

令和8年7月14日

質問回答書

件名 LINE 公式アカウント情報配信システム構築業務委託

次のとおり回答します。

資料名	項目番号 または ページ番号	質問	回答
実施要領	11	より適したご提案とするため、審査委員の所属と職位について、可能な範囲でご教示いただくことは可能でしょうか。	所属についてのみ、お伝えします。構成としては広報部署・情報部署となります。
実施要領	14	プレゼンテーション当日の参加は、現地とオンライン含めて参加することは認められるでしょうか。 また、プレゼンテーションの中で、実際のシステム管理画面等を投影したデモンストレーションの実施は認められるでしょうか。	人数超過がなければオンライン参加も可能とします。また、デモンストレーションは可とします。
実施要領	16	本システムはクラウドサービスのため、個別の仕様変更（システムのカスタマイズ）には対応しておりません。 仕様変更に関しては、あくまで本パッケージシステムにおいて対応可能な範囲でのみ可能ですが、差支えないでしょうか。	差し支えありません。
基本要件確認書	項番 34	本システムはクラウドサービスのため、個別の仕様変更（システムのカスタマイズ）には対応しておりません。 仕様変更に関しては、あくまで本パッケージシステムにおいて対応可能な範囲でのみ可能ですが、差支えないでしょうか。	差し支えありません。

仕様書	3	他社システムからの移行となるため、リリース予定日の約 10 営業日程前には、webhook の切替を行いたく存じております。 webhook 切替後から弊社システムリリースまでの間は、リニューアル用のリッチメニュー表示または、ミニマムな内容のリッチメニュー表示となりますが、差支えないでしょうか。	差し支えありません。 ミニマムなリッチメニューについても資料に含めるようお願いいたします。
仕様書	5	データ移行の対象は、LINE ユーザーの「受信設定」情報のみで差支えないでしょうか。 なお、「受信設定」情報を引き継ぐ場合、現システムからのデータ抽出やデータ加工（一次情報）は、貴市もしくは現システム事業者様にお願いしております。 ※その他の移行（設定）については、現在の貴市の設定内容を踏まえ、弊社側で初期構築等の対応をさせていただきます。	差し支えありません。 データ移行の対象についても資料に含めるようお願いいたします。
基本要件確認書	項番 12	本システムはクラウドサービスとしての提供となるため、サポートについては「契約期間中」の対応となりますが差支えないでしょうか。	差し支えありません。
基本要件確認書	項番 24、91	「設定」の保守を指している場合のご質問ですが、セキュリティの観点から、運用開始後の設定・修正作業等は原則自治体様にて対応いただいております。設定に関し生じた疑問については、サポート窓口にご連絡いただければ、操作に関するサポートを行っておりますが、本対応で差支えないでしょうか。	差し支えありません。
基本要件確認書	項番 42	本システムはクラウドサービスのため、個別のお客様専用のカスタマイズや機能追加には対応しておりません。 一方で、お客様環境の機能内における設定内容のカスタマイズや、パッケージ化されたオプション機能の追加であれば可能ですが、本対応でも差支えないでしょうか。	差し支えありません。
基本要件確認書	項番 46	動作確認の対象は、貴市環境の設定内容で認識相違ございませんでしょうか。（上記であれば、対応可能です。）	ご認識のとおりです。
基本要件確認書	項番 50	ISMAP に登録されているデータセンターでしたら、ティア 3 相当以上とみなして差支えないでしょうか。	差し支えありません。
基本要件確認書	項番 52	本システムはクラウドサービスのため、個別のお客様との SLA を締結しておらず、2025 年度の稼働率実績（メンテナンスを除く）は「99.97%」でしたが、差支えないでしょうか。	差し支えありません。

基本要件確認書	項番 56	再起動等の措置は、弊社において、システムの安定稼働にとって必要な場合に適宜実施できていれば差支えないでしょうか。	差し支えありません。
基本要件確認書	項番 68	本システムでの設定内容に関して、住民様への公開前に職員様のみでテスト公開可能であれば問題ないでしょうか。 上記想定と異なる場合、閲覧制限をかける対象の情報や制限を受ける対象者等ご教示いただけますと幸いです。	問題ありません。
基本要件確認書	項番 69	本システムはクラウドサービスのため、個別のお客様への書面による報告は行っておりません。 一方で、インシデント発生時は当社にて適切に対処し、お客様への報告はシステム内のお知らせ欄への掲載並びに、メールにて対応をさせていただいておりますが、本対応をもって要件充足と判断して差支えないでしょうか。	差し支えありません。
基本要件確認書	項番 72	提案事業者と提案システムの開発・提供者が異なる場合、本要件について「○」とするには、提案事業者も満たしていることが必要でしょうか。	ご認識のとおりです。
基本要件確認書	項番 73	IP アドレス認証にあたって費用が発生する場合、本費用も見積金額に含める必要があるでしょうか。必要な場合、制限する IP アドレス数についてもご教示いただけますと幸いです。	含めてください。 最低、 2 つ必要となりますが、今後の使用環境の変更等により、他の IP アドレスが必要となる可能性もありますので、1 アドレス数あたりの費用について、資料に含めてください。
基本要件確認書	項番 77、104	2 重化対策は実施しておりますが、前日分のバックアップ分までの復元が可能となっており、本対応でも差支えないでしょうか。	差し支えありません。
基本要件確認書	項番 90	本システムはクラウドサービスのため、本構築業務に対応する内容はあくまでお客様環境用の設定を想定しております。つきましては、テスト関連（テスト結果報告書等）の成果物については、貴市環境の設定内容に関する確認結果を提出できればよろしいでしょうか。	問題ありません。
基本要件確認書	項番 96	電話対応時間は、平日 9 時～18 時（祝日・年末年始を除く）となっておりますが、運用上の解釈として問題ないでしょうか。 また、電子メールは 24 時間 365 日送っていただいて問題ございませんが、返信対	問題ありません。

		応は窓口対応時間内（9 時～18 時）での対応となりますが、運用上の解釈として問題ないでしょうか。 なお、なお緊急時の障害受付・対応については、できうる限りの対応をさせていただきます。	
基本要件確認書	項番 100	本システムはクラウドサービスのため、個別のお客様への書面による報告は行っておりません。一方で、お客様への報告は、システム内のお知らせ欄への掲載、並びにメールにて対応をさせていただいておりますが、本対応をもって要件充足と判断して差し支えないでしょうか。	差し支えありません。
基本要件確認書	項番 107	セキュリティの観点から、運用開始後の設定等の修正作業は原則自治体様にて対応いただいております。 設定に関し生じた疑問については、サポート窓口にご連絡いただければ、操作に関するサポートを行っておりますが、差し支えないでしょうか。	差し支えありません。
基本要件確認書	項番 108	個別の操作研修は対応しておりませんが、年に 2 回、新担当者向けの操作説明会ウェビナーを実施しておりますので、こちらにご参加をお願いしております。また、ポータルサイトにて、過去の操作説明会動画も視聴可能ですが、本対応でも差し支えないでしょうか。	差し支えありません。
基本要件確認書	項番 109	リッチメニューのデザイン変更や設定変更については、原則有償対応となりますが、サポート窓口にご連絡いただければ、画面共有しながら操作に関するサポートを実施可能です。リッチメニューのデザインについても、編集可能な画像データ（PowerPoint、Illustrator 等）をお渡し可能で、自治体様にて自由に変更できますが、本対応をもって「○」および「代替案」での回答として差し支えないでしょうか。	ご提示いただいた内容で代替案として差し支えないですが、設定変更については原則有償対応となる旨のご記載をお願いします。
機能要件確認書	項番 25	リッチメニューのデザイン変更や設定変更については、原則有償対応となりますが、サポート窓口にご連絡いただければ、画面共有しながら操作に関するサポートを実施可能です。リッチメニューのデザインについても、編集可能な画像データ（PowerPoint、Illustrator 等）をお渡し可能で、自治体様にて自由に変更できますが、本対応をもって「○」および「代替案」での回答として差し支えないでしょうか。	ご提示いただいた内容で代替案として差し支えないですが、設定変更については原則有償対応となる旨のご記載をお願いします。
基本要件確認書	項番 110	随時 予約制の個別相談会を実施しておりますので、こちらにお申込みいただくことで不明点などにサポートメンバーが対応いたします。 また、お問い合わせいただきましたら、個別のオンラインミーティングにも対応い	差し支えありません。

		たしますが、本対応でも差し支えないでしょうか。	
基本要件確認書	項番 111	修正対象となるドキュメントは、システム管理画面から確認可能なマニュアルのみで差し支えないでしょうか。 ※運用開始後のシステム内の設定変更については、お客様にて実施可能なため、設定内容を記載する資料等が存在する場合には、お客様による更新を想定しております。	差し支えありません。
基本要件確認書	項番 112	システム切り替えに際して、必要なデータはお客様自身で管理画面から出力いただく対応となりますが、こちらでも差し支えないでしょうか。 ※データ抽出に係る費用は発生いたしません。	差し支えありません。 システム切り替えについては市側の対応が必要となる旨のご記載をお願いします。
基本要件確認書	項番 113	＞・導入したシステムのすべての機能 こちらが「設定変更」を差す場合、セキュリティの観点から、運用開始後の設定等の修正作業は原則お客様にて対応いただいております。設定に関し生じた疑問については、サポート窓口にご連絡いただければ、操作に関するサポートを行っておりますが、差し支えないでしょうか。 ＞・正答率の維持および向上対策支援 ＞・正答率向上のためのデータのチューニング支援（稼働後最大4ヵ月程度を想定） 予約制の個別相談会を実施しておりますので、こちらにお申込みいただくことで、不明点の解消や改善施策提案などサポートメンバーが対応いたしますが、差し支えないでしょうか。	差し支えありません。
基本要件確認書	項番 116	リリース前までは、テスト用アカウントをご準備しておりますが、リリース後は、原則用意していないため、リリース後も必要な場合は別途有償でのご提供とさせていただきます。 なお、本システムでは、メッセージのテスト配信やリッチメニューのテスト表示は、本番環境内でお友だちに影響を与えることなく実施可能ですが、その場合でもテスト用アカウントは必要でしょうか。	その前提であれば、必要なしとなります。
基本要件確認書	項番 124	業務の一部を再委託する場合、別途「業務再委託承認願」（様式第2号（第4条関係））を提出する必要があるでしょうか。	ご認識のとおりです。

機能要件確認書	項番 1	「管理者権限：1アカウント」、「一般操作権限：最小50アカウント」とのことですが、アカウント数によって見積金額が異なる場合、見積は当該アカウント数の利用を前提とした作成となるでしょうか。	ご認識のとおりです。
機能要件確認書	項番 2	1つの問いに対して、1つの答えとなっているデータを編集する画面があれば差支えないでしょうか。	差し支えありません。
機能要件確認書	項番 18	「1つのAIかつ1つのFAQデータを元に、チャットボット形式のUIとして提供すること」との記載について、具体的な意図をご教示いただけますでしょうか。本要件は、いわゆる1問1答形式での対応を指している認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおり、1問1答形式での対応を指しています。
機能要件確認書	項番 26	表示言語数は何言語を想定されているでしょうか。 また、表示対象となる言語の種類（●●語、▲▲語など）についてもご教示いただけますと幸いです。	数について想定はしていませんが、以下が優先度の高い言語となります。 英語、中国語、韓国語、タガログ語、トルコ語、ベトナム語、ネパール語
機能要件確認書	項番 40	お問い合わせが想定される全分野のFAQが登録可能であれば差支えないでしょうか。その場合、登録を想定しているFAQ数をご教示ください。 上記想定と異なる場合は、どのような機能を想定されているかご教示いただけますと幸いです。	差し支えありません。 想定FAQ数としては500~1000を見込んでいます。
機能要件確認書	項番 81	ごみ収集カレンダーの表示は、チャットボットでの地区別案内により、以下いずれかのページに掲載のカレンダー表示（URL 遷移）ができれば問題ないでしょうか。 https://www.city.kawaguchi.lg.jp/kurashi_tetsuzuki/gomi_risaikuru/2/2/9640.html https://kawaguchi-gomimaru.jp/calendar/61/	問題ありません。
機能要件確認書	項番 83	「粗大ごみ収集受付システムと連携できること。」とありますが、”粗大ごみ収集受付システム”とは、川口市様で運用されている下記WEBシステムで間違いないでしょうか。 https://www.sodai-kawaguchi.jp/eco/view/kawaguchi/top.html	ご認識のとおりです。
機能要件確認書	項番 83	「粗大ごみ収集受付システムとの連携」とは、リッチメニュー等から、以下のシステムの受付画面へ遷移し利用できればよろしいでしょうか。 https://www.sodai-kawaguchi.jp/eco/view/kawaguchi/top.html	問題ありません。

機能要件確認書	項番 88、 107	テスト配信については、月間の配信可能数に上限がないことが前提という認識でよろしいでしょうか。また、テスト配信が、配信数に応じた従量課金制の場合、見積金額に含める必要があるため、月間のテスト配信数の目安をご教示いただけると幸いです。 （例）月間 10 万通のテスト配信を前提とした見積を提示 など	ご認識のとおりです。 災害時等の対応を見込み、月間のテスト配信数は 1000 通を目安にしています。
機能要件確認書	項番 111、 112	開封数、クリック数の取得にあたっては、LINE のお友だち側で特別な操作（例：「全て見る」ボタンをタップしていただく等）をしていただくことなく実施できることが必要という認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
機能要件確認書	項番 118	連携元のメールシステムは、以下 2 つで認識相違ないでしょうか。 https://www.city.kawaguchi.lg.jp/soshiki/01020/020/1/mailhaishin/kirarikawaguchijouhomail/20013.html https://www.city.kawaguchi.lg.jp/soshiki/01100/040/4/1/3481.html もし他に連携想定メールシステムがある場合は、以下の 4 点についてのご教示いただけますと幸いです。 ①送信されるメールの形式はテキスト形式のみの配信でしょうか （HTML 形式の配信はございませんでしょうか。） ②音声や画像ファイルを添付する運用はございますでしょうか。 ③SPF レコードは設定されておりますでしょうか。 ④一通のメールに複数アドレスを登録して配信するという処理は行っておりますでしょうか。	ご認識のとおりです。 他システムとの連携については予定なしとなります。
機能要件確認書	項番 119	メール本文だけではなく、タイトル（件名）の配信も必須という認識でよろしいでしょうか。	望ましいですが、必須ではありません。