

こどもみらいクーポン事業システム開発及び運用業務委託についての質問回答について

ご質問の回答は以下のとおりです。

| No. | 質問内容  | 回答  |
|-----|---|---|
| 1   | 仕様書に記載のある「有効期限を過ぎた体験ポイント及びこどもみらいクーポンを利用できないように制御すること」についてお聞かせください。<br>体験ポイントの有効期限について、全ての体験プログラム・GOポイント共通で、獲得した日から一定期間を経過すると失効というルールでよろしいでしょうか。   | 体験ポイントは小学1年生から中学3年生まで引き継ぎ、この間に有効期限を設けるようには考えていませんが、今後、市からポイントを失効したいと考えたときに対応することは可能かという意図で仕様書に記載しています。                                    |
| 2   | 仕様書に記載のある「有効期限を過ぎた体験ポイント及びこどもみらいクーポンを利用できないように制御すること」についてお聞かせください。<br>まもなく有効期限切れとなる体験ポイントについて、画面に表示することで通知する想定でよろしいでしょうか。(例:3/31までのポイント 1,000ポイント)  | 有効期限を設けた場合においては、お見込みのとおりです。   |
| 3   | (3)ID及び仮パスワード 市が指定したID、仮PWとは何になりますでしょうか?  | 公立小中学校に在籍する児童等においては、学習者用タブレット端末のID及びパスワードを考えており、それ以外の児童等に関しては、任意のものを考えています。現在、当該パスワードが変更するものになるのか、そうではないのかは確定していないことから、協議後に決定するように考えています。 |
| 4   | 仮にID及び仮パスワードをこどもたちに貸与した端末ID、PWに活用したい場合、ID、PWが印字されたシールなどが端末に貼ってありますか?  | 小学校入学時または転入時に文書を配布しており、学習者用タブレット端末にID及びパスワードのシールを貼っていません。   |
| 5   | 仕様書に記載のある「有効期限を過ぎた体験ポイント及びこどもみらいクーポンを利用できないように制御すること」についてお聞かせください。<br>体験ポイントで交換されたこどもみらいクーポンの有効期限について、交換してからクーポンごとに設定された一定期間を経過すると失効するというルールでよろしいでしょうか。   | お見込みのとおりです。   |
| 6   | 仕様書に記載のある「本市公立小中学校に在籍する児童等には市が指定したID 及び仮パスワードを、それ以外の児童等には申請者等が指定する任意のID 及び仮パスワードを配布する予定。」についてお聞かせください。<br>公立小中学校のIDの登録について、市にて登録情報のCSVファイルを作成いただき、それをシステムに取り込む形を想定しております。その運用でよろしいでしょうか。  | お見込みのとおりです。ただし、ファイルに関しては、エクセル等になる可能性があります。  |
| 7   | 仕様書に記載のある「本市公立小中学校に在籍する児童等には市が指定したID 及び仮パスワードを、それ以外の児童等には申請者等が指定する任意のID 及び仮パスワードを配布する予定。」についてお聞かせください。<br>公立小中学校以外のIDの登録について、当該学校にて登録情報のCSVファイルを作成いただき、市にてそれをシステムに取り込む形を想定しております。その運用でよろしいでしょうか。  | 想定では、公立小中学校以外の児童等に関しては、申請ごとになる可能性が高いので、取り込む方法に関しては協議したいと考えています。ただし、No.6の方法も可能だと考えています。  |
| 8   | 仕様書に記載のある「閲覧用のホームページを作成し、こどもみらいクーポン事業の概要、体験プログラム、クーポンプログラム及びGOポイント等を周知すること。確認できる項目に関しては別途協議の上、決定する。」についてお聞かせください。<br>閲覧用ホームページについて、体験プログラム・クーポンプログラム・GOポイント(仕様書と同様に「体験プログラム等」とします)の情報は、本システムにてログイン不要で閲覧できるようにすることで要件を実現する想定です。その運用でよろしいでしょうか。                   | お見込みのとおりです。   |
| 9   | 「(1)システム構築」に記載がないためお聞かせください。<br>システムの稼働について、オンラインでの稼働を前提としてよろしいでしょうか。   | オフラインでポイントを加入等のシステムの使用できる方法がある場合は、その旨提案してください。  |
| 10  | 仕様書に記載のある「市が指定した ID 及び仮パスワードに加え、学校名、学級、氏名をこどもみらいクーポン事業システム(以下「システム」という。)にEUC機能(職員自身が表計算ソフト等を用いて情報を活用するために基幹業務システムのデータを抽出、分析、加工、出力する機能をいう。)を使い、簡単に入力及び登録者の情報の出力をできるなど市と協議したうえで製作すること」についてお聞かせください。<br>利用者の情報の更新(学年、クラス、など)については、利用者自身で実施する想定でよろしいでしょうか。          | 大部分の児童等に関して、利用者自身で実施するのではなく、EUC機能等を用い、システムに情報を入れる想定です。ただし、学年の更新をワンクリックでできる、転校処理をすぐできる方法がある場合は、その旨提案してください。                                |
| 11  | 仕様書に記載のある「市が指定した ID 及び仮パスワードに加え、学校名、学級、氏名をこどもみらいクーポン事業システム(以下「システム」という。)にEUC機能(職員自身が表計算ソフト等を用いて情報を活用するために基幹業務システムのデータを抽出、分析、加工、出力する機能をいう。)を使い、簡単に入力及び登録者の情報の出力をできるなど市と協議したうえで製作すること」についてお聞かせください。<br>利用者の情報の一覧について、CSVファイルにて出力できるようにしようと考えております。この想定でよろしいでしょうか。 | お見込みのとおりです。   |
| 12  | 仕様書に記載のある「利用者へのアンケートを実施できるシステムとすること(提案後、アンケートの方法・項目は発注者と協議の上、決定する。)」についてお聞かせください。<br>アンケートの実施タイミングは隨時かつ回答は任意とし、アンケート結果はCSVファイルにて回答データを出力するのみで、分析機能はもたない前提でよろしいでしょうか。  | お見込みのとおりです。分析等をする場合は、その旨提案してください。   |
| 13  | 仕様書に記載のある「発注者がクーポンプログラム及びクーポンについて、表示、検索、登録、編集、削除、利用者状況、使用状況の内容を管理・運用できる仕様とすること」についてお聞かせください。<br>体験プログラム等の設置場所・利用場所のスタッフが、体験ポイント・こどもみらいクーポンについて、表示、検索、登録、編集、削除、利用者状況確認、使用状況確認を実施できる機能は不要でしょうか。   | 体験プログラム等の設置場所または利用場所の市職員が入力をするように考えているので、管理者権限があるものであれば当該機能は必要です。   |

| No. | 質問内容  | 回答   |
|-----|---|--|
| 14  | 仕様書に記載のある「利用実績(利用者属性、利用状況、利用日時、利用プログラム提供場所等)、登録利用者、プログラム提供場所、コールセンター等に関するデータは、発注者の求めに応じ提供すること」についてお聞かせください。<br>転出や卒業によって利用停止となった生徒のデータについて、データ保持期間はあるでしょうか。   | データ保持期間は1年間とします。   |
| 15  | 仕様書に記載のある「②以下の(ア)～(オ)の事項について、随時メール等で状況報告を行うこと。」についてお聞かせください。<br>一定期間とは月単位を想定しております。報告は以下の内容を想定しておりますがよろしいでしょうか。<br>(ア)登録者、クーポン利用者に関する事項<br>→ 指定期間の登録者数とクーポンごとの利用者数<br>(イ)体験ポイント及びこどもみらいクーポンに関する事項<br>→ 指定期間の体験プログラム・GOポイントごとの体験ポイントの発行数と、クーポンプログラムごとのこどもみらいクーポンの発行数<br>(ウ)体験プログラム提供場所に関する事項<br>→ 指定期間に開催された体験プログラム数<br>(エ)コールセンター対応記録<br>→ 対応記録をExcel等で提出<br>(オ)その他発注者が指示する事項<br>→ どのようなものがあるか教えていただきたいです | お見込みのとおりです。(オ)に関しては、事業開始してから市から指示をする事項と考えています。   |
| 16  | 月間の想定問い合わせ件数、および1通話あたりの平均処理時間(AHT)の想定目安をご教示ください。また、ポイント付与開始時や年度末など、特定の繁忙期(ピーク時)の呼量予測はありますでしょうか。   | 1通話につき5分間以内になると考えています。   |
| 17  | 「具体的な始期、終期及び開設時間については、事業者提案」とありますが、土日祝日以外の「平日」における電話窓口の開設は必須要件でしょうか。また、夜間の対応(例:17時以降)は必要でしょうか。  | 仕様書のとおり、必須ではありません。平日及び夜間の対応については、提案によります。  |
| 18  | コールセンターの電話番号について、利用者(市民)が通話料を負担する「ナビダイヤル」等の設定は可能でしょうか。それとも受託者が通話料を全額負担する「フリーダイヤル」が必須でしょうか。  | フリーダイヤルが必須とは考えていません。   |
| 19  | 問い合わせ対応手段として、「電話」以外(メール、Webフォーム、チャット等)の対応も必須要件に含まれますでしょうか。  | お見込みのとおりです。  |
| 20  | ID・パスワード忘れやログイン不可に対する「救済措置」について、コールセンターではどのレベルまで対応が必要でしょうか。(例:本人確認の上でPWリセット操作まで代行するのか、担当部署への取次のみか)  | 本人確認の上で、担当部署への取次までする想定です。もし、PWリセット操作までできる場合は、その旨提案してください。  |
| 21  | 問い合わせ対応マニュアルの作成にあたり、ベースとなる「Q&A集」や「制度詳細資料」は市(または元請け)から支給されますでしょうか。   | 制度詳細資料については、すでに作成済みのものを提供することは可能です。Q&A集については、作成する予定はありません。   |
| 22  | コールセンターの設置場所について、セキュリティ要件を満たしていれば、四日市市外や既存のコールセンター拠点(シェアードセンター等)での運用は可能でしょうか。   | お見込みのとおりです。  |
| 23  | 苦情やトラブル発生時の「発注者への速やかな報告」について、土日祝日に市職員の方と連絡が取れない場合の対応フローはどのようにになりますでしょうか。  | 基本的には土日祝日であっても市役所に連絡していただく想定です。もし、それ以外の対応フローがある場合は、その旨提案してください。  |
| 24  | 本事業の対象者に、日本語でのコミュニケーションが困難な外国籍の児童・生徒およびその保護者はどの程度含まれる想定でしょうか。また、コールセンターにおいて多言語対応(英語、ポルトガル語、中国語等)は必須要件、あるいは評価対象となりますでしょうか。   | 本市の外国人市民は、令和7年3月末時点で約1万3千人です。その国籍や使用する言語によるサポート体制を強化するため、外国人市民専用ダイヤルを設置しており、言語に応じた通訳による電話での多言語三者間通訳サービスを使用することができます。コールセンターにおいて、活用することができます。そのため、外国人対応のための追加費用は必要なく、評価対象ともなりません。 |
| 25  | 想定される500件程度の体験プログラム提供施設に対する、端末操作やQRコード再発行等の「テクニカルサポート」もコールセンターの業務範囲に含まれますでしょうか。   | お見込みのとおりです。  |
| 26  | 利用者の端末(学習用タブレットや個人のスマホ)自体の不具合や、通信環境に起因するトラブルについて、コールセンターでの切り分け・回答の責任範囲はどこまででしょうか。   | その場合については、コールセンターの責任範囲外と考えてください。   |
| 27  | 市が主催・推奨する大規模な体験イベント(例:夏休みの集中プログラム等)の開催予定はありますでしょうか。また、その際のコールセンターの臨時増員や、現場へのスタッフ派遣などの要望はありますでしょうか。  | 大四日市まつりなどの大規模な体験イベントを予定しています。コールセンターの増員につきまして、仕様書上は考えていません。  |
| 28  | 随時の状況報告以外に、月次報告会などの定例会議の開催は想定されていますでしょうか。また、応答率や放棄率などのサービスレベル(SLA)に関する目標値の設定はありますでしょうか。   | 定期の月次報告会は考えていません。  |
| 29  | コールセンターのオペレーターは、システム上の個人情報(氏名、学校名、学年、保護者連絡先等)をどの範囲まで閲覧・編集できる権限を持つ想定でしょうか。   | 委託者においても同意書で個人情報の閲覧等をできるようにします。  |
| 30  | 災害時や大規模なシステム障害が発生した際、コールセンター業務を継続・一時停止するための判断基準や、代替手段(自動音声応答への切り替え等)についての要件はありますでしょうか。  | 現段階ではありません。コールセンター業務の継続・一時停止に当たっての判断基準や、代替手段(自動音声応答への切り替え等)について、必要であれば提案してください。  |
| 31  | 体験プログラム提供場所での二次元コード読み取り不備等により、利用者がポイントを事後付与してほしいと申し出た場合、コールセンター側でポイントの加減算操作(手動調整)を行う権限はありますでしょうか。   | お見込みのとおりです。  |
| 32  | 令和9年3月末の契約終了にあたり、次期受託者または市への「業務引き継ぎ」に関する要件(期間、資料一式の作成等)はありますでしょうか。  | 現在は考えていません。  |

| No. | 質問内容   | 回答                                       |
|-----|--|--|
| 33  | 応対品質の担保やトラブル防止のため、全通話の録音および、市担当者が遠隔で応対内容を確認(モニタリング)できる環境の提供は求められますでしょうか。                         | 現在は考えていません。                              |
| 34  | 本事業はこどもを対象としていますが、電話応対において「こども本人」からの入電も想定すべきでしょうか。その際、保護者の同意確認等に関する独自のガイドラインはありますでしょうか。          | 教育委員会が使用する学習者用タブレット端末の同意書を作成する予定となっています。 |
| 35  | 仕様書(8)②(工)にある「コールセンター対応記録」について、市に提出する際のデータ形式(Excel、CSV、PDF等)や、報告項目の指定(属性、件数、内容、対応結果等)はありますでしょうか。 | 協議をしたうえで決定するように考えています。                   |
| 36  | 大規模なシステム障害等が発生し、一時的にコールセンターへの入電が集中することが予想される場合、閲覧用ホームページへ「緊急のお知らせ」を掲載する作業はコールセンター側で行うのでしょうか。     | お見込みのとおりです。                              |
| 37  | 本事業の利用率が想定を大きく上回り、見積限度額の範囲内で人員維持が困難になった場合、人員増員等に係る委託料の変更協議は可能でしょうか。                              | 変更協議は可能ですが、大きい要因がない限り、委託料の変更は難しいと考えています。 |