

質問回答書

市民局区政支援室区行政制度担当

案件名称 : 音声認識技術を活用した各種相談電話予約受付業務委託 長期継続

	質 問 事 項	回 答
1	(該当資料及び該当項目)仕様書 4.1【予約等受付】 (質問事項)「対話における認識精度(回答成功数/対話数):90%以下(令和6年度実績:92.9%)」との記載について。どのように回答成功と判断していますでしょうか?予約が正しくとれていない状態でも終話すれば回答成功としてカウントされておられますでしょうか?	架電ごとではなく、対話(設問)ごとに、シナリオの設問に対する回答が認識できれば「成功」、認識できなかったものを「失敗」としております。したがって、最終的に予約が正しく取れなかった場合でも、途中の対話の中で成功したものは「成功」としてカウントしております。
2	(該当資料及び該当項目)仕様書 4.1【予約等受付】 (質問事項)「相談日の2日前に、予約内容の再通知を行うこと」との記載について。通知作業は自動化を想定していますでしょうか。市の職員が通知作業をすることは想定可能でしょうか。	自動化を想定しております。本市職員が通知作業をすることは想定しておりません。
3	(該当資料及び該当項目)仕様書 4.1【予約等受付】 (質問事項)「令和6年度の実績は、最大同時入電30件、入電数2,899件/月、予約件数1,139件/月である」との記載について。30人の相談員がすべて通話状態になったというイメージであっていますでしょうか。	現行の予約受付におきましても、「自動受付」であり、人員は配置しておりませんので、「30人の相談員」ではなく「30回線に同時に入電」とご理解ください。
4	(該当資料及び該当項目)仕様書 4.1【予約等受付】 (質問事項)シナリオについて、年に1回程度、利便性向上のために発注者と受注者において見直し(検討)を実施、とございますが、初年度においては何月頃の見直し(検討)を想定していらっしゃいますか。	初年度につきましては、1月の運用開始から年度末まで3か月という短い期間ではございますが、運用初期の状況を踏まえながら、必要な場合は2月～3月に見直しの検討を行うと想定しております。
5	(該当資料及び該当項目)仕様書 4.1【予約等受付】 (質問事項)現状、ショートメッセージ等の通知を受け取ることが可能な電話と、そうでない電話(携帯電話:固定電話)の割合をお示しいただけますでしょうか。	現状の割合につきましては、把握できておりません。
6	(該当資料及び該当項目)仕様書 4.1【予約等受付】 (質問事項)ショートメッセージ等とございますが、現在の運用におけるショートメッセージ以外の通知方法をお示しいただけますでしょうか。	現在の運用におきましては、ショートメッセージのみで通知しております。
7	(該当資料及び該当項目)仕様書 4.1【予約等受付】 (質問事項)現状の「ショートメッセージ等の通知を受け取れない場合」の予約内容通知方法をお示しいただけますでしょうか。	ショートメッセージによる通知を受け取れない場合につきましては、予約時のアナウンスのみとなっております。
8	(該当資料及び該当項目)仕様書 4.1【予約等受付】 (質問事項)現在、電話回線数は何回線を設定されていますか。	現行事業者との委託契約におきまして、現在は、「同時受付可能な電話回線数は50回線以上とすること。」としております。
9	(該当資料及び該当項目)仕様書 4.1【予約等受付】 (質問事項)年間通して繁忙はございますでしょうか。可能であれば月別に入電数・予約件数の過去実績(R4年度以降)をお示しいただけますでしょうか。	24区役所での巡回法律相談にかかる予約受付開始が令和5年11月途中からとなっておりますので、令和5年12月以降の実績を別紙のとおり提供いたします。
10	(該当資料及び該当項目)仕様書 4.1【予約等受付】 (質問事項)「相談日の2日前に、予約内容の再通知を行うこと。ただし、予約に利用する電話がショートメッセージ等の通知を受け取ることが出来ない場合については、この限りではない」とございますが、ショートメッセージ等の通知を受け取ることが出来ないケースとは、「固定電話の場合」「メッセージの受取拒否設定をしている場合」の他、どんなケースがございましてでしょうか。	本市としましても、ショートメッセージなどの通知を受け取ることが出来ないケースとは、「固定電話の場合」「メッセージの受取拒否設定をしている場合」という認識です。
11	(該当資料及び該当項目)仕様書 4.1【予約等受付】 (質問事項)予約に利用する電話がショートメッセージ等の通知を受け取ることが出来ない場合、再通知は行わないという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。

質問回答書

市民局区政支援室区行政制度担当

案件名称 : 音声認識技術を活用した各種相談電話予約受付業務委託 長期継続

	質 問 事 項	回 答
12	(該当資料及び該当項目) 仕様書 4.1 【予約等受付】 (質問事項) 予約の受付は何ヶ月先まで行いますでしょうか。	仕様書4ページ【予約管理システム】3点目に記載しておりますとおり、市民からの予約等可能期間は、原則、相談日1週間前(1週間前が土曜日・日曜日・国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日の場合はその前開庁日)の午前12時(正午)から当日の午前10時までとなっております。
13	(該当資料及び該当項目) 仕様書 4.1 【予約等受付】 (質問事項) 予約の解放は毎月決まった日に解放して、市民からの予約を受け付けますでしょうか？(例えば、毎月月初に翌月の予約枠を解放する。など)もしそうでしたら、そのルールをご教示頂けますと幸いです。	仕様書4ページ【予約管理システム】3点目に記載しておりますとおり、市民からの予約等可能期間は、原則、相談日1週間前(1週間前が土曜日・日曜日・国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日の場合はその前開庁日)の午前12時(正午)から当日の午前10時までとなっております。
14	(該当資料及び該当項目) 仕様書 4.1 【予約等受付】 (質問事項) キャンセルや変更をいつまで受付けるかの期限はありますか？	仕様書4ページ【予約管理システム】3点目に記載しておりますとおり、市民からの予約等可能期間は、原則、相談日1週間前(1週間前が土曜日・日曜日・国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日の場合はその前開庁日)の午前12時(正午)から当日の午前10時までとなっております。
15	(該当資料及び該当項目) 仕様書 4.1 【予約等受付】 (質問事項) 「仮予約」を行うとありますが、それ以外に必要な予約ステータスはありますか？例えば予約取得後に実際に相談に来たか否かを示す「受付済」など。	本市として、「仮予約」以外に必要なステータスはございません。
16	(該当資料及び該当項目) 仕様書 4.1【予約管理システム】 (質問事項) CSV等の汎用的な形式でエクスポート出来ることとありますが、エクスポートしたファイルはどのような目的でご利用される想定かをご教示いただけますでしょうか。別紙6と同じ項目でエクスポートが出来ない場合を想定しての質問になります。	本市におきまして、年間の利用実績等、都度、必要に応じてデータを活用しております。また、別紙6については、各会場における受付表等として利用しております。
17	(該当資料及び該当項目) 仕様書 4.1 【予約管理システム】 (質問事項) 「操作マニュアル」を提供することとの記載について。テキストデータ無しで、操作レクチャーを実施し、動画を渡すということでも問題ないでしょうか。	差し支えございません。ただし、本市職員が日常、業務にて利用している端末にてマニュアルの内容を確認できる必要があり、データ容量等も制限がございますので、詳細につきましては、契約締結後に調整・協議が必要となることをご了承ください。
18	(該当資料及び該当項目) 仕様書 4.1 【予約管理システム】 (質問事項) 「随時、発注者の求めに応じて改修を行うこと」との記載について。改修費用をあらかじめ費用計上しておく、ということと合ってますでしょうか。提案の時点では作業工数が不明であるため、作業工数を提示し、その範囲での対応で良いでしょうか。	ご認識のとおりです。
19	(該当資料及び該当項目) 仕様書 4.1 【予約管理システム】 (質問事項) 予約枠の登録作業期間はどのくらいを想定されておりますでしょうか？また、翌年度の年間スケジュールはいつ頃ご支給想定でしょうか？	事業者にて登録いただいた後、本市において内容を確認、必要に応じて修正いただくまでの期間として、1か月～1か月半程度を想定しております。翌年度の年間スケジュールにつきましては、2月中旬を目処に提供できると想定しております。
20	(該当資料及び該当項目) 仕様書 4.2 報告・検証について (ア) 利用状況 (質問事項) データの定義が記載されていないため、詳細を確認後に提供可否、または提供可能なデータを提案するという点でも良いでしょうか。または、提供必須であるデータがありましたら、該当データについて定義を明示していただけますでしょうか。	詳細については、契約締結後に調整・協議することで差し支えございません。

質問回答書

市民局区政支援室区行政制度担当

案件名称 : 音声認識技術を活用した各種相談電話予約受付業務委託 長期継続

	質 問 事 項	回 答
21	(該当資料及び該当項目) 仕様書 4.2 報告・検証について (ア) 利用状況 (質問事項) 全予約枠の予約完了とは1年間(4月～翌年3月)の予約枠がすべて埋まるという認識で合っておりますでしょうか？	それぞれの会場・日における予約枠の予約が完了した時を想定しております。別紙4については、8枠×記載人数=予約枠となるため、例えば、別紙4の北区役所の4月2日では、16の予約枠(8枠×2名=16枠)が全て埋まった時点が、「全予約枠の予約完了」となります。
22	(該当資料及び該当項目) 仕様書 4.2_報告・検証について (ア) 利用状況 (質問事項) 「・会場別・日別の受電数、予約受付数、同時接続回線数、時間外受電数」とございますが、予約受付数・同時接続回線数・時間外受電数も会場別が必要ということでしょうか。	予約受付数、同時接続回線数、時間外受電数につきましては、会場別は不要です。
23	(該当資料及び該当項目) 仕様書 4.2_報告・検証について (ア) 利用状況 (質問事項) 現在の電話番号は会場別に分かれているという認識で間違いないでしょうか。もし会場別に分かれていない場合、どのような基準で会場別を判定すればよろしいでしょうか。	電話番号は会場別には分かれておりません。会場別の受電数につきましては、仕様書別紙2「現行システムにおけるシナリオ」の8-1にて発話された区で判定しております。
24	(該当資料及び該当項目) 仕様書 4.2_報告・検証について (ア) 利用状況 (質問事項) 「・相談業務ごとの全予約枠が予約完了となるまでの時間」とございますが、毎回の予約枠が公開されてから全予約枠が予約完了という認識で相違ないでしょうか。	毎回の予約枠が公開されてから全予約枠が予約完了するまでに要した時間、或いは、当該予約枠について全予約枠が予約完了した日時を想定しております。
25	(該当資料及び該当項目) 仕様書 4.2_報告・検証について (ア) 利用状況 (質問事項) 「・相談業務ごとの全予約枠が予約完了となるまでの時間」とございますが、時間計測の起点となる予約枠解放はどのタイミングとなりますでしょうか。	項目24の回答に記載したとおり、毎回の予約枠が公開されてから全予約枠が予約完了するまでに要した時間、或いは、当該予約枠について全予約枠が予約完了した日時を想定しております。予約枠が公開されてから予約完了までに要する時間を測定する場合の起点としましては、仕様書4ページ【予約管理システム】3点目に記載しております予約等可能期間の始点となります。
26	(該当資料及び該当項目) 仕様書 4.2_報告・検証について (ア) 利用状況 (質問事項) 「・3回線目以降に受電した件数」とございますが、現行では電話回線を何回線用意していらっしゃいますか。	現行事業者との委託契約におきまして、現在は、「同時受付可能な電話回線数は50回線以上とすること。」としております。
27	(該当資料及び該当項目) 仕様書 4.2_報告・検証について (ア) 利用状況 (質問事項) 「・3回線目以降に受電した件数」とございますが、3回線以上の受電件数を取得する理由をご教示いただけますでしょうか。	本事業につきましては、市民サービスの向上等を目的として実施しております。3回線以上の同時受電件数につきましては、仮に予約を職員が直接受けていた場合に回線数が少なく、話中となり予約を受け付けられず、市民サービスに影響を及ぼすケース等との比較・検証のために取得しております。
28	(該当資料及び該当項目) 仕様書 4.4_その他 (質問事項) 現行の電話番号をお示いただけますでしょうか。	050-1808-6070です。
29	(該当資料及び該当項目) 仕様書 4.4_その他 (質問事項) 「本番環境で使用する電話番号は、現行の電話番号を引き継ぐものと」とございますが、現在の契約状況(契約者名義/設置場所住所/回線キャリア)が分からないと電話番号を引き継ぐことが可能か判断が難しいです。可能な範囲で情報をお示いただけますでしょうか(設置場所や回線キャリア等)	現行の委託事業者において、twilioから購入されています。キャリアは、ソフトバンクでIP電話番号です。
30	(該当資料及び該当項目) 仕様書 4.4_その他 (質問事項) 電話番号の引き継ぎ(名義譲渡)が難しい場合、現行の電話番号を、現在の名義人から新事業者(受託者)へ転送していただき対応することは可能でしょうか。	可能です。ただし、現行の番号から新しい番号に転送する際に発生する費用は本市で負担いたしません(現行の委託事業者と新規の委託事業者の間での調整をいただくこととなります)。
31	(該当資料及び該当項目) 仕様書 4.4_その他 (質問事項) 現行の電話番号を引き継ぐにあたり、システム上の制限を把握しておきたいと考えています。現行の電話システムの名称(型番含む)とそのシステムの所有者が大阪市かどうかを教えてください。	現行の委託事業者において、twilioからIP電話番号を購入されています。所有者は大阪市ではありません。

質問回答書

市民局区政支援室区行政制度担当

案件名称 : 音声認識技術を活用した各種相談電話予約受付業務委託 長期継続

	質 問 事 項	回 答
32	(該当資料及び該当項目)仕様書 4.4_その他 (質問事項) 現行の電話番号の「回線キャリア」及び契約回線種別(電話回線の種類)をお示しいただけますでしょうか。	現行の委託事業者において、twilioから購入されています。キャリアは、ソフトバンクでIP電話番号です。
33	(該当資料及び該当項目)仕様書 4.4_その他 (質問事項) 現行の電話番号の所有者は引継ぎに伴い「名義変更/契約者変更」に同意していただける、もしくは 現名義人・名義変更先の問題で、名義変更が不可な場合は番号を使い続けることを許容してもらえる認識で間違ございませんでしょうか。	現行の委託事業者より、「名義変更/契約者変更」に同意できると確認しております。また、現名義人・名義変更先の問題で、名義変更が不可な場合については、番号を使い続けることを許容いただけると確認しております。ただし、現名義人の方で番号保持の費用が発生することになるため、当該費用については、現行の委託事業者と新規委託事業者間にて調整いただく必要があります。(引継ぎに係る経費(実費)については、受注者において負担することとなっており、番号保持の費用についても、当該経費に含まれるものとみなします。)
34	(該当資料及び該当項目)仕様書 4.4 その他 (質問事項) 電話番号を引き継ぐにあたって、現在ご利用されているキャリアと回線種別、番号ポータビリティに対応しているかをご教示いただけますでしょうか。	現行の委託事業者において、twilioから購入されています。キャリアは、ソフトバンクでIP電話番号です。現名義のTwilio番号から新名義のtwilioへの移行は実績があり、新名義側で費用がかかります。それ以外の場合はポーティングはできないと現状twilioから回答されています。
35	(該当資料及び該当項目)仕様書 別紙1 【各種相談の概要】 (質問事項) 予約取得にあたり、人の氏名はありますか?あくまで相談種別、場所、日時指定での予約でしょうか?	氏名につきましても取得しております。ただし、氏名につきましては、正確性は問いません。(現在におきましても、「もしもし」等で予約取得しているケースもございます。)
36	(該当資料及び該当項目)仕様書 別紙3 【可能な範囲で改善したい課題】 (質問事項) 先に区役所を選択する必要がある。とありますが、このシナリオになっている理由は現行システムにおける制約でしょうか?	現行システムではこのような設定にしておりますが、制約があるということではございません。
37	(該当資料及び該当項目)仕様書 別紙3 【可能な範囲で改善したい課題】 (質問事項) 日付を先に聞く方が良いのか、先にどこの区役所が希望か聞く方が良いのか、どちらが使いやすいと考えていますでしょうか?	ご質問の「聞く順番」については電話予約受付の全体的な流れ等に応じて異なるものであると考えておりますので、それぞれの事業者様でご検討ください。
38	(該当資料及び該当項目)仕様書 別紙3 【可能な範囲で改善したい課題】 (質問事項) 一部の区役所において、行政オンラインシステムによる先行予約を受け付けているが、行政オンラインシステムについては、外部システムとリンクすることができないため、先行予約された内容について、職員が1件ずつ手動で予約管理システムに登録する必要があり、当該業務の簡素化を図りたい →先行予約の分の枠は、別紙4の枠と別で用意されていますか。それか同一の予約枠になりますか。	現行の予約システムでは、同一の予約枠で運用しているため、行政オンラインシステムでの先行予約分を控除するため、仕様書の引用箇所のとおり、予約システムへの手動反映作業を行っています。 また、仕様書より引用なさっている「業務の簡素化」を図る観点から、現行の運用を変更し、別紙4の枠から切り出して行政オンラインシステムによる枠とこのたび調達する予約システムによる枠を分けて用意するご提案をいただくことは、差し支えありません。
39	(該当資料及び該当項目)仕様書 別紙3(現行システムにおける課題【可能な範囲で改善したい課題】) (質問事項) 一部の区役所において、行政オンラインシステムによる先行予約受付をしていらっしゃるが、弊社が提案する予約受付管理システムを利用いただくことは可能でしょうか(貴市の各種相談予約を1つのシステムで受付管理)	可能です。
40	(該当資料及び該当項目)仕様書 別紙3 参考実績 (質問事項) 令和6年度実績 入電数:34,790件、即切断:2,864件、途中離脱:6,538件との記載について。入電数から、即切断と途中離脱を除いた数が予約成立件数ということで合ってますでしょうか。	異なります。 即切断は「架電者の発話が無かったもの」、途中離脱は「シナリオの途中で架電者が自ら切断したもの」を指しており、「予約の空枠が無く、予約できなかったもの」などは含まれておりません。令和6年度予約成立件数(変更による予約成立件数含む)は、13,666件でした。

質問回答書

市民局区政支援室区行政制度担当

案件名称 : 音声認識技術を活用した各種相談電話予約受付業務委託 長期継続

	質 問 事 項	回 答
41	(該当資料及び該当項目) 仕様書 別紙3 《参考実績》 (質問事項) 入電数: 34,790件 とありますが、あふれ呼を含めない件数になりますでしょうか。もしくはあふれ呼も含めた件数になりますでしょうか。また、同時着信数が24以上に到達した回数もご教示ください。より正確な回線数をご提示するために伺いできればと存じます。	現在は、「50回線以上」として契約しており、「あふれ呼」となる状況がございません。なお、同時着信数が24以上に到達した回数につきましては、直近1年間(令和6年7月~令和7年6月)で1回となっております。
42	(該当資料及び該当項目) 仕様書 別紙5 (質問事項) 各種相談の1コマあたりの時間が記載されていますが、こちらは常に固定で変更はないのでしょうか?	現時点におきましては、変更の予定はございません。
43	(該当資料及び該当項目) 企画提案書作成要領 2. 企画提案書の項目 (質問事項) 企画提案書に記載する際、(1)から(6)に順番に記載する形でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
44	(該当資料及び該当項目) 企画提案書作成要領 2. 企画提案書の項目 (質問事項) 提案内容評価表の並びで記載する場合、業務の実行力(実施計画及び実施体制の妥当性)の箇所に様式1(業務実施体制表)、様式3(配置予定スタッフの経験従事業務調書)を掲載し、業務実行力(習熟度)に様式2(同種又は類似業務の実績調書)を掲載する形になりますでしょうか。	企画提案書につきましては、提案内容評価表の並びで記載いただく必要はございません。
45	(該当資料及び該当項目) 審査方法及び審査基準 (質問事項) (提案内容評価表)の業務内容に関する提案について、【予約受付システム】【シナリオ】【予約管理システム】の審査内容にある「各種相談の現状や現行の〇〇システムの課題の認識・分析」は、現行業者以外は、仕様書別紙3「現行システムにおける課題」から読み取る情報のみになります。課題の認識・分析をするには情報が少ないため、可能な範囲で、具体的な情報をいただくことは可能でしょうか(途中離脱したシナリオの箇所、市民からの改善要望等)。	ご質問であげられている「途中離脱したシナリオの箇所」などシステムログの詳細は、現行事業者から定例報告は徴しておりませんが、現行システムにおいて予約が完了せず、本市(市民局)に架電いただいた市民からは、課題としての《具体例》や《参考実績》の「途中離脱となったケースが多かった箇所」にも記載しておりますとおり、「ご希望の相談名」「ご希望の区名」等が「何を答えたら良いかわからない」といった声や、「(家庭問題相談等も含め)弁護士への相談と思っていた」といった声が多く寄せられており、これらをもっと分かりやすくして欲しいと要望されています。
46	(該当資料及び該当項目) 様式2 公募型企画競争参加申出書 について (質問事項) 前提として他者との共同体にて参加の申請をする想定だが、その場合「様式2 公募型企画競争参加申出書」に記載する商号又は名称については、共同体の名前で記載をするのか、それとも、代表企業の商号又は名称のみの記載で事足りるのか。	代表企業の商号又は名称のみの記載で結構です。
47	(該当資料及び該当項目) 企画提案書様式1 業務実施体制表、 企画提案書様式3 配置予定スタッフの経歴・従事業務調書 について (質問事項) 前提として他者との共同体にて参加の申請をする場合、「商号又は名称及び所在地」は共同体の名前で記載するのか、それとも代表企業の商号又は名称を記載するのか。	様式上部にある「商号又は名称及び所在地」は、代表企業の商号又は名称及び所在地を記載してください。
48	(該当資料及び該当項目) 企画提案書様式2 令和2年度以降の同種又は類似業務の実績調書 について (質問事項) 前提として他者との共同体にて参加の申請をする場合、実績調書は、代表企業・構成員それぞれの企業で作成し、それぞれの商号又は名称及び所在地および実績を記載し提出する認識だが合っているか。	代表企業のみ提出でも結構ですが、「習熟度」等も評価対象となるため、必要に応じて構成員企業についても個別に記載、提出いただいても結構です。

令和5年度実績

	R5.4	R5.5	R5.6	R5.7	R5.8	R5.9	R5.10	R5.11	R5.12	R6.1	R6.2	R6.3	合計
入電数									2,304	2,916	3,138	2,954	11,312
予約件数									706	1,069	1,176	1,190	4,141

令和6年度実績

	R6.4	R6.5	R6.6	R6.7	R6.8	R6.9	R6.10	R6.11	R6.12	R7.1	R7.2	R7.3	合計
入電数	2,867	3,533	3,027	2,825	2,505	3,119	3,154	3,089	2,337	2,776	2,807	2,751	34,790
予約件数	1,104	1,230	1,269	1,267	973	1,288	1,217	1,146	906	1,036	1,075	1,155	13,666