

	該当箇所	質問	回答
1	仕様書 1 (1)	本目的は、LINE公式アカウントのトークルームにてチャットで相談する事を想定して宜しいでしょうか。	本業務の目的は、SNSアプリ「LINE」から、相談応答システムを介して相談の受付を行うこととしております。 これは、「仕様書 6 (5) ウ」のガイドライン内の『LINE公式アカウントの利用に関し、LINE社とは別の委託先に適切にセキュリティが確保されたシステムを構築させること』に沿うことによるもので、LINE公式アカウントのトークルーム上でのチャットでの相談は想定しておりません。 【URL】 https://www.fsa.go.jp/news/r2/sonota/20210611/20210611.html
2	仕様書 1 (2)	契約期間が4月1日からであるが、納期が4月と記載があり、打ち合わせからの作業期間がとても短いと感じられる。納期までに構築が完了すべきもの、住民へ公開を行う時期などご教示お願いします。	事業者により提供するシステムの内容が異なることから、まずは現在利用中のシステムで出力したログデータをもとに、今回選定する事業者が提供するシステムに引き継ぐ内容や、システムの構築に必要な期間等を協議する必要があると考えております。 また、現在利用中のシステムは令和6年3月31日までの契約となることから、運用の開始が令和6年4月を過ぎる場合は、協議後速やかにホームページ等で相談受付開始時期をお知らせする必要がありますと考えております。
3	仕様書 3 (1)	相談者の個人情報についてはLINEID以外にどのような内容を取得する予定なのかご教示をお願いします。	相談者の生命の危機が推測される場合等の緊急対応時には、警察と連携し、その中でデータログ情報等の提出が必要になることが想定されます。 その際システムから取得する情報としては、「投稿された時間(時・分・秒)」、「投稿時のIPアドレス」、「投稿内容(前後のやりとりを含む)」、「LINEのチャンネルID」、「LINEのUID」等を想定しています。
4	募集要項 5	全体日程で、業務引継実施準備となるが、業務引き継ぎとはどのような内容かご教示をお願いします。	現在利用中のシステムと異なるシステムで運用を開始する場合は、利用者への影響を最大限に配慮し、システムを構築する必要がありますと考えております。 業務引継の内容としては、過去に相談等を受けた相談者から再度相談があった場合に、対応済みの案件も含め、以前の相談履歴が表示されるシステムを構築するために、現在利用中のシステムで出力したログデータを引き継ぐことを想定しています。
5	仕様書 3 (8)	「(8) 一人の相談員につき一つのアカウントを作ることができること。また、相談員の追加・削除について、追加の費用が発生しないこと。」の内容ですが、アカウントは現時点でいくつを想定されておりますでしょうか。	現時点では4人分のアカウントを想定しております。
6	仕様書 3 (10)	「(10) あらかじめ設定したキーワードについて、文字の色を変えるなどで画面上分かりやすくすること。」の内容ですが、当社より提案予定にシステムにはこの機能がございません。この機能は必須になりますでしょうか？	当該機能については、相談者の生命の危機が推測される場合等の書き込みに対し、速やかに対応するため、必要な要件として記載したものでございます。 事業者により提供するシステムの内容が異なることから、「色を変えるなど」という例示形式にしておりますが、上記の目的に沿った機能がありましたら、差し支えないと考えております。
7	仕様書 3 (11)	「(11) 現在利用中のシステムで出力したログデータをもとに、相談内容を引き継いだ状態でシステムを構築し、引き継ぐ内容については本市と協議のもと定めること。」の内容ですが、同じく当社より提案予定にシステムにはこの機能がございません。そのためこの機能を追加できるか検討をするため、現在ご使用中のシステムからどのような形でデータがアウトプットされるのか、詳細をご教示いただければ幸いです。	当該機能については、利用者への影響を最大限に配慮し、過去に相談等を受けた相談者から再度相談があった場合に、対応済みの案件も含め、以前の相談履歴が表示されるシステムを構築するために記載したものでございます。 そのため、現在利用中のシステムから、csv形式で「相談者名」、「メッセージ内容」、「送信日時」、「UID」等が含まれたログデータを出力し、今回選定する事業者が提供するシステムに引き継ぐことを想定しています。
8	-	現在ご利用中のLINE公式アカウントについての質問ですが、こちらはLINEヤフー社より無償で提供されているものでしょうか？また、そうでなければ料金プランの詳細等を差し支えない範囲でご教示いただければと存じます。	現在利用しているアカウントは、LINEヤフー株式会社から無償で提供されているLINE公式アカウント(行政機関用アカウント)になります。

※質問内容につきましては、原文のまま記載しております。