

横浜グリーンエスポ子ども招待事業事務局運営・管理業務に関する質問・回答

No.	該当箇所	質問内容	回答
1	仕様書 6(2) コールセンター業務	コールセンター業務について、受託者が外部のコールセンター事業者へ再委託することは可能でしょうか。可能な場合、再委託申請の手続き、承認基準、提出書類等をご教示ください。	再委託することは可能です。 再委託承諾申請書を提出いただき、再委託の必要性、再受託者の適正性等から判断いたします。 手続の詳細は契約者決定後にお知らせいたします。
2	仕様書 6(2) ク多言語対応	電話における3者間通訳サービスについて、外部の専門事業者を活用することは可能でしょうか。また、当該業務が再委託に該当する場合の取扱いをご教示ください。あわせて、3者間通訳サービスについて、委託者指定サービスの利用を想定しているか、または受託者にて選定・契約する想定かご教示ください。	3者間通訳サービスについても、コールセンター同様再委託が可能です。 なお、使用サービスの指定はありません。
3	仕様書 6(2) イ 設置場所	コールセンターの設置場所について、横浜市内または横浜市近郊など、所在地に関する条件はありますでしょうか。	仕様書 6(2) イ 設置場所に記載の通り、事務処理センターとの連携や委託者との打ち合わせにも考慮した場所としてください。
4	仕様書 6(2) サ その他	音声ガイダンス等による問い合わせ内容の仕分け、自動音声対応、Web 誘導の活用が記載されていますが、IVR 等による自動応答で完結した件数は、応答件数として取り扱われますでしょうか。	自動応答で完結した件数についても、応答件数とします。
5	仕様書 6(2) コ 通話記録・問い合わせ内容の報告	すべての通話を録音により記録するとありますが、通話録音データの保存期間、保存形式、提出要否、契約終了後の削除・廃棄方法について、指定があればご教示ください。	通話録音データについては、 ・保存期間：契約期間に同じ ・保存形式：VLC Media Player で再生できるデータ ・提出要否：状況に応じて提出を求めます。 ・契約終了後の削除・廃棄方法： 仕様書 9 (4)記載の通り、委託者からの指示に基づき、受託者の責任において当該情報が第三者の利用に供されることのない方法（復元不可の方法）で適切に消去し、廃棄完了後は廃棄作業が完了したことを証明する書類（「消去証明書」又は「消去作業の完了報告書」）を委託者に提出してください。
6	仕様書 6(2) 電話番号	コールセンターの電話番号は委託者と協議のうえ決定し、令和 8 年 7 月 31 日までに報告とありますが、電話番号の種類について、フリーダイヤル、ナビダイヤル、一般固定番号等の指定または希望はありますでしょうか。また、受電に係る通話料金について、委託者負担・受託者負担の考え方を教示ください。	電話番号の種類については、一般固定電話とします。 フリーダイヤルではないため、コールセンターの受電に係る通話料金については、架電者の負担となります。
7	仕様書 6(2) 問い合わせフォーム	問い合わせフォームは「パマトコ」内に設置される想定でしょうか。それとも受託者側で問い合わせフォームを準備する必要がありますでしょうか。また、問い合わせフォーム受付後の回答は、「パマトコ」上で完結する想定か、メール返信を想定しているかご教示ください。	問い合わせフォームは「パマトコ」内に設置されます。 問い合わせフォーム受付後の回答は、「パマトコ」上で行い、回答を掲載したことはメールでもご相談者様へお知らせします。
8	仕様書 6(2)・6(3) 共通	コールセンターと事務処理センター間の情報連携について、使用するツールや連携方法に指定はありますでしょうか。受託者が用意する問い合わせ管理ツール、共有管理表等を用いた運用は可能でしょうか。	コールセンター及び事務処理センター間の情報連携については、「パマトコ」にて、申請・問い合わせ管理を行います。事務対応上、別途共有管理表等のツールが必要な場合は、契約後、委託者と受託者の協議の上、運用します。
9	仕様書 6(1) 実施体制の構築	「パマトコ」の研修用環境またはテスト環境の提供はありますでしょうか。提供される場合、利用開始可能時期をご教示ください。	「パマトコ」の研修用環境・テスト環境については、令和 8 年 8 月初旬に提供予定です。

10	仕様書 6(1) 実施体制の構築	「パマトコ」の操作マニュアル等について、提供予定時期をご教示ください。	「パマトコ」の操作マニュアル等については、令和8年8月初旬に提供予定です。
11	仕様書 6(2) 想定受電件数・応答率	想定受電件数について、月別想定件数および繁忙期・閑散期の想定をご教示ください。	類似業務の実績やこども招待という性質から、本業務については、以下の繁忙の波を想定しております。ただし、社会情勢等により想定通りとはならない可能性があることにご留意ください。 繁忙期としては、申請開始直後（令和8年9月）、開幕前後（令和9年3月からGWごろまで）、夏休みから閉幕に向けての期間(令和9年7月以降)、閑散期としては、令和8年10月から翌1月頃と見込んでおります。 コールセンターでの受電件数について、月別の想定件数は定めておりませんが、繁忙期には1日当たり300-400件程度、閑散期には1日当たり十数件程度を想定しています。
12	仕様書 6(2) キ研修	委託者による業務説明会・システム説明会の実施予定はありますでしょうか。実施予定がある場合、時期、対象者、実施方法をご教示ください。	管理責任者、副管理責任者向けに、8月初旬に対面（横浜市役所）にて説明を行う予定です。
13	仕様書 6(2) ウ業務時間	業務時間は「祝日・年末年始を除く」とありますが、年末年始の休業期間について、具体的な日程をご教示ください。	令和8年12月26日（土）～令和9年1月3日（日）
14	仕様書 6(2) コ通話記録・問い合わせ内容の報告	「パマトコ」上で、電話および問い合わせフォームによる対応履歴管理、対応状況管理、エスカレーション管理まで完結できる機能が提供される認識でよろしいでしょうか。	お見込みの通り
15	仕様書 6(2) コ通話記録・問い合わせ内容の報告	「パマトコ」への問い合わせ履歴登録項目および入力粒度について、指定があればご教示ください。	問い合わせフォーム（電話対応の情報入力）の項目は次の通りです。 ・氏名 ・電話番号（任意） ・メールアドレス ・件名 ・申請情報番号 ・お問い合わせ内容 受託者側で振り分ける種別としては、 ・質問 ・クレーム ・その他 となります。 また、自由記入可能な「特記事項等」の項目があります。
16	仕様書 6(2) サその他／個人情報対応	コールセンター従事者は、「パマトコ」上で申請者情報や審査状況等の個人情報を参照できる権限を有する想定でしょうか。	お見込みの通り
17	仕様書 6(2) サその他／個人情報対応	個人情報の確認や申請状況に関する問い合わせについて、コールセンターで対応できない場合は事務処理センターへエスカレーションする認識でよろしいでしょうか。また、エスカレーション時の連携方法や対応期限に指定があればご教示ください。	お見込みの通り 連携方法は「パマトコ」を使用し、対応期限については、契約後委託者との協議の上決定しますが、問い合わせ受理日より6営業日以内を目安としてください。
18	仕様書 6(2) サその他／個人情報対応	コールセンターにおいて、申請受付状況や審査進捗状況を確認し、申請者へ回答することは可能でしょうか。回答可能な場合、本人確認方法および回答可能な範囲をご教示ください。	6(2)サ(ア)のとおり、電話での個人情報に係る回答は行わないでください。基本的には申請状況も含む、個人情報に係る内容については、「パマトコ」を通しての回答としてください。

19	仕様書 6(2) ク 多言語対応	多言語対応について、各言語別の想定件数がございましたらご教示ください。	各言語別の想定件数はありません。
20	仕様書 6(2) エ 想定受電件数・応答率	応答率 90%以上の算定方法について、放棄呼の定義、営業時間外着信の取扱い、IVR 等による自動応答・Web 誘導分の取扱い、および算定期間をご教示ください。	放棄呼及び営業時間外着信については、応答率の算定からは除外してください。 IVR 等による自動応答・Web 誘導分の取扱いについては、応答率の算定に加えてください。 なお、算定期間はコールセンターの設置期間ですが、年度末に一度検査をさせていただく予定です。
21	仕様書 6(3) エ 申請件数想定	申請件数について、月別想定件数およびピーク期間の想定をご教示ください。	本業務のピーク期間の想定については、11 の回答を参照してください。 申請件数については、月別の想定件数は定めておりませんが、繁忙期には 1 日当たり 3,000-4,000 件程度、閑散期には 1 日当たり 100 件程度を想定しています。
22	仕様書 6(3) コ 申請内容確認	本人確認書類の確認基準および不備判定基準について、業務開始前に委託者より提供される認識でよろしいでしょうか。提供予定時期もあわせてご教示ください。	お見込みの通り 委託者との協議のうえ、基準を確定します。
23	仕様書 7(1) イ ログイン ID	事業従事者用ログイン ID の発行可能時期をご教示ください。	令和 8 年 8 月初旬には発行できる予定です。
24	仕様書 7(1) イ ログイン ID/ テスト環境	テスト環境用アカウントの発行予定はありますでしょうか。発行予定がある場合、発行可能時期、発行対象者、利用可能範囲をご教示ください。	テスト環境は令和 8 年 8 月初旬頃に順次提供する予定です。従事者であればテスト環境を使用できる予定です。
25	仕様書 7 パマトコ の使用環境	「パマトコ」の同時ログイン数または同時接続数に制限がある場合、その内容をご教示ください。	受託者が使用する ID には同時ログインの上限等はありません。
26	仕様書 7 パマトコ の使用環境	システム障害時の代替運用手順について、指定があればご教示ください。	「パマトコ」外でエクセル等を用いての対応などが想定されますが、対応方法に指定はありません。障害が発生した場合は委託者との協議のうえ、代替運用手順を決定します。復旧後には「パマトコ」外で記録したデータ等を「パマトコ」に入力していただきます。
27	仕様書 7 パマトコ の使用環境	「パマトコ」を利用するにあたり、推奨回線速度（上り・下り）およびネットワーク要件があればご教示ください。	通常のネットワーク環境であれば問題ありません。 なお、仕様書 8 のセキュリティ要件は遵守してください。
28	仕様書 7 パマトコ の使用環境	同時接続時の性能上の制約事項があればご教示ください。	同時接続に性能上の制限はありません。
29	仕様書 7 パマトコ の使用環境	アクセス集中時のシステム応答性能に関する情報があればご教示ください。	アクセス集中の場合には、待機室（1,000 アクセス以上を想定）を設けるなど対応予定です。
30	仕様書 7 パマトコ の使用環境	システム障害時の問い合わせ窓口、エスカレーション手順、復旧目標時間があればご教示ください。	システム障害時やエスカレーション対応案件については当課に連絡をいただきます。 なお、復旧目標などは障害の程度にもよるため可及的速やかに対応します。
31	仕様書 7 パマトコ の使用環境	業務開始前の接続試験および性能確認の実施可否をご教示ください。	24 の回答を参照してください。
32	5 ページ ク 多言語対応	「(ア) 電話の場合」、「(イ) 問い合わせフォームの場合」と記載があるが、(ア) (イ) いずれの導入が必要か。もしくは一方の導入でよいか？	どちらも導入していただきます。

33	発行フロー (13 ページ)	ID の発行は委託者が協会に依頼をかけ、委託者経由で受託者に共有される認識でよろしいでしょうか？また発券計画をご教示ください。（まとめて32 万 ID を発行するのか、月 1 回の発行となるのかなど）	ID の発行は、原則、委託者が協会に依頼をかけ、委託者により「パマトコ」に登録することを想定しております。 ID の発行頻度については、ある程度まとめて発行することを想定しております。 ただし、申請期間終了間際には細かく発行する可能性もあり、その場合には委託者と受託者が協力して ID 発行業務を行う可能性もあります。
34	「パマトコ」 使用環境 (10 ページ)	パマトコの ID 発行数の上限はございますか？	受託者が使用するパマトコの ID 発行数に上限は設けない予定ですが、契約後、受託者が希望する ID 発行数に対し、委託者が不要と判断した場合は、協議の上、発行数を減じる場合があります。
35	申請者想定 (4 ページ)	想定 32 万件の申請のピーク分布（月別想定）はありますか？	11 及び 21 の回答を参照してください。
36	コールセンター業務 (7 ページ)	コールセンター3 万件のピーク集中想定（波動想定）はありますか？	11 の回答を参照してください。
37	仕様書 1 ページ 2 履行場所	横浜市が指定する場所（主に横浜市内）と記載がありますが、6.(2) コールセンター業務 イ 設置場所では、「場所及び使用する備品等も含めて受託者が用意すること。」とあります。受託者が選定する認識でよいでしょうか。	受託者が選定してください。 ただし、事務処理センターについては、仕様書 6 (3) イのとおり、横浜市脱炭素・GREEN×EXPO 推進局 GREEN×EXPO 推進課からの移動時間が 1 時間以内の場所とし、コールセンターについては、事務処理センターとの連携や委託者との打ち合わせを考慮した場所としてください。
38	仕様書 1 ページ 5 こども招待事業の概要 配布対象者ア	「ア 申請時点で横浜市在住の者」とありますが、「パマトコ」内に対象者マスタを持っている（もしくは、住基データと連携されている）と想定されますが、転出転入者など、月 1 回程度更新されるのでしょうか。	パマトコは住基データ等との同期は行われていません。 あくまで、「パマトコ」に登録していただいた方が一覧となっています。 登録自体は市外の方もできるので、申請者は市外の場合がありますが、対象者が横浜市在住であれば問題ありません。 なお、申請時点で横浜市在住かどうかの判断は、申請内容及び添付される本人確認書類にて行います。
39	仕様書 1 ページ(2)申請者想定	約 32 万人とありますが、想定される申請波動を開示いただけますか。	11 及び 21 の回答を参照してください。
40	仕様書 1 ページ(2)申請者想定	申請開始後 1 か月の想定件数を何件でしょうか	1 万件程度と想定しています。
41	仕様書 1 ページ(2)申請者想定	最大日次処理想定件数は何件でしょうか。	最大日次処理件数は想定しておりません。 11 及び 21 の回答を参照してください。
42	仕様書 1 ページ(2)申請者想定	最大想定処理数を上回った場合翌日エントリーとして受けることは可能でしょうか。申請内容確認後の対応不備通知や ID 発行の流れに影響を想定した質問となります。	仕様書に記載のとおり、不備等がある場合には申請から 2 営業日、不備等が無い場合には申請から 6 営業日以内に申請者へ案内できるのであれば問題ありません。
43	仕様書 2 ページ (5)使用システム	c s v 出力は可能でしょうか。	原則、エクスポートは不可です。そのため、審査等はパマトコを用いて行ってください。

44	仕様書 2 ページ (5)使用システム	検索機能はございますか。	用意する予定です。
45	仕様書 2 ページ (5)使用システム	発行可能 ID 数上限はありますか。	25 の回答を参照してください。
46	仕様書 2 ページ (5)使用システム	同時利用制限はありますか。	25 の回答を参照してください。
47	仕様書 2 ページ (5)使用システム	申請画面のサンプルをご提供いただけますか。	申請画面については、開発中のため提供できません。
48	仕様書 4 ページ 6 業務内容 (2) コールセンター業務 イ 設置場所	運営についてはシェアード業務で問題ないでしょうか。	こども招待専任の職員としてください。
49	仕様書 4 ページ 6 業務内容 (2) コールセンター業務 エ 想定受電件数・応答率	電話対応及び問合せフォーム対応の生産性は 1 件あたりの想定何分でしょうか。	5-10 分程度を想定しています。
50	仕様書 4 ページ 6 業務内容 (2) コールセンター業務 オ 電話番号	フリーダイヤルもしくはナビダイヤルのご指定はありますでしょうか。	6 の回答を参照してください。
51	仕様書 5 ページ キ 研修について	研修期間は何時間を想定すればよいでしょうか。	講義型の研修については、90 分程度を想定しております。その後、マニュアルの再確認やテスト環境の試用などで、習得していただきます。
52	仕様書 5 ページ (3) 事務処理センター	「申請を別紙「業務フロー」のとおり滞りなく処理すること」とありますが、期間中 32 万件であり、オープン当初や販促施策後の繁忙など、申請件数の波動性の参考となるようなデータや数値をご提示いただくことは可能でしょうか。 または、1 日の上限（例：1 万件など）の KPI を設定し、計画的な処理体制とすることは可能でしょうか	11 と 21 の回答を参照してください。 なお、計画的な処理体制については、42 の回答を参照してください。
53	仕様書 5 ページ (3) 事務処理センター	審査を円滑に実施するため、受託時時点の「住基データ」もしくは「配布対象者マスタおよび申請者マスタ」を提供いただくことは可能でしょうか。	住基データ等の提供はいたしません。

54	仕様書 6 ページ コ 申請内容確認	「申請受付・審査、チケット ID 配付、申請状況及び対応状況は原則として「パマトコ」を利用して管理すること。」とありますが、「パマトコ」内で審査まで完結できるのでしょうか。 それとも、申請受付・申請データのエキスポートまでで、審査用のシステム等は受託者で準備する必要がありますのでしょうか。 また、「パマトコ」へ審査状況や申請ステータス等のインポート機能はありますかでしょうか。	14 の回答を参照してください。
55	仕様書 6 ページ コ 申請内容確認	・審査対象項目を具体的にご教示ください。	仕様書 6 (3) コに記載のとおりです。 申請内容と本人確認書類の整合を確認いただきます。
56	仕様書 6 ページ コ 申請内容確認	本人確認書類や年齢等で親の承諾が必要になる場合、保護者情報や続柄も審査項目に必要でしょうか。	申請者は本人ではなく、保護者等となります。（例外として、本人が世帯主の場合は本人からの申請も可とします。） なお、続柄等は入力していただかない想定です。
57	仕様書 6 ページ コ 申請内容確認	現時点で想定している本人確認書類ごとの審査基準をお示しください。	55 の回答を参照してください。
58	仕様書 6 ページ コ 申請内容確認	書類確認時の不備・不読が発生する割合想定は 5% の想定でよいでしょうか。	お見込みの通り
59	サ 申請内容確認後の対応 (ア)	チケット ID は使用する予定（想定）数を先に一覧として提供いただき、使用した実績を連携する取り扱い方法は可能でしょうか。	33 の回答に関連しますが、チケット ID は事前に一定数「パマトコ」に登録させていただきます。
60	サ 申請内容確認後の対応 (ア)	メール配信にあたりメール配信サービス（WEBCAS）を使用予定ですが問題ありませんでしょうか。 または、「パマトコ」内に一斉メール配信の機能が組み込まれていますでしょうか。	「パマトコ」内のメール機能を使用させていただきます。
61	サ 申請内容確認後の対応 (ア)	申請者へチケット ID をメールにて配布することと記載がありますが、メール送付用アドレスは受託者準備の認識でよいでしょうか。	メール送付用アドレスは委託者が用意し、メールの送受信については、「パマトコ」内で行います。
62	サ 申請内容確認後の対応 (ア)	チケット ID 発行処理は自動ですか。	「パマトコ」のシステム上で処理可能です。
63	サ 申請内容確認後の対応 (ア)	手動操作が必要ですか。	「パマトコ」のシステム上で処理可能です。
64	サ 申請内容確認後の対応 (ア)	一括処理可能ですか。	個別対応を想定しています。

65	サ 申請内容確認後の対応 (イ)	軽微な修正の具体例をご教示ください。	・住所の港北区の「区」が抜けている ・本人確認書類は旧字体だが申請は新字体 (例：齋藤⇔斉藤) などを想定しています。
66	サ 申請内容確認後の対応 (イ)	ダブルチェック対象は修正案件のみですか。	修正時は特に気を付けて欲しいということで記載しています。
67	シ 「パマトコ」を使用できない申請希望者対応	100件は申請件数でしょうか。	お見込みの通り
68	シ 「パマトコ」を使用できない申請希望者対応	再送件数は含みますか	お見込みの通り
69	シ 「パマトコ」を使用できない申請希望者対応	再送対応はございますか。	お見込みの通り
70	ス 施設等からの申請対応	施設専用の個別審査はございますか。	施設の個別審査の詳細は契約後、委託者より指示します。
71	仕様書7ページ 7「パマトコ」の使用環境及び費用負担 イ ログインID	ID発行には従事者ごとにメールアドレスが必要とありますが、本案件専用アドレスではない認識でよいでしょうか。	専用アドレスである必要はありませんが、業務用のアドレスとし、従事する者の個人アドレス等は使用しないでください。
72	その他	入札保証金は設定ございますでしょうか。	入札保証金はありません。