

業務名
1.1 共通項目

項番	機能要求
1	業務実施場所の遠近を問わず、本市との迅速な連絡体制を確保すること。 また、休日・夜間でも対応可能な緊急連絡体制表を年度毎に作成し、市へ提示すること。 本設問に対する回答については図表の使用を可とする。
2	責任者及びスーパーバイザーが不在の際にも滞りなく業務を継続できること。
3	市民からの問合せ対応チャネルとして、電話、FAX、インターネット、メール、有人チャットを運用すること。
4	電話での受付のほか、インターネット受付・LINE受付の機能を提供すること。また、インターネット受付・LINE受付では電子決済の利用も可能とすること。 電話受付においては、日本語のほか英語、中国語、韓国語、ベトナム語に対応できること。
5	家庭ごみ全般Q&Aを有するAIチャットボット機能を提供すること。また、有人チャット機能を提供すること。
6	電話回線は、次の回線数を最低限用意すること。 ・受付用電話回線（積滞回線、FAX回線、業務用連絡回線を含む）：9回線以上 ・障害時予備回線（受付センターでの固定回線が罹災等で使用できない場合）：8回線以上
7	現在利用している問合せ受付電話の番号（043-302-5374）を引き続き利用できること。
8	電話対応の音声を録音し、データとして保存できること。また、市の要求に応じ、音声データを提供すること。電話対応の音声データは最低でも2か月間保存できること。また、任意のデータを選択して2か月を超えて保存できること。
9	（インターネット受付・LINE受付、AIチャットボット） 情報セキュリティインシデントに対応できるように、各種ログ（アクセスログ、データベースログ、システムログ、エラーログ）を記録すること。 送受信データの盗聴や改ざん等を防ぐために、通信の暗号化（SSL等）を行うこと。
10	サーバ等システム環境に対しては、以下措置を実施すること。 ・サーバOS、利用するソフトウェア類に対する定期的なセキュリティアップデート（年2回以上）。 ・緊急的で重大な脆弱性情報に対しては速やかにセキュリティアップデートを実施すること。

業務名
1.2 粗大ごみ受付システム

項番	機能要求
(1)受付機能	
11	受付操作端末から粗大ごみ受付情報の入力（新規登録、変更、修正、取消）、検索、参照を実施できること。
12	申込者の住所から収集区域を自動判定し、受付可能な直近の収集予定日をカレンダー形式などで表示、設定できること。また、カレンダー表示等で申込者の希望する収集候補日を設定可能とすること。
13	収集日ごとに締切が設定できること。締切以降は、新規、変更、キャンセルの受付が制限できること。
14	電話受付、インターネット受付、LINE受付で、同じ収集予定日データからの受付が可能なこと。
15	受付情報（氏名、住所、電話番号、緊急連絡先、受付番号、備考、品目、数量、料金、収集日、排出場所等）は、契約期間中データベースに登録すること。
16	過去に受付実績がある場合、電話番号を入力することで、受付画面に基本情報、受付実績を初期表示し、入力負担を軽減できる機能を有すること。 本設問に対する回答については図表の使用を可とする。
17	申込者の住所は、リスト表示された行政区名・町名・番地から選択して入力する形式等、誤入力しにくい方法により入力し、該当地図が表示され、収集区域が確定できること。 本設問に対する回答については図表の使用を可とする。
18	本市では、品目ごとに収集主体・車両・搬入先が異なるため、以下分類別に受付（A・B・Cでそれぞれ収集日を取得する）できるようにすること。 A品目：新浜破碎品目（収集運搬業者による収集） B品目：新浜再生品目（環境事業所による収集） C品目：工場可燃品目（収集運搬業者による収集）

19	同時に複数の受付操作端末から同じ申込者の情報を編集できないよう排他制御を行うこと。また、排他制御により処理ができなかった受付操作端末では、情報の参照及び現在編集されている申込者の電話番号及び編集実施中のオペレーター名を確認できること。
20	地域別・収集日別に収集可能件数を超えた収集日は受付不可とできること。
21	A・B・C品目ごとに、収集日・上限件数を設定できること。 収集上限件数の設置・変更・参照が市・環境事業所・収集運搬業者・受付センターの業務端末から実施できること。
22	ごみ品目の情報を一覧で表示し、選択及び数量の指定、削除の処理が行なえること。 品目選択時には、オペレーターが容易に品目を選択できるよう「分類別」、「読み仮名順」、「申込数が多い順」等の表示ができること。また、品目について、表記ゆれ・類義語などを考慮し、文字の部分一致検索や別名検索、登録などができること。 本設問に対する回答については図表の使用を可とする。
23	品目は複数指定でき、選択時は補足内容をテキスト入力できること。 品目毎に、A・B・C品目の設定が可能なこと。 品目選択後、品目ごとの料金、合計金額を自動計算し表示できること。 本設問に対する回答については図表の使用を可とする。
24	排出場所については、プルダウンで選択可能であること。なお、プルダウンで選択する項目（自宅前、集積所等）が設定できること 排出場所の選択がプルダウンメニューにない場合には、テキストで入力することが可能であること。 注意事項の入力が可能であること。 本設問に対する回答については図表の使用を可とする。
25	地図上には、アイコンにより排出場所及び申込者宅を登録できること。 目標物（学校や公共施設等）を用いて場所検索が行えること。
26	受付番号の体系があること。 品目確定とともに、申込みについては、一意の受付番号を自動的に取得できること。
27	住所が入力された時点でその場所の地図が中央に表示されること。 住所検索機能をつけ、該当家屋がない場合は、その住所周辺を表示できること。
28	家登録機能として、背景の地図上に家の表示がない場合に目印として家マーク・名称を追加・変更・削除が可能であること。なお、家登録機能く全ての受付操作端末から同時作業が可能であること。

29	集合住宅と戸建て住宅は別の家マークとして登録可能であること。 地図上に図形・コメントを登録できること。アイコンにより排出場所及び申込者宅を登録できること。												
30	地図に登録された排出場所、文字情報、道路情報、集積場所を地図画面上にて確認できること。 アイコンは種別ごとに色・形状を選択できること。なお、アイコンは地図画面に重ねて表示し、印刷をしても見やすいように形・色・輪郭及びサイズについて調整し設定できること。 本設問に対する回答については図表の使用を可とする。												
(2)収集業務機能													
31	申し込みされた粗大ごみを収集運搬するため、収集運搬業者及び収集車両（A・B・C品目）ごとに、収集する受付情報を自動割付し、配車計画を行う機能を有すること。また、配車順序について変更ができること。 収集状況や収集実績の確認ができること。												
32	検索対象を全ての受付情報とすること。 検索条件は、複数選択することができ、項目は、「受付番号、電話番号、氏名（漢字又はカナ）、受付種別、ごみ種別、メールアドレス、受付日、受付月、収集日、収集予定日、収集月、収集区域」とすること。												
33	検索条件の入力により、一覧形式で、条件にあった受付情報を表示することができること。検索結果の受付日・受付番号等については入力値を全て表示できること。												
34	一覧表示された受付情報から、特定の受付情報を選択することにより、連絡票の詳細な情報（受付番号、申込者、排出場所、品目一覧等）を表示できること。												
35	収集予定（受付情報）を検索して、個別印刷、一括印刷ができること。 同じ受付にA・B・C品目が存在する場合は、A・B・Cそれぞれで作業連絡票が出力されること。												
36	受付情報の印刷は、一覧形式、戸別連絡票形式を選択できること。 一覧形式印刷 (a) 連絡票は一覧形式で複数の受付情報が印刷できること。 (b) 印刷される項目は、表のとおりとすること。		<table><tr><td>受付番号</td><td>収集日</td></tr><tr><td>収集区域</td><td>備考</td></tr><tr><td>申請者</td><td>住所</td></tr><tr><td>電話番号</td><td>ごみ種別</td></tr><tr><td>排出場所</td><td>受付日</td></tr></table>	受付番号	収集日	収集区域	備考	申請者	住所	電話番号	ごみ種別	排出場所	受付日
受付番号	収集日												
収集区域	備考												
申請者	住所												
電話番号	ごみ種別												
排出場所	受付日												

37	戸別連絡票形式印刷 (a) 1 枚又は複数枚に 1 連絡票とすること。 (b) 対象となる受付データを 1 枚に表示するインデックス地図と戸別地図を印刷できること。 (c) 印刷される項目は下記の図表のとおりとすること。 (d) 連絡票の印刷は、収集日、収集区域で条件指定が可能なこと。 (e) 戸別連絡票に収集実績を記載した帳票を出力できること。 (f)印刷日・版数等を印字できること。 本設問に対する回答については図表の使用を可とする。 <table><tr><td>作業番号</td><td>収集日</td><td>収集区分</td></tr><tr><td>受付日</td><td>受付番号</td><td>受付者</td></tr><tr><td>申込者の住所</td><td>ゼンリン住宅地図の頁</td><td>排出場所</td></tr><tr><td>申込者の氏名</td><td>申込者の電話番号</td><td>その他の連絡先</td></tr><tr><td>品名</td><td>単価</td><td>申込個数</td></tr><tr><td>備考欄</td><td>収集場所の地図</td><td>処理手数料の決済済み情報</td></tr></table>	作業番号	収集日	収集区分	受付日	受付番号	受付者	申込者の住所	ゼンリン住宅地図の頁	排出場所	申込者の氏名	申込者の電話番号	その他の連絡先	品名	単価	申込個数	備考欄	収集場所の地図	処理手数料の決済済み情報
作業番号	収集日	収集区分																	
受付日	受付番号	受付者																	
申込者の住所	ゼンリン住宅地図の頁	排出場所																	
申込者の氏名	申込者の電話番号	その他の連絡先																	
品名	単価	申込個数																	
備考欄	収集場所の地図	処理手数料の決済済み情報																	
38	収集後に実績を登録する機能を有すること。 検索機能を用いて受付情報を検索し、収集結果について受付品目ごとに修正ができること。 収集結果について印刷ができること。																		
39	未収集品目あるいは一部収集がある場合は、その旨登録できること。 未収集の理由をあらかじめ登録された項目から選択できること。また、テキスト入力も可能なこと。 追加の収集品目があった場合は、その品目を追加登録できること。																		
40	各検索条件から収集実績情報を検索し、一覧表示および印刷ができること																		
(3)集計・統計及び報告機能																			
41	電話、F A X、インターネット申請の受付手段に関わらず、全ての受付情報が 受付情報、収集情報、品目情報、苦情・問合せ情報等の集計・統計のため、集計及び検索ができること その結果を印刷及び C S V ファイルで出力が可能であること。																		
42	各種集計ができること ・指定した期間及び収集区域ごと等の受付情報 ・日別に新規、変更及び取消件数、苦情件数、受付種別、問合せ、未収集個数、受付及び収集数、収集料金等																		
43	各種項目により絞り込み検索ができること。 検索項目【受付番号、氏名、電話番号、住所、メールアドレス、収集区域、環境事業所、品目（大分類、中分類、品目）、収集実績（完了、未収集等）、未収集理由等】 検索結果は受付日、受付番号、氏名、住所、収集数、未収集数等一覧で表示できること																		
(4)メンテナンス機能																			
44	ユーザ（オペレーター、スーパーバイザー、収集業務課、環境事業所、収集運搬業者）の登録、削除、変更ができること。																		

45	ユーザごとにシステムへのアクセス権限及び処理権限を設定できること。また、付与された権限以外の機能は受付システム上で制限できること。なお、具体的な利用権限の付与範囲については、契約後本市と協議の上決定するものとする。
46	申込者情報について電話番号等で検索でき、申込者氏名・電話番号等の登録、削除、変更ができること。
47	粗大ごみの種類、分類、品目の登録、変更、削除ができること。 品目は、大分類、中分類の2階層で管理できること。 品目は、粗大ごみの種類、分類、収集料金で登録、変更、削除が管理できること。
48	環境事業所に割り当てられた収集区域ごとに、任意の収集日を設定できること。受付機能にて収集日として選択可能な範囲を、週単位・月単位などで設定できること。 申込締切日が設定可能であること 収集日ごとに受付可能上限値を設定すること。なお、受付可能上限値については、件数により設定可能であること。
49	収集区域の登録、変更、削除ができること。 収集区域は、町丁目で設定が可能であること。
50	環境事業所の情報として、事業所名、住所、電話番号の登録、変更、削除ができること。 環境事業所ごとに収集区域を設定ができること。 収集区域は、「収集区域メンテナンス」により設定した区域の中から、選択できること。
51	収集結果を登録する際に、収集できなかった理由についての選択項目を登録、変更、削除をすることができること。
52	排出場所の登録、変更、削除ができること。 収集車両番号の登録、変更、削除ができること。
53	ごみ集積場が地図上にアイコンで配置できること。地図上のアイコンは、受付及び印刷時に妨げにならないような大きさ、形状とすること。
54	地図上で狭隘道路であることが確認できるようにすること。

業務名

1.3 インターネット受付・LINE受付システム

項番	機能要求
55	インターネット、およびLINEを利用して、市民（申込者）からの粗大ごみの受け付けができること。また、一度申込んだ粗大ごみの変更・取消、及び申し込んだ内容の確認ができること。
56	（インターネット受付） パソコン、携帯電話、タブレット、スマートフォンなど主要な端末機器からの申込みを可能とし、Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox、Safari等一般的に利用されている主要ブラウザでの閲覧、操作の対応をすること。また、それらバージョンアップにも対応すること。
57	（インターネット受付） 申込み用のホームページインターネット受付用サイトに対して、日本語のほか英語、中国語、韓国語、ベトナム語等の多言語化に対応できること。また、サイトの記載内容が変更された場合も、多言語ページも速やかに変更が実施されること。 発信するすべての電子メールについて、英語併記で多言語化を実施すること。 申込み用のホームページインターネット受付用サイトに、AIチャットボットのリンクを設置すること。
58	（LINE受付） LINEによる申込みについては、本市LINE公式アカウントなどから受付に遷移できること。なお、LINEでの受付については、LINEアプリ・LINEミニアプリなどを使用し、基本的にインターネットと同じシステム機能、システム運用ができることとする。
59	（インターネット受付・LINE受付） 本市のホームページからリンク先の最初のページには、粗大ごみ受付、及びインターネット受付に関する注意事項、お知らせ事項、電子決済に関する個人情報同意事項などを掲載するページが準備できること。「同意」ボタンを設け、次ページへ遷移させること。LINE受付についても同内容の掲載を実施すること。
60	（インターネット受付・LINE受付） 過去に収集実績のある申込者については、メールアドレス、名前、電話番号及び住所等の情報から、前回の排出場所の情報が表示できるようにし、可能な限り自動的に受付が完了すること。 過去に収集実績のない申込者については、仮受付として、受付センターで受付内容の確認を実施し、収集場所の登録を実施すること。また、登録完了後、本受付完了の電子メールを自動発信すること。 仮受付にて、申込者との確認が必要な場合には、問合せ依頼のメールを自動発信し、受付センターへの連絡を促すこと。 インターネットによる申込みは、申込まれた段階で自動的に仮受付又は本受付した内容が確認画面もしくは電子メールで本人に通知されること。 LINE受付については、LINEメッセージなどで電子メール相当の通知が可能なこと。

61	(インターネット受付・LINE受付) インターネット・LINEで受付けた申込情報は、自動的に受付システムに取り込むことができること。受付システムに取り込み後、収集日や収集場所などの受付情報を確定した上で、申込者に対し確定内容をEメール・LINEメッセージで通知できる機能を有すること。
62	(インターネット受付・LINE受付) 入力されたメールアドレス宛て申込み画面専用URLを送信し、申込み画面にて氏名・住所・電話番号・排出場所(自宅前、集積所等の情報)・排出品目・数量等が入力できること。LINE受付についても同様の入力項目を有すること。 住所の区名・町丁名の入力は選択式とすること。町丁名は選択された区名から該当町丁名を絞り込んで表示ができ、また、郵便番号からの検索もできる等、利便性の高い入力方式とすること。 選択された町丁名から収集区域を判別し、収集日を自動的に表示できるようにすること。収集日はカレンダー形式(当月含めた2か月分以上)で表示され、申込者が選択できるようにすること。 本設問に対する回答については図表の使用を可とする。
63	(インターネット受付・LINE受付) 排出品目は分類、品目、大きさの3区分などで申込者にわかりやすく表示することとし、入力は選択式とすること。また、分類から品目を絞り込んで表示する等、利便性の高い入力方式とすること。 品目検索用の入力欄を用意し、申込者が品名の文字列を入力することで自動的に分類、該当品目が一覧表示されるようにすること。 検索機能により、粗大ごみ以外の方法で収集する品目や本市では収集できない品目等が入力された場合は、入力された品目の処理方法等が表示できるようにすること。表示内容は契約後本市と協議の上決定するものとする。 本設問に対する回答については図表の使用を可とする。
64	(インターネット受付・LINE受付) 金額については品目ごとに小計を自動計算し表示すること。また、合計についても自動計算で表示すること。 本市が指定した粗大ごみ料金の品目毎の詳細な注意事項や警告表示が出せること。警告表示内容は本市と協議の上決定できること。
65	(インターネット受付・LINE受付) 申込締切日を過ぎた収集日や地域別・収集日別に設定された件数を超えた収集日は表示しないこと。
66	(インターネット受付・LINE受付) 入力内容について不足等が無いようシステムで自動的に確認、エラー表示を行い、修正を促す機能を有すること。 1回で受付可能な品目個数の制限を実施できること。 また、同一世帯において、収集が完了していない受付がある場合は、収集が完了後受付を実施するよう制御する機能を有すること。
67	(インターネット受付・LINE受付) 料金支払いについて、納付券での支払いか電子決済での支払いを選択できること。 電子決済での支払い方法が選択された場合に、電子決済システムと連携し、手続きを実施すること。なお、現行での決済手段については、クレジットカード・PayPay・メルペイを実施している。決済代行会社との契約については本市で実施する。

68	(インターネット受付・LINE受付) 受付の変更やキャンセルなどで収集料金に変更がある場合には、自動的に決済をキャンセル、金額変更を行うなど、決済システムとの連携機能を有すること。 収集実績により、全部未収・一部未収となった場合でも、自動的に決済をキャンセル、金額変更を行うなど、決済システムとの連携機能を有すること。
69	(インターネット受付・LINE受付) 受付システムと決済システム間の通信トラブル発生などを想定したシステム機能を有すること。特に、申込者が料金を支払ったにも関わらず、受付登録がなされていない受付情報を抽出する機能など、申込者との料金トラブルを回避する機能を有したシステム運用が可能なこと。当該機能について、本市へ報告し了承を得た上で利用が可能なこと。
70	(インターネット受付・LINE受付) 申込登録後に申込内容確認ができ、必要に応じて容易に修正ができること。 最終的な登録ボタンを押すことで、申込みが確定するとともに、電話・FAX 申込みと連動した一意の受付番号を自動的に取得し、画面上に表示する、もしくは確認メール・LINEメッセージで通知すること。 本設問に対する回答については図表の使用を可とする。
71	(インターネット受付・LINE受付) 申込みが確定した時のに付番される受付番号や電子メールアドレスなどの個人情報と、払い出される暗証番号等の一意の情報を基に、申込み内容の変更及び取消が申請できること 申込み内容の変更は、品目の個数の変更および追加・削除、収集日の変更が可能であること。 変更の登録後、自動的に申込者に対して、変更後の申込み内容の確認メール・LINEメッセージを返信すること。
72	(インターネット受付・LINE受付) 取消内容の確認画面には、取消し後の修正はできない旨の注意文を表示した上で、最終的な登録ボタンを押すことで、申込みの取消しが確定すること。 取消し登録後、自動的に申込者に対して、取消受付メール・LINEメッセージを返信すること
73	(インターネット受付・LINE受付) 仮受付については、次のとおり受付審査を行い、仮受付を完了した旨の確認メール・LINEメッセージを送付すること。電子メール・LINEメッセージの記載内容については契約後、本市と協議の上決定すること。 申込完了後、過去実績のある申込者に対しては、自動で受付完了メール・LINEメッセージを申込者に送付すること。 過去実績のある申込者に対しては、前回受付の排出場所・地図情報を引き継ぎ、受付を行うこと。受付情報と実際の排出場所が異なるなど、収集運搬業者より、排出場所・地図情報の変更依頼があった場合には、情報補正を実施が可能なこと。
74	(インターネット受付・LINE受付) 仮受付した申請については、内容を受付システムで確認した後に、原則として収集日の締切日までに自動で受付完了メールを送付すること（電子決済での申込も含む）。

75	(インターネット受付・LINE受付) 収集日の前にリマインドメール・LINEメッセージを送信すること。リマインドメール・LINEメッセージの送信日・時刻については本市と協議の上決定すること。 降雪などの荒天が見込まれる場合には、収集が予定通り行われない可能性がある旨を記載した電子メールを送る等、申込者に周知することができること。なお、電子メールの記載内容については契約後、本市と協議の上決定すること。
76	(インターネット受付・LINE受付) 粗大ごみの収集区域ごとの収集日、料金、処理困難物や法律等に定められた粗大ごみとして収集できないもの等に関する諸注意を掲載すること。なお、掲載事項については、契約後本市と協議の上決定すること。
77	(インターネット受付・LINE受付) 操作方法やFAQ、電子決済の方法について、情報を掲載すること。 本市より、注意事項のページ変更など、軽微な変更依頼があった場合は、受託費の中で対応すること。(年数回程度の変更を想定) 本設問に対する回答については図表の使用を可とする。
78	インターネット・LINE受付や、電子決済受付に関する問い合わせ対応窓口として、専用の問い合わせ用メールを準備、公開すること。メールアドレス・ドメインに関しては、千葉市粗大ごみ受付にふさわしいドメインを受託者で準備すること。
79	インターネット受付・LINE受付にて外部公開を実施するサーバ等システム環境に対しては、以下措置を実施すること。 ・データセンターでの運用(仮想環境かどうかは問わない) ・冗長構成化 ・受託開始前の脆弱性診断 ・IPS/IDSの導入 ・ウイルス対策ソフトの導入 ・改ざん、変更検知対策の導入 また、セキュリティ対策については本市に報告の上、了承を得ること。

システム名称

1.4 AIチャットボット

項番	機能要求
80	自然言語処理等により、文脈や言葉の構成から意味を理解し、的確な応対や回答を導き出せること。
81	AIチャットボットの操作画面は、一般的なブラウザ全てで利用可能で、拡張機能が不要であること。 パソコン、スマートフォン、タブレット端末等のいずれからも利用可能であり、機器の種類やサイズに応じて表示内容を自動的に最適化できること。
82	市ホームページの閲覧推奨環境において、閲覧者の利用環境（利用端末、OS、通信回線など）に依存することなく、当該システムの利用ができること。 発注者ホームページなどでリンクするためのバナー等を準備すること。
83	問合せに対して、日本語のテキストでの回答のほか、発注者ホームページへのリンク表示ができること。 利用者からの質問文1つの入力に対して、予め用意された回答等を、テキスト形式により表示できること。 本設問に対する回答については図表の使用を可とする。
84	AIは、一般的な表記の揺れやごみ等で使用されている表記の揺れについて登録・学習できること。 例：魚焼き機＝ロースター
85	発注者で公開しているごみの分別方法、地域別の収集情報、粗大ごみの収集料金など必要なQ&A、類義語、異表記を整備し登録をすること。また、粗大ごみ品目が検索された場合にインターネット受付などへ誘導できること。 なお、現在以下Q&A等のデータ量を保持しており、同等水準を維持すること。 ・Q&Aデータ：約3300 ・類義語：約12000 ・異表記：約2500 ・品目名、固有名詞：約3500
86	写真等から、品物を判別し、分別方法を案内する機能があること。
87	自由なテキスト形式の問合せに対し、質問文を解析し、FAQデータから質問を特定できる場合には、FAQデータから適切な質問・回答を探し出し、表示すること。ただし、特定できない場合には、質問文の候補を選択肢として表示したり、回答に関連する他の質問を複数表示したりできること。 本設問に対する回答については図表の使用を可とする。

88	あいまいな内容の質問に対し、聞き返しの補足質問を複数回行い、より適切な応答や回答を導くことができること。 想定していない内容が入力された場合でも、補足質問の聞き返しができること。回答できない場合、問合せ先の提示などエスカレーションの手段を表示できること。 本設問に対する回答については図表の使用を可とする。
89	あらかじめ用意している回答において、別画面のリンク先がHTMLタグにより埋め込まれている場合、WEBブラウザの機能により、当該リンク先別画面を表示できること。
90	有人チャットでの問合せ履歴を集計、管理、報告すること。
91	発注者よりQ&Aデータの修正、追加（年末年始収集のお知らせなど、定期的な更新を含む）などの指示がある場合には、受注者側で速やかに情報更新を実施する体制を有すること。
92	回答を提示した後、「回答が役に立ったか／役に立たなかったか」等の簡単な選択肢をチャット上に表示し、市民による評価を実施できること。 回答を提示できたもの／できなかったQ&Aを集計すること。回答率は80%を維持すること。
93	サービス向上を図るためのアンケートのリンクをチャット上に表示し、市民による評価を実施できること。 アンケートには、解決できた／解決できなかったを集計すること。解決率は80%を維持すること。
94	以下情報を集計する機能があること。 ・利用状況（ユーザー数）：日・時間単位（期間集計・曜日集計・時間帯別集計） ・回答数上位集計 ・回答できなかったQ&Aの集計 ・回答率、解決率集計 ・アンケート集計 ・画像認識情報（個別の画像と回答結果・アクセス集計） ・他本市が必要とする集計

業務名

1.5 ごみステーション管理機能

項番	機能要求
95	市内に設置するごみステーションの情報（台帳情報）について、新規登録・変更・参照・削除の登録ができること。
96	以下情報が登録可能なこと。 ・ごみステーションコード（通し番号） ・名称 ・住所（住所マスタから登録） ・建物名 ・世帯数 ・形態（普通・個別など） ・所属町会 ・備考情報 ・管理者情報（氏名・名称・電話番号・住所） ※住所については市外住所の登録が可能なこと。 ・設置情報（設置日・ごみ種・収集日・収集時間・配布物など） ・指導情報 ・ステーション地図情報 ・その他、市が必要とする情報
97	ゼンリン地図上にごみステーションのポイント情報（アイコン）を新規登録・変更・参照・削除の登録ができること。ゼンリン地図上のアイコンから、詳細の台帳情報を参照できること。
98	名称、住所などから検索できること（一覧表示からの絞り込み）。また、一覧表示から、ゼンリン地図上で該当ステーションを表示すること。
99	形態・種別・収集時間など、必要なマスタ機能を有すること。
100	受付に必要なデータ（ステーションデータ・座標データ・マスタデータ等）をCSVからデータ移行（取込）できること。移行する受付過去データの年数は別途市より指定するものとする。