

大竹市公式LINE機能拡張・運用支援業務公募型プロポーザルに係る質問書に対する回答書（7/15現在）

【提案説明書】

番号	見出し	質問内容	回答
1	実績について	実績は、再委託先の実績や、弊社と再委託が協業で行った実績を記載しても問題ないでしょうか。	本業務において、市と本契約する事業者の実績を記載してください。なお、記載内容の確認のため契約書等の写しを添付してください。
2	業務実績	様式2業務実績書について ①受託者またはシステム提供者による業務実績を記載してもよろしいでしょうか。 ②内容確認のための写し、契約書等については、金額などをマスクして提出しても問題ないでしょうか。 ③開示できる実績が5件以上ない場合、参加資格がないとみなされるのでしょうか。	①本回答書【提案説明書】番号1の回答と同様です。 ②金額の記載は必要ありませんので、金額欄を見えないように加工して提出しても問題はありません。 ③お見込みのとおりです。
3	書類について	今回提出する書類に押印箇所はない認識ですが、お間違いないでしょうか。	お見込みのとおりです。
4	参加資格要件	実施説明書2条6項において、プライバシーマーク又はISMS認証を取得している者は、貴庁と本契約する事業者を指しますか。	お見込みのとおりです。
5	プライバシーマークやISMS認証の取得対象	〈p. 2〉2 参加資格要件（6）・受託者と、システム提供者が異なる場合、本要件については、受託者が満たしていることが必須であるという認識で相違ございませんでしょうか。	
6	参加表明書の提出方法	実施説明書4条3項において、「開封確認が出来る方法でメール」とありますが、具体的な送付方法をご教示いただけますでしょうか（指定の送付方法がございましたか）	收受トラブル防止を目的にしており、各事業者側の設定において、市がメールを開封したことが分かる設定にしてください。仮に設定できない場合は、メール送信後、市に電話連絡してください。
7	業務実施体制調書	様式7業務実施体制について 「統括業務責任者及び担当者について令和4年4月1日（金）から令和7年3月31日（月）までの間の業務実績が分かるものを添付すること。」について ①LINEに関連した業務実績を記載する前提でよろしいでしょうか。 また営業担当者等に本業務同様の実績がない場合は、それ以外の業務経歴を記載して問題がないでしょうか。 ②責任予定者および担当予定者と実際の担当者が異なる場合があってもよいでしょうか。 ③過去に、同じ案件を複数の者が担当していた場合、重複して記載することになるため、受託会社やシステム開発会社としての実績をまとめて記載してもよろしいでしょうか。	①審査項目の業務の実施体制の評価や【大竹市公式LINE機能拡張・運用支援業務仕様書5業務の詳細（6）体制】を確認する資料となることから、基本的にはLINE機能拡張・運用支援業務に関連した業務実績を記載してください。なお、LINE機能拡張・運用支援業務に関連した業務実績がない場合には、その他の業務実績を記載してください。 ②原則、様式7で記入した方に本業務の総括業務責任者及び担当者となってもらいます。なお、特段の事情がある場合は、同等の経験を有した方の配置及び理由を提出していただく必要があります。 ③実績をまとめて記載いただいても構いません。また、過去に、同じ案件を担当していた複数の方が、本業務に同様に配置される場合、各担当の実績が分かるものを添付してください。
8	ログイン可能なアカウント数	「大竹市公式LINE 機能拡張・運用支援業務公募型プロポーザル方式実施説明書」 〈p. 1〉1 プロポーザルの概要（5）提案上限額 ①本システムを利用するにあたり、想定されているアカウント数についてご教示いただけますでしょうか。 ②御見積はそのアカウント数の利用を前提とした作成でよいでしょうか。 ③アカウントの追加にあたっては、職員側で任意のタイミングで発行でき、かつ、追加料金がかからない前提と認識しておりますが、相違ございませんでしょうか。	①アカウント数の想定はありません。アカウント数の考え方も含め、ご提案ください。 ②お見込みのとおりです。 ③アカウントの追加については、制約を設けておりません。

9	7 審査・選定 (1) 1次審査	委員会 はどのような人員にて組織されているか開示いただくことは可能でしょうか。	大竹市公式LINE機能拡張・運用支援業務公募型プロポーザル実施要綱を追加で市ホームページにお示します。
10	7 審査・選定 (2) 2次審査	プレゼンテーションにつきまして現地で実施する認識で相違ございませんでしょうか。また、オンライン参加も可能とする場合は、対面参加とオンライン参加の実施方法によって評価に影響はございますでしょうか。	原則、プレゼンテーションは、大竹市役所での対面開催となります。提案者の一部がオンライン参加することは可能ですが、全員のオンライン参加は認められません。なお、実施方法の違いによる評価はいたしません。また、オンライン接続に必要な機材の準備などは、事業者の責任において実施してください。
11	2次審査プレゼンテーション出席者	実施説明書7条2項①において、プレゼンテーション当日は、提案者の一部もしくは全員のオンライン参加は認められますでしょうか。	
12	2次審査プレゼンテーション出席者	実施説明書7条2項①において、詳細は別途通知とありますが、2次審査における現地出席者の上限人数をご教示いただけますでしょうか。	
13	プレゼンテーション提案者と審査委員	〈p. 5〉7 審査・選定 ①プレゼンテーション当日は、提案者の一部もしくは全員のオンライン参加は認められますでしょうか。 ②提案者の人数に定めはございますでしょうか。 ③より適したご提案をさせていただくために、選定される方々の人数や所属、職位についてご教示いただけますでしょうか。	①本回答書【提案説明書】番号10及び11の回答と同様です。 ②本回答書【提案説明書】番号12の回答と同様です。 ③本回答書【提案説明書】番号9の回答と同様です。
14	2次審査	「イ プレゼンテーション出席者:対象業務を受託する会社に属する者に限る。」について ・業務の一部を再委託する予定がある場合は、委託先（＝対象業務を受託する会社）の参加も認められるという解釈でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
15	7 審査・選定 (2) 2次審査	提案方法について、企画提案書の内容に付随する管理画面や利用者画面の実際の動きについて、委員会の皆様により具体的なイメージを持っていただけるよう一部スマートフォンやPCを画面投影しご説明してもよろしいでしょうか。	提案書の内容を具体的に説明するものであれば、画面投影を可とします。
16	デモンストレーションの実施	「大竹市公式LINE機能拡張・運用支援業務プロポーザル 評価項目及び評価基準」 プレゼンテーションの中で、実際の管理画面を投影したデモンストレーションの実施は認められますでしょうか。	

【仕様書】

番号	見出し	質問内容	回答
1	ISMS (ISO/IEC27017)の対象	「大竹市公式LINE 機能拡張・運用支援業務仕様書」 〈p. 1〉5 業務の詳細(2)基本要件⑤ ・ISMS (ISO/IEC27017)は、本システムのサーバーではなく、本システムを対象として取得していることが必須という前提の運用でよろしいでしょうか。	様式8のクラウドサービス構成図の例に記載しております。「クラウドサービス運営者」が取得していることが必須となります。 なお、当該認証にかかる証明書等は、参加表明書の提出時には不要ですが、提案書等の提出時に様式8の添付書類として必要となりますので、ご注意ください。
2	運用開始に向けた 操作説明	仕様書5条2項③において、システムの操作説明は具体的にどのような操作説明を想定していますか。	市職員が円滑に運用開始できるよう、仕様書を元に構築したシステムの操作説明をお願いします。説明は現地・WEBどちらでも構いません。
3	機能構築に関する 影響調査とご提案	〈p. 2〉(4)運用保守 ③ ・機能構築時には、既存のアカウントへの不具合がないか確認するチェック体制を整えているほか、運用開始後に不明な点があれば、サポート窓口にお問い合わせいただくことで都度ご対応しておりますが、差し支えないでしょうか。	お見込みのとおりです。
4	公式LINEの利用者 目標	仕様書5条4項④において、公式LINEの利用者数や利用者増加数等について ①最終目標数 ②目標達成にかかる計画年数 ③各年度単位での目標数 をご教示いただけますでしょうか。	①1,800人以上 ②令和7年1月(1,344人)から令和11年4月 ③毎年100人程度の増加を設定 (第2期大竹市まちづくり基本計画)
5	メール連携の配信 対象範囲	別紙〈p. 1〉(7)各種機能 【機能要件表】1 情報配信サービス>メール連携機能 ①メールシステムとLINEの連携に際し、メール件名の配信も必須という認識でよいでしょうか。 ②特定のキーワードがメール本文に記載されている場合のみ、LINEのトーク上に連携することができるような、「フィルター設定」を行う認識でよいでしょうか。	①メール件名の配信は必須としておりません。 ②仕様書(7)「別紙」1 情報配信サービス メール連携機能の機能要件を満たす必要があります。その方法についてはご提案ください。
6	セグメント配信の メッセージ数	セグメント配信機能 ・本番配信とテスト送信ともに、メッセージ数に制限を設けず、追加費用も発生しないという前提の運用でよろしいでしょうか。	ご質問のような運用は前提としておりません。
7	リッチメニューの 切替機能	〈p. 2〉リッチメニュー機能 ・アンケートの回答内容等に基づいたセグメントに合わせて、リッチメニューが自動で切り替わる運用の前提で認識相違ないでしょうか。	ご質問のような運用は前提としておりません。
8	通報受付時の通知 先	〈p. 3〉通報機能 ・本システムでは、通報を受け付けた際に、メールにて担当部署へ通知をすることが可能ですが、通知先メールアドレスは複数設定できることが必須という認識でよろしいでしょうか。	ご質問のような設定は必須ではありません。
9	追加提案の定義	「2. システム概要及び機能」の「各種機能」(「4 将来機能」含む)や「5. 追加提案」などで、「追加提案」という文言が評価項目として記載されておりますが、各項目では、どのような内容を提案する必要があるかご教示いただけますでしょうか。内容は重複せずに、区別することが求められますでしょうか。	追加提案については、事業者側のシステムの特色を評価するため、評価項目にない視点を含めるなどして、ご提案ください。また、内容のご提案方法については、事業者側にお任せいたします。

10	情報セキュリティに関する特記事項全体	情報セキュリティに関する特記事項について対応が難しい項目がございますが、もし採択をいただけた場合は協議させていただくことは可能でしょうか。	【大竹市公式LINE機能拡張・運用支援業務仕様書 情報セキュリティに関する特記事項】は、大竹市個人情報取扱委託基準の諸規定であり、本市全体の委託業務に関することを定めています。したがって、対象外となる項目も含まれています。 本業務において、該当する項目は遵守していただきますが、該当しないものについては対象外として差し支えありません。
11	情報セキュリティに関する特記事項セキュリティ事案発生時の連絡 第2	「2 最初に事案を認識した時点から、60分以内に甲に連絡すること。」とございますが、インシデント発生時の状況によっては、時間内の対応をお約束出来かねる場合もございます。 ただし、早急にご報告させていただきますので、問題ございませんでしょうか。	本契約締結後には、市の休日・夜間緊急連絡先を提示します。 また、当該項目は事案が発生してからではなく、認識した時点から60分以内であり、連絡は可能であると考えするため、遵守していただきます。
12	情報セキュリティに関する特記事項セキュリティ事案発生時の連絡 第3	「1 持ち出すノートPCには、二要素認証方式を導入していること。」とございますが、BIOSパスワード設定しているためこちらでの対応でも問題ございませんでしょうか。	本業務では個人情報や秘密情報をノートPCで持ち出すことを想定していないため、当該項目は対象外と考えます。 しかし、個人情報や秘密情報を持ち出すことがあれば遵守していただきます。その場合、BIOSパスワード設定を一要素認証として構いません。
13	PC業務における個人情報の管理	情報セキュリティに関する特記事項 〈p. 7〉（総則）第3 ・本業務で使用する持ち出し可能性のあるノートPCについて、二要素認証によるログインは導入しておりませんが、本業務において、個人情報等の機密情報を弊社で取り扱うことは原則ございません。また、貴市から提供があった際も、クラウド環境に保存、必要な作業後には破棄し、ノートPCに機密情報は一切残らない運用とさせていただいておりますが、差し支えないでしょうか。	お見込みのとおりです。
14	情報セキュリティに関する特記事項セキュリティ事案発生時の連絡 第5 (2~5)	該当箇所については、現在対応していない項目もございますが、弊社として対応可能な取り組みを実施する場合は本件への参加は可能でしょうか。 2,3：紛失時の対応としてセキュリティロックをおこなっておりますが、記載の紛失防止対策は現在行なっておりません。 4,5：やりとりの履歴削除、電話帳への登録方法等ございますが、こちらは大竹市様と発生する内容に対してという認識でよろしいでしょうか。 弊社としては、各自治体様のサポートをさせていただく上で、やりとりのログを残すことやご連絡先を明確に把握することは必要と考えております。大竹市様に限った対応であれば、必要に応じて4,5については実施が可能と考えております。	情報セキュリティに関する特記事項（業務用携帯電話・スマートフォンの利用について）第5は、業務内容に個人（職員及び第3者）の情報を端末に残すことがある場合についての記載となりますが、本業務において想定していないため、対象外と考えます。 なお、ご質問のとおり、本業務におけるやりとりのログを残すことは必要と考えます。
15	今後の導入アプリとの連携	仕様書【参考】4項において、導入予定の「母子アプリ」および「防災システム」と公式LINEの具体的な連携方法をご教示いただけますでしょうか。	「母子アプリ」については、仕様書（7）「別紙」4 将来機能②に記載のとおりです。 「防災システム」については、「別紙」1 情報配信サービスに記載のとおりです。参考に既存の登録用チラシを追加で市ホームページにお示しします。