

項番	資料名	該当頁	章・項目	質問内容	質問理由	回答
1	調達仕様書	P5	イ. 履行場所等の整備 (ア) 履行場所	ICカード等を利用した入退室管理システムを設置すること、とのことですが、窓口対応する場所についても電子錠で隔離されている必要があるという認識でよろしいでしょうか。	仕様確認のため	業務仕様書(調達仕様書) 別紙3「個人情報取扱安全管理基準」4に記載のとおり、個人情報を取扱う管理区域を明確にし、当該区域において安全管理措置を実施することを求めているものです。 窓口相談に赴いた市民に対して入退室管理を行うことを求めるものではありません。
2	調達仕様書	P6	イ. 履行場所等の整備 (イ) 設備 c. 業務管理用端末	②業務管理端末について、知識情報、所持情報、生体情報を利用する認証手段のうち二つ以上を併用とのことですが、PCのログイン時に複数の認証を行う必要があるということでしょうか。 PCを立ち上げる際に、個別PWでログインし、業務で使用するアプリやツールを使用する際に再度別の個別PWでログインする、というような認証でもよろしいでしょうか。	仕様確認のため	端末起動(ログイン)時において多要素認証を備えるようにしてください。 なお、多要素認証を求めている理由として、本市情報セキュリティポリシー(情報セキュリティ基本方針、情報セキュリティ対策基準)に記載する事項を遵守するためです。
3	調達仕様書	P6	イ. 履行場所等の整備 (イ) 設備 c. 業務管理用端末	③業務管理端末をインターネットに接続する場合は、原則有線LANでの接続を行うこと、とのことですが、業務管理端末とは別の、管理者が社内外のメール送信などで使用するPCについては無線LANでよろしいでしょうか。	仕様確認のため	履行場所(業務区画)外で使用するPCで、かつ、本業務に関わる情報(ユーザの個人情報を含む)を取り扱わなければ、差し支えありません。 なお、業務仕様書(調達仕様書) 4-(3)ーオ『情報漏洩などの事故につながる物品の持込禁止』のとおり、履行場所(業務区画)において、事務局端末及び業務管理用端末以外のPCの持込を禁止する要件としていますのでご注意ください。また、本業務の範囲内で管理者が社内外のメール送信を行う場合は、業務仕様書(調達仕様書) 2-(1)ーイー(イ)ーd『電子メール』に示す要件にて対応するよう求めます。
4	調達仕様書	P11	ア. 利用者番号通知等の発送 (ウ) 封入封緘・発送	郵便料金は貴市負担とのことですが、後納郵便のご契約をいただくことは可能でしょうか。	仕様確認のため	委託者(本市)において後納郵便の手続きを行う予定です。
5	調達仕様書	P12	イ. 事務局システム、アプリに係るデータ入力作業 (カ) イベント開催者及びイベントの募集・登録 a. イベント開催者の募集・登録	こちらで記載のあるイベントはP19、イ. 事業PRイベント等の企画・実行に記載のあるPRイベントと同じイベントを示されているということでしょうか。	仕様確認のため	2-(2)ーイー(カ)のイベントと2-(3)ーイの事業PRイベントは異なります。 それぞれの文言の定義は以下のとおりです。 イベント: 民間企業や行政、地域の団体等が主催するイベントであって、アプリユーザがQRコード読み取りによってポイントが獲得できるものを指す。 事業PRイベント: 受託者が主催する、本事業の普及啓発を目的としたPRイベントを指す。
6	調達仕様書	P12	イ. 事務局システム、アプリに係るデータ入力作業 (ウ) 抽選の企画、実施	デジタルギフト券の調達、当選者への進呈について、協賛企業からの協賛品の提供が想定より集まらない場合などに、受託者が自ら調達してデジタルギフト券などを景品とする。という認識でしょうか。それとも別途受託者が協賛品以外にも景品の企画を実施する。ということでしょうか。	仕様確認のため	2-(2)ーイー(ウ)ーbにおいて示している抽選の実施回数及び当選者数を確保いただくことを求めています。原則として、抽選の景品には協賛企業による協賛品を充てることとし、協賛品のみで前述の抽選実施回数等を満たせない場合に、受託者による調達も認めるものです。
7	調達仕様書	P15	ウ. 問合せ対応及び操作サポート (ア) 問合せ対応	市民様からのお問合せについては、一般的な操作方法や苦情について対応するとのことですが、個人を特定する(事務局システムを使用し、個人の登録状況を確認する)作業は必要になりますでしょうか。	仕様確認のため	問い合わせ内容によっては事務局システムによる個人を特定する作業が必要になるケースが考えられます。(例: 利用者番号通知が届いていない、獲得したはずのポイントが付与されていない、など) 折り返し対応を不可とはしておりませんが、主たる参加者が高齢者であることを踏まえたサポート体制を構築ください。また、個人を特定する作業の具体(氏名・生年月日を確認する等)は業務開始後、本市と協議の上決定することとします。

項番	資料名	該当頁	章・項目	質問内容	質問理由	回答
8	調達仕様書	P17	ウ.問合せ対応及び操作サポート (イ)登録サポートイベントの企画・運営	必要に応じて貴市指定の団体向けの出張説明会を実施、とのことですが、月何回程度実施なのか等、想定はございますでしょうか。	仕様確認のため	多くとも週2回程度を想定していますが、受託者側の対応状況等を踏まえて、双方協議のうえ調整させていただきます。
9	調達仕様書	P5	(1) 事務局開設に向けた準備 (ア) 履行場所 d	「事務局職員、本市職員その他関係する職員だけが立ち入ることができる区画とし、」とありますが、完全クローズドの部屋ではなく、パーティション等で区切るような手法でもよろしいでしょうか。		業務仕様書(調達仕様書)、本市情報セキュリティポリシー(情報セキュリティ基本方針、情報セキュリティ対策基準)等に沿って対策を実施することを基本方針としているため、それらに準拠することができれば、差し支えありません。なお、業務仕様書(調達仕様書)2-(1)-(ア)-d及びe双方を満たす必要があること等にご留意ください。 なお、パーティション等については、セキュリティ確保のため、容易に取り外しや移動ができない程度のものとし、ガラス仕切りなど、外部から容易にのぞき見できるものは認めません。
10	調達仕様書	P8	(1) 事務局開設に向けた準備 ウ. 実施体制の構築 (イ) 教育 b	運用保守事業者が開催するシステム操作等の研修の所要日数(目安)を教えてください。		下記の予定です。 【研修参加前提条件】 ・操作マニュアル(ユーザ向け、イベント開催者向け、事務局向けの3種)を一読していること ・操作マニュアルの不明点はあらかじめ確認事項として整理されていること 【研修所要時間】 ・3時間 【研修回数】 ・1回
11	調達仕様書	P9	(2) 事務局運営業務 ア. 利用者番号通知等の発送	発送物の例として下記の記載がありますが、操作ガイドのページ数はどの程度を想定されているでしょうか。 ・ログイン用QRコードが印字された通知文書 ・広報物(事業概要チラシ・操作ガイド)等		操作ガイド(スタートアップガイド)の規格(ページ数含む)は、2-(2)-イ-cに記載のとおりです。
12	調達仕様書	P11	(2) 事務局運営業務 イ. 事務局システム、アプリに係るデータ入力作業 (ア) ユーザの管理	ユーザーの退会処理、変更設定、それぞれの目安の業務量(例: 月間10件程度)を教えてください。		退会処理は50件/月程度、変更設定は200件/月程度対応できるようお願いします。 なお、将来的なユーザ数の増に伴う業務量の増において契約変更・追加費用が発生しないことに留意することを提案事項として求めます。
13	調達仕様書	P12	(2) 事務局運営業務 イ. 事務局システム、アプリに係るデータ入力作業 (エ) アンケートの実施 a	受託者側で選定したアンケートツールを使用することは可能でしょうか。		アンケートはアプリから配信していただく必要がありますので、アプリ及び事務局システムに備えている機能を使用してください。 なお、アンケート結果はCSVファイルで出力することが可能であり、結果の集計・分析にあたって独自で選定したツールを使用することは差し支えありません。
14	調達仕様書	P12	(2) 事務局運営業務 イ. 事務局システム、アプリに係るデータ入力作業 (カ) イベント開催者及びイベントの募集・登録 a イベント開催者の募集・登録	イベント主催者の登録審査において、目安の業務量(例: 月間10件程度)を教えてください。		年間を平均して300件/月程度は対応できるようお願いします。 ただし、事業開始初年度は月によって変動する可能性があります。 なお、事業開始時における一時的な業務量の増、将来的なイベント主催者の増にも対応でき、イベント主催者の増(月間最大2割程度)において契約変更・追加費用が発生しないことに留意することを提案事項として求めます。

項番	資料名	該当頁	章・項目	質問内容	質問理由	回答
15	調達仕様書	P13	(2) 事務局運営業務 イ. 事務局システム、アプリに係るデータ入力作業 (カ) イベント開催者及びイベントの募集・登録 c イベントの登録受付・審査	イベントの登録審査において、目安の業務量(例: 月間10件程度)を教えていただけないでしょうか。		年間を平均して900件/月程度は対応できるよう願います。 ただし、事業開始初年度は月によって変動する可能性があります。 なお、事業開始時における一時的な業務量の増、将来的なイベント主催者の増にも対応でき、イベント主催者の増(月間最大2割程度)において契約変更・追加費用が発生しないことに留意することを提案事項として求めます。
16	調達仕様書	P14	(2) 事務局運営業務 イ. 事務局システム、アプリに係るデータ入力作業 (キ) その他アプリに係る事務 a ウォーキングコースの登録・更新	配信前に現地視察を行い、とありますが、ウォーキングコースの登録回数(例: 月間1回程度)を教えていただけないでしょうか。		本市が用意するウォーキングコースが約100か所あり、令和8年4月までに登録いただく必要があります。以降は、年間を平均して月に1回以上は追加や更新に対応できるよう願います。 なお、受託者によるウォーキングコースの登録は提案事項としてご認識いただき、ご提案をお願いします。
17	調達仕様書	P14	(2) 事務局運営業務 イ. 事務局システム、アプリに係るデータ入力作業 (キ) その他アプリに係る事務 b 寄付先の登録・更新	実際の寄付の処理は事務局システム上で行うのでしょうか。寄付先を登録した後の流れを教えていただけないでしょうか。		寄付先の登録は事務局システムで行っていただきます。 具体的処理の流れは、事務局システム運用マニュアルをご参照ください。
18	調達仕様書	P15	(2) 事務局運営業務 ウ. 問い合わせ対応及び操作サポート (ア) 問い合わせ対応 a 対応の方法	月別の目安の問合せ件数を教えていただけないでしょうか。		利用者番号通知の発送時(初回一括及び月次)や事業開始時期には問合せ数が増加することが予想され、一日最低200件、応答率90%以上を確保できるよう願います。 なお、将来的なユーザ数の増に伴う業務量の増減において契約変更・追加費用が発生しないことに留意することを提案事項として求めます。
19	調達仕様書	P15	(2) 事務局運営業務 ウ. 問い合わせ対応及び操作サポート (ア) 問い合わせ対応 a 対応の方法	問合せチャネル(電話、メール、問合せフォーム)別の想定割合があれば教えていただけないでしょうか。		チャネル別の目安をお示しすることは困難ですが、利用者番号通知の発送時(初回一括及び月次)や事業開始時期には問合せ数が増加することが予想され、一日最低200件、応答率90%以上を確保できるよう願います。 なお、将来的なユーザ数の増に伴う業務量の増減において契約変更・追加費用が発生しないことに留意することを提案事項として求めます。
20	調達仕様書	P15	(2) 事務局運営業務 ウ. 問い合わせ対応及び操作サポート (ア) 問い合わせ対応 b 対応日・対応時間	対面窓口の対応時間について、場所の営業時間の関係上、午前9時から午後17時までから変更(例: 午前10時～午後17時)することは可能でしょうか。		変更は認めません。
21	調達仕様書	P19	(2) 事務局運営業務 イ. 事業PR イベント等の企画・実行	チラシ、ポスターの納品部数について、目安がございましたら教えていただけないでしょうか。		事業PRイベント等の企画・実行については提案事項としてご認識いただき、ご提案をお願いします。
22	業務仕様書	P7	ウ. 実施体制の構築 (ア) 従事者の確保、配置	統括責任者は専任ではなく、他業務と兼任させて頂くことは許容範囲内でしょうか。	実施体制の人員確保の参考にしたいため	差し支えありません。
23	業務仕様書	7P	ウ. 実施体制の構築 (ア) 従事者の確保、配置	統括責任者や実施責任者は札幌市内に常駐する必要はございますでしょうか。	実施体制の人員確保の参考にしたいため	統括責任者や実施責任者について、札幌市内に常駐することを定めてはおりませんが、緊急時の対応を含め、本業務を確実に履行できる体制としてください。

項番	資料名	該当頁	章・項目	質問内容	質問理由	回答
24	業務仕様書	P7	ウ. 実施体制の構築 (ア) 従事者の確保、配置	履行場所はシェアード環境でも問題ございませんでしょうか。 (必要に応じてパーティションなどは設置想定)	実施体制の人員確保の参考にしたいため	業務仕様書(調達仕様書)、本市情報セキュリティポリシー(情報セキュリティ基本方針、情報セキュリティ対策基準)等に沿って対策を実施することを基本方針としているため、それらに準拠することができれば、シェアード環境でも差し支えありません。 なお、業務仕様書(調達仕様書) 2-(1)-(ア)-d及びe双方を満たす必要があること等にご留意ください。 なお、パーティション等については、セキュリティ確保のため、容易に取り外しや移動ができない程度のものとし、ガラス仕切りなど、外部から容易にのぞき見できるものは認めません。
25	業務仕様書	P15～16	ウ. 問い合わせ対応及び操作サポート ④ 対面によるサポート窓口	対面のサポート窓口は「庁舎内」でも問題ございませんでしょうか。	条件によって場所の確保が難しいため	問い合わせ対応及び操作サポートについては提案事項としてご認識いただき、ご提案をお願いします。
26	業務仕様書	P6	(1) 事務局開設に向けた準備 b 事務局端末(PC)	システムやアプリの構築は必要無い認識で合ってますでしょうか。	構築可否によって、配置する人員が変わってくるため	ご認識のとおりです。なお、事務局端末のキッティングや設置作業は委託者側(本市)で実施します。
27	業務仕様書	P6	(1) 事務局開設に向けた準備 b 事務局端末(PC)	事務局側で別途構築が必要なシステム等がありますでしょうか。	構築可否によって、配置する人員が変わってくるため	ご質問の事務局端末利用においては、事務局側で別途構築が必要なシステム等はありません。なお、事務局端末のキッティングや設置作業は委託者側(本市)で実施します。
28	業務仕様書	P19～20	(3) 事業広報等 イ. 事業PR イベント等の企画・実行	事業概要チラシについて様式指定は特にごございませんでしょうか。 例) A4想定なのかA3想定? 片面なのか両面? もしくは提案次第でしょうか。	様式によって、お見積り金額に変動があるため	ご質問の業務仕様書(調達仕様書) 2-(3)-イに示すチラシについては、提案事項としてご認識いただき、ご提案をお願いします。
29	業務仕様書	P11～12	(2) 事務局運営業務 (ウ) 抽選の企画・実施	「景品」は参加者全員に進呈、「デジタルギフト等」は抽選当選者のみ配布の認識で合ってますでしょうか。	インセンティブを手配するための参考とするため	いずれも抽選当選者にのみ送付していただきます。
30	業務仕様書	P16	(ア) 問い合わせ対応 c 開設時期	「① 電話、メール、アプリ上の問い合わせフォーム: 令和7年8月1日(予定)」とありますが、令和7年8月1日～令和令和10年3月31日まで必要という認識で合ってますでしょうか。	配置するオペレーターなどの参考にするため	ご認識のとおりです。
31	業務仕様書	P16	(ア) 問い合わせ対応 c 開設時期	昨年度までの過去実績における、問合せ件数(チャネル別)の目安をご教示いただくことは可能でしょうか。 また、繁忙などもデータがございましたらご教示いただくことは可能でしょうか。	配置するオペレーターなどの参考にするため	チャネル別の目安をお示しすることは困難ですが、利用者番号通知の発送時(初回一括及び月次)や事業開始時期には問合せ数が増加することが予想され、一日最低200件、応答率90%以上を確保できるようお願いします。 なお、将来的なユーザ数の増に伴う業務量の増減において契約変更・追加費用が発生しないことに留意することを提案事項として求めます。
32	業務仕様書	P4 P16	(5) 履行日・履行時間 b 対応日・対応時間	履行時間と問い合わせ対応時間の開始時間を後ろ倒しすることは可能でしょうか。 例) 履行時間: 9:00～ 問い合わせ対応時間: 9:15～	拠点によって、9時前の対応が難しい場合があるため。	変更は認めません。
33	業務仕様書	P9	(ア) 対象者数(予定)及び発送時期	モニター向けの募集に係る作業も受託者側で対応する認識で相違ございませんでしょうか。	契約締結後からモニター運用までの期間が短いため、対応するにあたり事前に調整が必要になる可能性があるため。	モニターの募集は委託者(本市)が実施します。 委託者がモニター対象者決定後、モニター向けの利用者番号通知等の発送、モニター期間中の事務局運営が業務内容となります。詳細は業務仕様書(調達仕様書)をご確認ください。
34	業務仕様書	P9	(ア) 対象者数(予定)及び発送時期	モニター向けの対象者数は募集通知数という理解で問題ございませんでしょうか。通知が最大200通なのか、モニター参加者100～200名集まるまで通知を行う想定なのかを確認したく存じます。	前提条件次第で見積金額に影響が出るため。	モニターの募集は委託者(本市)が実施します。 利用者番号通知については、委託者が決定したモニター宛てに送付いただくことになります。

項番	資料名	該当頁	章・項目	質問内容	質問理由	回答
35	業務仕様書	P13	b イベント開催者向け説明会の実施	会場に公共施設(区役所の会議室等)を使わせていただくのは難しいでしょうか。	区役所開催とできた方が場所的にもわかりやすく市民視点で良いと考えたため。	提案事項としてご認識いただき、ご提案をお願いします。
36	業務仕様書	P13	b イベント開催者向け説明会の実施	オンライン説明会は録画データを流すような運用でも問題ございませんでしょうか。	体制構築の参考としたいため。	提案事項としてご認識いただき、ご提案をお願いします。