

○令和8年度沼津市自動電話応答サービス導入事業業務委託

質問番号	資料名・該当箇所等	質問事項	回答
1	公募仕様書 ア 電話基盤 (ア) IVR 公開番号 ・各係の現行の代表番号(055-934-4725、055-934-4726、055-934-4727)を使用し、非公開の IVR 番号へ着信させること。	各係への着信は現行の代表番号を利用なので、例えば0120番号や、050番号などの提供番号を掲示しての利用はできない、という理解で合っていますでしょうか。	お見込みのとおりです。
2	公募仕様書 ア 電話基盤 (イ) 回線構成 ・同時に受付できる着信数は、300ch以上を有すること。但し回線数の形式はギャランティ型、ベストエフォート型を問わない。 ・上記の回線数は、個別に設定し制御できること。	「300ch以上で個別に設定し制御可能であること」というのは、言い換えると、無制限での提供ではなく具体的な数値を明示して回線提供をおこなえること、という理解で合っていますでしょうか。	仕様書に記載のとおり、同時に受付できる着信数を300ch以上を有していることが分かれば問題ありません。
3	公募仕様書 ア 電話基盤 (ウ) 通信キャリア構成 ・自社回線として保有すること。 ・回線キャリアは複数企業を有すること。またそれぞれの回線構成は(イ)の要件を満たしていること。	自社回線での保有と回線キャリアは複数企業を有することということは、契約締結時点で借り受けた回線の提供が不可で、提供できる回線キャリアが1社では条件が満たされないという理解で合っていますでしょうか。	回線については、仕様書に記載のとおりです。また、「公募仕様書 3業務概要(2) サービス提供期間」に示す期間に要件を満たす必要があります。
4	公募仕様書 イ IVR 基本機能 (イ) 音声案内コールフローの作成・登録 ・市職員の内部テスト用に複数コールフローを提供する機能を有すること。また内部テスト用のコールフローは検収以後の本番利用以降も継続利用できるものとする。	複数コールフロー提供での導入以降のテスト用フローですが、例えば本番環境用のコールフローのテストコール用の環境および、時季利用する場合には前のバージョンを残置するなどのご利用を想定されているような状況でしょうか。	コールフローの作成・登録については、仕様書に記載のとおりです。それ以上の内容については「別表 評価項目 (1)② 独自の視点や提案は、本業務において有効か。」で各社の提案内容を評価します。
5	様式2 同種業務実績表 2 同種業務実績	「同種業務」の定義ですが、国民健康保険課か国民健康保険およびそれにまつわる業務という理解で合っていますでしょうか。	同種業務の定義は、国民健康保険に関係する業務に限りません。
6	①様式2 同種業務実績表 ②参加要領 ①発注者・契約金額 ②7 プロポーザルへの参加申込 NO2 備考欄	各自治体との契約は、個別に開示有無がございます。発注者の開示がない場合には発注者欄が分かりやすいように人口規模での記載とし、発注金額の開示がない場合は、契約金額や契約書・仕様書等の写しは非開示にて提示して問題ないでしょうか。なお業務内容は一般的な表現で表記いたします。	発注者が発注者名・契約金額等を開示不可とした場合、具体的な市名は人口規模等に置き換えて記載する・契約金額を非公開とする(近似値に置き換える)ことに問題はありませんが、ただし、当市が同種業務実績を適切に評価することができるよう、極力具体的に記載してください。
7	様式7 工程表 履行期間 令和8年4月契約締結から令和9年3月31日まで 部分	書き方の質問です。履行期間が1年間ですので、「月」の記載項目は令和8年4月～翌年3月までの12か月間に増やしても問題ないでしょうか。	問題ありません。
8	様式8 実施体制調書 2 実施体制	役割は、本プロジェクト全体の責任者が「管理責任者」、他担当者は現実的に対面やメール・電話などで相対する対応者を記載するという理解で合っていますでしょうか。	管理責任者・担当者の業務内容については特に定めません。管理責任者・担当者が本件にて具体的にどのような役割を担う予定であるかについては、「担当予定業務」欄へ記載してください。
9	様式8 実施体制調書 2 実施体制	実務経験年数・業務経験は本業務に関連する自動電話応答システム(回線の運用業務を含む)や窓口業務の経験を記載する理解で合っていますでしょうか。	お見込みのとおりです。