ申込」「運び出し申込」について、それぞれの年間(または月間)の受付件数の実績、および電話受付に占める割合をご教示ください	委託業務内容説明書第2章2(3)③に記載のとおりです。 なお、「持込申込」については、杉並清掃事務所において月あたり概ね300件程度を見込んでおります。 また、「臨時ごみ申込」「運び出し申込」は、区職員が受付及びデータ入力を行います。
45	委託業務内容説明書	P11	第2章2(3)③	インターネットで初めて申請を行う場合、本人確認や審査のために必要な処理はありますか。例えば、初回は電話での本人確認を必須とするなどのルールはありますか。	特段ございません。

46	委託業務内容説明書	P11	第2章2(3)③	地図上に表示される回収場所の特定作業等が発生する受付の対象は電話・インターネット・チャットボット・FAXからの申込すべてという認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
47	委託業務内容説明書	P11	第2章2(4)	現在の運営において、受託事業者から区職員への「エスカレーション（判断仰ぎ・引き継ぎ）」は、1日あたり平均何件ほど発生しているかご教示ください。	当該事項については、日によって異なるため、一概にはお示しできません。
48	委託業務内容説明書	P11	第2章2(8)	月次報告書の既存フォーマットがあれば、ご提供いただけますでしょうか。	受託者には、書式のフォーマットを提供いたします。