

質問事項・回答

案件名称：令和 7 年度 区役所受電自動応答システム構築・運用保守業務委託

※質問の提出順に掲載

No.	該当資料	該当項目	質問内容	回答
1	【別紙 1】 仕様書案	4 頁 3 業務内容 (1) 自動応答サービスの環境構築 オ 電話番号	IP電話（050番号）やフリーダイヤル（通話料は受注者負担）との記載がございますが、犯罪収益移転防止法の観点から、弊社では貴市名義での市外局番（06）活用が望ましく存じます。理由としては、050等のベンダー名義の番号を利用されると、例えばベンダー変更を検討される際も、番号を変更する度に区民様へ別の電話番号を案内することになり、このリスク回避からベンダーロックの恐れもありますが、その点はどのような見解をお持ちでしょうか。また、本来フリーダイヤルも貴市名義が望ましいのですが、いかがでしょうか。また、通話料はキャリアの通信費用ですので、請求先を弊社にすることも可能ですが、入電状況により変動のある弊社コストの部分となりますので、弊社サービス費用としてご請求させて頂くことは可能でしょうか。本来は項目を分けて立替え請求が可能であれば幸いです。	電話番号については、企画提案書において具体的に提案をお願いいたします。今年度は、区役所住民情報担当の一部業務に対する自動応答を行う予定であるため、既存の電話番号も従来どおり使用する方針です。そのため、受注者様に新しい電話番号を提供いただくことを考えております。なお、企画提案書作成要領に記載のとおり、次年度以降の対象業務の拡大や全区への展開も検討しており、必要なタイミングで電話番号の変更が生じることも想定しております。電話の通信料についてですが、本調達は総価契約となりますので、通信料も含めた経費の積算をお願いいたします。
2	【別紙 1】 仕様書案	4 頁 業務内容 (3) 運用保守業務 イ 定期保守	弊社サービスはクラウドサービス提供のため、サービスの機能拡充更新、及びセキュリティ情報の更新等は、弊社の任意のタイミングで実施するものとなります。オンプレミス型のサービス提供を予定されておりますでしょうか。	当該項目については、特に機能拡充において、本市の認識しないところで市民の方の利用環境が変更されることのないように設けております。仕様書案で記載している内容が実施可能である場合、クラウドサービス型・オンプレミス型問わずご提案をお受けいたします。
3	【別紙 1】 仕様書案	5 頁 3 業務内容 (4) その他 収集データに関して	弊社サービスでは、入電後の取得データは、取得日から起算して60日後に自動廃棄される仕組みで共通化されているものとなり変更不可となりますが、上記期間は貴市の許容範囲でしょうか。	収集データの消去に関する期間については、システム内でのデータ保持期間に加えて、成果物作成のために出力されたデータが必要な期間も含めて決定します。具体的な期間は、契約締結後、受注者が対応可能な期間を確認の上、適切な期間を指示いたします。
4	【別紙 1】 仕様書案	3 業務内容 (3) 運用保守業務 イ 定期保守	「システムの機能の拡充、更新及びセキュリティ情報等については、受注者の負担において随時実施し、発注者が当該システムの機能拡充の適用可否を判断できる技術情報等を文書により提示し、その適用については発注者の指示に従い実施すること」について、当社はSaaS形態で複数の自治体に共通のサービスを提供しており、利用自治体からの要望や時流の脅威・脆弱性などを踏まえて、自社判断のもと適切な対応を行っております。SaaS形態で複数の自治体に共通のサービスを提供している実績を有する場合は、「発注者の指示に従い実施すること」という要件を適用除外といたく、仕様書の記載内容について契約時に協議させていただくことは可能でしょうか。	当該項目については、特に機能拡充において、本市の認識しないところで市民の方の利用環境が変更されることのないように設けております。事前に告知いただくこと、管理画面等で変更内容を反映するかどうかの選択ができることなど、上記観点が守られる場合は、仕様書の記載内容についての協議は可能です。
5	【別紙 1】 仕様書案	3 業務内容 (3) 運用保守業務 ウ 障害対応	「障害復旧後は、障害の原因、対策方法、再発防止策等を含めて報告書を作成するとともに、その内容について発注者に速やかに報告すること」について、当社はSaaS形態で複数の自治体に共通システムとして提供させていただいているため、自治体ごとに個別の報告書を提出するのではなく、サービス管理画面上での全体通知をもって当該要件を満たすものとして対応することは可能でしょうか。	サービス管理画面上での全体通知も本仕様に基づく報告書とみなしますが、通知の時期や内容が不十分な場合は、別途個別の報告をお願いする可能性があります。
6	【別紙 1】 仕様書案	3 業務内容 (3) 運用保守業務 オ システムの停止	「システム保守作業の一環としてシステムの停止を行う場合には、本市に事前に相談し、了承を得ること」について、当社システムは、SaaS形態で複数の自治体に共通システムとして提供させていただいているため、自治体ごとの事前相談等の対応は困難となりますが、計画的なシステム停止においては利用自治体への影響を考慮し、事前通知した上で適切に実施しています。この場合、要件を満たしていると解釈して相違ないでしょうか。	仕様を満たしているとみなします。
7	【別紙 1】 仕様書案	3 業務内容 (4) その他	「収集したデータは、本市が別途指示する期間内に消去すること。ただし、消去データは容易に復元できないようにする等の別途措置を講じること。」内の、「本市が別途指示する期間内」について、消去指示を行う契機（契約終了時、特定事由発生時、定期的な指示等）についてご教示いただけないでしょうか。	契約締結後、受注者と協議を行った上で、事前に指示いたします。
8	【別紙 1】 仕様書案	10 その他 (1)	「個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律及び大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する法令や条例等に基づき、厳重に行うこと」について、当社システムは、SaaS形態で複数の自治体に共通システムとして提供させていただいており、SaaS形態の特性上、各自治体の個別の情報セキュリティポリシーにつきましても、その全てに対応したシステム提供が技術的に困難な場合がございます。一方で、情報セキュリティマネジメントシステム認証（ISO/IEC27001やISO/IEC27017）の取得やセキュリティ対策方針の公開など適切にセキュリティ対策を実施しておりますため、要件を満たしていると解釈して相違ないでしょうか。	仕様書「3 業務内容（4）」に記載のとおりです。
9	【別紙 2】 業務委託契約書	・個人情報等の保護に関する受注者の責務（第 6 条から第 12 条等） ・知的財産権（著作権、特許等）に関する条項（第 17 条、第 17 条の 2、著作権に関する特約条項等）	業務委託契約書案に定められている各条項のうち、特に個人情報等の保護に関する受注者の責務および知的財産権（著作権、特許権等）に関する条項をはじめとして、当社SaaSシステムの特性を踏まえた内容に関する協議・調整の余地はございますでしょうか。	当該契約書は本市の標準的な契約書であり、基本的にこちらを使用する前提で本募集を行っております。そのため、契約書内容の変更は想定しておりません。
10	【別紙 2】 業務委託契約書	契約全般	当社は、複数の自治体様向けにSaaS製品として展開している自社製品を活用した提案を予定しています。当該製品をご利用いただくにあたっては、ご利用条件を規定した当社標準約款に同意いただく必要があるため、具体的な契約形式について、協議させていただきますでしょうか。	上記のとおり、契約形式の変更は難しいですが、貴社サービスを利用するために申込書等の提出が必須である場合は、対応について別途協議させていただきます。

No.	該当資料	該当項目	質問内容	回答
11	・募集要項 ・企画提案書作成要領	・募集要項 2 業務内容に関する事項 (3) 事業規模 (契約上限額) ・企画提案書作成要領 2 企画提案書の項目 (3) 特定テーマにかかる提案 【特定テーマ①】	記載の金額は、今回の契約期間となる2026年3月末までに実施の内容「企画提案書作成要領-2 企画提案書の項目- (3) 特定テーマにかかる提案-【特定テーマ1】」の範囲における金額という理解で正しいでしょうか？	ご認識のとおりです。
12	募集要項	6 応募手続き等に関する事項 (4) 企画提案書・見積書の提出 ア	企画提案書の形式について、A4判との指定がありますが、縦書き・横書きの指定はございますでしょうか？	どちらでも結構です。
13	募集要項	3 契約に関する事項 (4) 契約保証金	大阪市契約規則第37条第1項3号記載の「本市と契約を締結しようとする者が契約を履行しないこととなるおそれがないと認められるとき」とは、どの様な場合となりますでしょうか？	本案件については、随意契約（地方自治法施行令第167条の2第1項第2号）によるため、原則として契約保証金を免除します。
14	仕様書	3 業務内容 (1) 自動応答サービスの環境構築 イ 住民情報業務全体の想定受電数	記載の想定受電数は、「住民異動の手続きに関する問い合わせ業務」における想定件数でしょうか？ もしくは、企画提案書作成要領の【特定テーマ②】旭区役所と住吉区役所の住民情報業務における対象業務の拡大方策に関する想定件数となりますでしょうか？	住民異動の手続きに関する問い合わせ業務、特定テーマ②の対象業務拡大、非定型の業務も含めた、住民情報業務全体の受電数の想定です。
15	仕様書	3 業務内容 (1) 自動応答サービスの環境構築 オ 電話番号 カ 電話番号数及び通信回線数	弊社提供のソフトフォンのシステムを転送先部署様にて導入頂くことは可能でしょうか？ ※システム利用料等は弊社側にて負担。 ※電話転送費の削減とスムーズな転送対応の実現を目的として、検討頂きたいと考えております。	企画提案書において具体的に提案をお願いします。
16	仕様書	別紙	SMS送信について、固定電話からの入電の場合、SMS送信ができない可能性があります、その場合の対応はどうなりますでしょうか？ ※固定電話でも、スマホの番号を別途入力頂く形で送付できる可能性はありますが、スマホ未所持の市民の方もいらっしゃるかと考えております。	音声のみの案内を想定していますが、より効果的な方策のご提案があれば、企画提案書にて提案をお願いします。
17	仕様書	3 業務内容 (1) 自動応答サービスの環境構築	開庁時間中に定型外のお問い合わせで転送となった場合は、どのように対応すべきか、想定などはございますでしょうか？ 【例】①開庁時間中に再度かけなおし頂くようアナウンス ②折り返し先を伺い受付、貴庁へ情報連携（連携方法はご相談）	①で例示いただいた内容を想定していますが、より効果的な方策のご提案があれば、企画提案書にて提案をお願いします。
18	企画提案書作成要項	1 企画提案書の様式	事業者を特定できる情報には、「商品名・サービス名・登録商標名・独自の機能名」も入りますでしょうか？ ※全て不可の場合に、資料上の表し方が難しくなるため、確認したいと考えております。	商品名・登録商標名は、事業者を特定する情報に該当します。サービス名、独自の機能名については、貴社のサービスのみを指す用語の場合は、事業者を特定する情報に該当しますが、他社でも一般的に使用されている用語である場合は該当しません。 資料上の表記が難しい場合は、固有名詞の代わりに、記号や仮名を使用いただくことも可能です。
19	業務委託調達仕様書	P. 3 3. 業務内容 (1) 自動応答サービスの環境構築 イ. 住民情報業務全体の想定受電数 P. 5 3. 業務内容 (4) その他	従量課金費用（変動費）につきまして、「住民情報業務全体の想定受電数・旭区役所1年あたり約6,500件・住吉区役所1年あたり約11,500件」と調達資料内に記載がありますが、想定を上回る利用が発生し、従量課金費用が超過してしまった際の取り扱いに関して伺いたします。 超過分は別途変更契約等にてご精算させていただくことは不可でしょうか。	仮に想定を上回る利用が発生し従量課金費用が超過した場合も、契約変更等による清算は行いません。
20	該当なし	ー	システム管理を実施いただきます職員様の利用環境につきまして、OSやブラウザ等の記載がありませんが、インターネット回線に接続されている端末からのご利用想定で問題ありませんでしょうか。	本市職員の通常のPC利用環境については、OSはWindows11、ブラウザはMicrosoft edge、インターネット接続は可能です。
21	業務委託調達仕様書	P. 3 3. 業務内容 (1) 自動応答サービスの環境構築	メリットが出ると判断した場合、旭区と住吉区の本番環境は分けて同一環境内にシナリオを作成してもよろしいでしょうか。	問題ありません。 企画提案書において具体的に記載をお願いします。
22	業務委託調達仕様書	P. 4 3. 業務内容 (1) 自動応答サービスの環境構築 キ テスト環境	テスト環境及びテスト電話番号について、本番環境内でテスト用シナリオを作成し、テスト用電話番号を用いてシミュレーションを行う想定でもよろしいでしょうか。	問題ありません。 企画提案書において具体的に記載をお願いします。
23	業務委託調達仕様書	P. 5 3. 業務内容 (3) 運用保守業務 エ 保守体制	「障害対応にかかる受付窓口については、24時間確実に連絡が取れる体制を用意すること。」とありますが、常時24時間サービス監視を実施し、障害発生時にはアラートを発注者・受注者へ通知し、受注者側が早急に対応する体制で問題はないでしょうか。（受注者が提供するサービス起因での障害事にアラートを受信後、発注者へ通知（連絡）し、早急に復旧対応を実施します。）	問題ありません。 万一、アラートが検知できない障害が発生した場合の連絡手段については、契約後に協議をお願いします。
24	業務委託調達仕様書	P. 5 3. 業務内容 (4) その他	「自動応答サービスの環境構築や運用保守に関して十分に打ち合わせ（会議）を行うこと。」とありますが、貴市側の業務負担も加味し、打ち合わせ回数を提案書にて盛り込む形式でもよろしいでしょうか。	問題ありません。

※貸与資料にかかる質問及び回答については、募集要項「8 その他（8）」及び「関係資料（データ）の貸与依頼書（4 遵守事項 第2条）」に基づき非公開とします。