

仕様書について

		質問内容	回答
1	3.履行期間『契約締結日の日から令和4年6月30日までは業務の準備期間とする。』	実際の業務開始日は7月1日からとなるのか。	お見込の通りです。 それ以前の期間は、研修や事務室の整理等の準備期間としています。
2	5.運行範囲及びその形態	予約受付時間終了後、電話での予約申し込みやお問い合わせに対する自動応答（業務終了のガイダンスが流れる等）の設定は可能か。自動応答のガイダンス等流れない場合、予約受付時間終了後の入電コールには対応しない方式という認識でよいか。	自動応答の設定は可能です。
3	6.全体的事項 (2)事務所の設置、維持管理	運行終了後も事務所の使用は可能か。	使用して差支えはありませんが、詳細については、当該施設管理事業者と協議を予定しています。
		個人情報やMONETシステムの保護のため、受託者が事務所専用のキーを預かり、業務時間外に施錠しておくことは可能か。	専用キーをお渡しします。
		事務所スペースに限定した人感センサーや施錠セキュリティには対応済みか。 それとも受託者が別途契約する必要があるか。	施設全体を対象とした機械警備を備えています。別途事務所に必要であれば、受託者にて対応いただきます。
4	(3)業務上の責務 ③『デマンドバスの運行に関する問い合わせ及び苦情等については、受託者において対応するものとし、常に事務所において連絡がとれる体制を整えておくこと。』	苦情対応に要する時間が、月平均で何時間程度発生しているか。	予約受付についての苦情等の対応については、2ヶ月に1回、数分程度の時間を要している現状です。
5	(3)業務上の責務 ④『業務上知り得た個人情報については、業務委託期間中及び業務委託期間終了後において、他に漏らさないこと。』	業務委託期間中にお預かりした個人情報は、業務委託期間終了後に市に移管する必要があるか。 業務委託期間終了後の情報漏洩を防ぐため、受託者の裁量で個人情報を復元不可能な状態に破棄しても差し支えないか。	原則、市ですべての情報を保管します。詳細については、契約後に打ち合わせを予定しています。
6	(4)緊急時の対応及び連絡体制 ②『積雪、災害発生時等の緊急時における安全な運行に疑義がある場合は、運行事業者に状況を確認し、運行が困難な場合は利用者に対し連絡するとともに、予約時間の変更等適切に対処しなければならない。また、積雪、災害発生等が予想される場合は予約の受付に支障のないよう、運行事業者と事前に調整のうえ適切な対応を講じ、その対応方法について発注者に報告すること。』	積雪、災害発生等に備え、予約受付時間の範囲を超えて受託者が対応するのか、それとも所管課により業務引継ぎとなるのか。	災害発生時等の予約受付時間外の対応は当市にて行います。ただし、緊急に対応が必要であったり、連絡する利用者が非常に多い場合は協力をお願いします。 なお、追加の委託料は予定していません。
		積雪、災害発生等が生じた場合に、予約受付時間の範囲外で対応する必要がある場合、委託費は追加されるのか。	
		過去の緊急時の対応事例は。	過去に対応した事例はありません。

		質問内容	回答
7	(6)教育研修	準備期間中に、貴市ご担当者からOJT方式によりMONET予約管理システムの操作方法を展開していただくことは可能か。	準備期間中に研修を実施する予定です。
		予約管理システムの習得に要する期間の目安は。	約1週間で可能であると考えています。
		予約管理システムの操作マニュアルやバス事業者との連携に必要な運用マニュアル等の有無は。	当市にて用意します。
8	(7)業務報告	各報告書の定型フォーマットの有無は。	当市にて用意します。
		業務報告書の提出方法（郵送・メール）は。	メールにて提出いただきます。
9	7.予約受付業務内容 (1)業務の範囲	予約方法はアプリ及び電話並びにFAXの3種となっておりますが、同一の利用対象者が複数の手段で重複して予約することで、予約情報が二重、三重になる可能性が考えられるが、このような重複が発生しないよう、MONET予約管理システムにエラーチェック機能等が搭載されているのか。	現状システムでは未対応です。予約受付状況はシステムで確認できるため、重複が想定される場合は、利用者に電話で確認を取っていただきます。
10	(3)予約管理システムの活用 ③『FAX機器及びその他業務に必要なとなる備品等の設置にかかる経費については、すべて受託者の負担とする。』	FAX回線費用は受託者の負担となるのか。	当市にて負担します。
11	(3)予約管理システムの活用 ⑤『予約受付システムのパスワード管理において必要となる携帯電話の契約等に係る必要な経費は受託者において負担すること。』	携帯電話はスマートフォンでも代替可能か。	必要となる携帯電話はSMS機能が利用できるスマートフォンを想定しております。
		パスワード管理は日常的に発生するのか。	ログインする度に携帯電話が必要となります。
12	(4)システム環境の整備『予約管理システムに利用するインターネット回線（光回線）については、嘉麻市バスステーションに設置されているインターネット回線を活用すること。』	施設に引き込まれている光インターネット回線を「共用で使用する」ということか、それとも「MONET専用の光インターネット回線を使用する」のか。また、「共用で使用する」場合、MONETの予約管理システムが、同じネットワーク内（有線LAN回線又はWi-Fiネットワークを問わない）の外部PCからアクセスされないよう、セキュリティが担保されているのか。	予約受付システムを行うパソコン専用の光インターネット回線を使用します。
13	(5)オペレーターの配置及び業務	月次報告において、オペレーターの個人名での報告が必要となるのか。	必要となります。

		質問内容	回答
14	(5)オペレーターの配置及び業務 ②自宅及び乗降場所の登録 『自宅及び乗降場所の登録利用希望者の希望する乗降場所を予約管理システムに登録する。なお、自宅付近の乗降場所の登録にあたっては、希望する場所に最も近い道路とし、車両の通行おける道路の幅員、旋回及び切り替えし等を想定し、安全に運行が可能な場所とすること。』	予約管理システム上で、デマンドバスの車幅に照らして道路の幅員が十分か視認する機能が備わっているのか。	予約管理システム上の視認はできません。乗降場所の登録等システムの利用方法については事前研修を行う予定です。
		予約管理システム上で、デマンドバスが安全に通行可能な場所をAIに確認させることが可能か。	予約管理システム上で確認させることはできません。
15	(5)オペレーターの配置及び業務 ⑤予約成立の通知『デマンドバスの予約が成立した場合、ただちに乗車時間、乗車場所に関する必要事項を利用者に対し通知しなければならない。』	過去、利用者との連絡がつかず、トラブルに至ったケースはあるか。	利用者と連絡が取れずにトラブルに至ったケースはありません。
16	(5)オペレーターの配置及び業務 ⑥予約受付に係る留意事項	過去、トラブルに至ったケースはあるか。	予約の重複の発生により、運行上支障をきたしたことがあります。
17	(5)オペレーターの配置及び業務 ⑦配車管理	バスの遅延情報等について、アプリを使用していない利用者に対し、個別に通知する必要があるか。	現状、ほとんど遅延は生じていませんが、遅延した場合は利用者に個別に通知をする必要があります。