

質 疑 ・ 回 答 書

令和5年2月1日

発注番号	04BA-7	件 名	SNS 相談システム賃貸借
No.	質 疑 事 項		回 答
1	仕様書 p5②機能詳細 i. 児童・生徒 利用者側の機能機能項目表_認証につきまして PW とございますが、2 回目ログイン時同様に PIN の使用でも良いという認識でよろしいでしょうか。		左記の認識で可とします。
2	仕様書 p6②機能詳細 ii, 応談者の機能機能項目表_応談につきまして学校職員用の画面とは入り口からも分けて用意することございますが、弊社提供パッケージ商品では、入口の段階で ID とパスワードの入力を必要とする等し、学校職員用の画面に誤ってログインすることを防ぐかたちを想定しておりますが、代替案として要件を満たしている認識でよろしいでしょうか。		ID に応じて、表示されるメニューを変更できることが趣旨ですので、代替案で可とします。
3	仕様書 p6②機能詳細 ii, 応談者の機能機能項目表_応談につきまして、対応途中で他の相談員にチャットを引き継ぐことが出来ることとありますが、弊社提供パッケージ商品では機能はありません。システム業者へ連絡頂き、保守作業として対応すること想定しておりますが、代替案として要件を満たしている認識でよろしいでしょうか。		相談が継続中のチャットに対して、相談内容に応じた専門職員が対応できるよう応談者を変更することを管理者の権限でできるようにしてください。
4	仕様書 p7 iii, 学校職員の機能機能項目表_権限につきまして、設定数に上限は設けないこととありますが、弊社提供パッケージ商品では、学校単位、学年単位、クラス単位でのみ権限設定可能です。設定数に上限は設けないとは、閲覧者アカウントの数の上限を設けないという認識でよろしいでしょうか。		学校単位、学年単位、クラス単位で権限設定で可とします。それぞれの設定が可能な閲覧者アカウントに上限は設けません。
5	仕様書 p7 iv、管理者側の機能の機能項目表_管理につきまして、チャットを強制的に他の横断者へ引き継がせることが出来ることとありますが、弊社提供パッケージ商品では機能はありません。システム業者へ連絡頂き、保守作業として対応すること想定しておりますが、代替案として要件を満たしている認識でよろしいでしょうか。		相談が継続中のチャットに対して、相談内容に応じた専門職員が対応できるよう応談者を変更することを管理者の権限でできるようにしてください。
6	仕様書 p8 iv、管理者側の機能の機能項目表_状況確認につきまして、応談者ごとの、現在受けている相談中の件数、状況、アラート数などを確認できるとありますが、アラート数とは、緊急通報などの通常とはことなる通知の数という認識でよろしいか。		左記の認識で可とします。

7	<p>仕様書 p8 (3). 非機能要件、i. 児童・生徒、GIGA スクール端末の機種が iPad 以外のタブレットや chromebook 等に変更されても、変更した機種で利用できるようにすることとありますが、弊社提供パッケージ商品では、ios, Android で動作すること想定しております。それら OS 最新 ver への対応は責任を負いますが、その他 OS への対応は別途有償での協議となる認識ですがよろしいでしょうか。</p>	<p>chromeOS ではアンドロイドアプリが動作することを想定しています。ただし、将来における技術的な問題にて、大幅な改修が必要となった場合等は、協議して決定します。</p>
8	<p>仕様書 p8 (3). 非機能要件、iv. 学校職員、GIGA スクール端末の機種が iPad 以外のタブレットや chromebook 等に変更されても、変更した機種で利用できるようにすることとありますが、弊社提供パッケージ商品では、ios, Android で動作すること想定しております。それら OS 最新 ver への対応は責任を負いますが、その他 OS への対応は別途有償での協議となる認識ですがよろしいでしょうか。</p>	<p>chromeOS ではアンドロイドアプリが動作することを想定しています。ただし、将来における技術的な問題にて、大幅な改修が必要となった場合等は、協議して決定します。</p>
9	<p>仕様書 p9⑥ログの管理、一定期間経過した履歴等は必要に応じ削除できるようにすることとありますが、協議のうえ一定期間等の具体的取り決めを行い保守にて実施、という認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>左記の認識で可とします。</p>
10	<p>仕様書 p9 (4). セキュリティ対策、①ウイルス対策・不正アクセス対策を実施することとありますが、弊社提供パッケージ商品では、GCP クラウドサーバを使用しております。ウイルスは OS 側の課題であるため GCP クラウドに依存します。不正アクセスはアプリ側の課題であるため、IP フィルタリング等で対応する等、アプリ側の課題に対して対策を講じられればよいという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>左記の認識で可とします。</p>
11	<p>仕様書 p10 (⑩脆弱性対策として、未知のウイルスやマルウェア等の対策を講じ、必要に応じ OS やミドルウェアのパッチやバージョンアップ等の諸施策を実施することとありますが、弊社提供パッケージ商品では GCP のマネージドサービスを活用して構築しているため、サービスとしてのウイルス対策の必要性はありません。対象 OS のアップデートについては、協議して取り決めるという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>左記の認識で可とします。</p>
12	<p>仕様書 10p8. 保守・運用サポート(1)全般につきまして、ヘルプデスクは問い合わせ対応窓口を取り決めるという認識でよろしいでしょうか。また、お問い合わせは児童や学校からではなく、枚方市様にて取り決められた部署でとりまとめられたうえで弊社窓口頂くという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>左記の認識で可とします。</p>

13	<p>仕様書_機能一覧 N03 につきまして、ニックネームはユニークとし、重複できないようにすることとありますが、相談者が重複して見えてしまうことを懸念されているかと存じますが、ニックネームにこだわらず ID をユニークにするなどして判別ができる仕組みがあればよいという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>左記の認識のとおり、ニックネームをユニークとすると記載した趣旨は、応談者に同一人物と見えてしまい、適切な対応をすることに支障が出るのを避けるためです。そのための仕組みを用意してください。</p>
14	<p>仕様書_機能一覧 N03 につきまして、プロフィール入力で枚方市以外の地域を選択した場合は、その利用者に枚方市民向けのサービスであることを自動メッセージで伝えることができ〜につきまして、枚方市民様以外の利用を防止する意図かと存じますが、枚方市様専用アプリとしたうえ、枚方市以外の地域選択ができない等の予防がされていればよいという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>枚方市民以外の利用の制限という意味では左記の認識のとおりですが、枚方市の学校に通っている等、枚方市と関係のある子どもは登録できるように、選択肢に、「枚方市の学校に通っている」等の文言を加えること等ができるようにしてください。</p>
15	<p>仕様書_機能一覧 N07 につきまして、管理者へ PIN の初期化を依頼できるとありますが、弊社提供パッケージ商品では、管理者への依頼に関わらず、アプリによる本人確認機能などを用いて相談者自身で PIN の初期化をこと想定しております。大人側で変更する場合はシステム業者へ連絡頂き、保守内容としての変更を実行する想定ですがよろしいでしょうか。</p>	<p>左記の認識で可とします。</p>
16	<p>仕様書_機能一覧 N08 につきまして、ID や PIN は OS 標準搭載の辞書機能に登録されないようにすることとありますが、弊社提供パッケージ商品では、アプリ側での OS 機能（辞書機能）のコントロールを非推奨と考えているため、OS 側にて辞書機能を OFF に頂くことを想定しております。運用で回避いただくかたちでの協議させていただくことでよいでしょうか。</p>	<p>公立小中学生に一律に配付されている同じ種類のタブレットにインストールする運用ですので、他者によるなりすましを防止することが趣旨です。アプリ毎に推奨方法が異なるため、詳細を協議して決定します。</p>
17	<p>仕様書_機能一覧 N020 つきまして、入力された相談内容と相談者の情報は、指定したメールアドレスに、メールで届くようにできるとありますが、弊社提供パッケージ商品では、個人情報漏洩防止の観点より、その相談内容や名前までもをメール本文に入らないようにしております。緊急通報があったことを知らせてサービスへのログインを促すメールの発信は行われますが、意図に対する同等の機能である認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>左記の認識のとおり、緊急的な相談を見逃さないことが趣旨ですので、メールの内容等についての設定は協議して決定します。</p>
18	<p>仕様書_機能一覧 N022 につきまして、キーワードの入っている相談は、見落とす事のないよう新着の一番上に上がることでありますが、緊急通報のみの通知欄を設ける等で同等の見落とし防止措置が取られれば良いという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>相談者から、希死念慮等の危険な状態を伺わせるような内容があることを応談者側が、別途、特別な操作をしなくても、見逃すことのない仕組みが用意されていることが趣旨です。</p>

19	<p>仕様書_機能一覧 N024 につきまして、拒否した際はその理由を記載することが必須となるようにすることとありますが、弊社提供のアプリ側で必須とすることは難しいですが、サブチャットを用いる等して拒否した理由を管理者へ伝えることができる等、運用面でのカバーは可能です。運用面での提案を行い検討頂くかたちでよろしいでしょうか。</p>	<p>左記の認識で可とします。</p>
20	<p>仕様書_機能一覧 N026 につきまして、応談者が誤ってコメントを送信した場合は、取り消しができることとありますが、弊社提供のアプリでは、コメントの取り消しは行えず、サブチャット箇所(相談者からは見えない)を用いて作文頂くことを想定しております。アプリ機能を用いた運用面での誤字・脱字の防止を頂くというかたちでよろしいでしょうか。</p>	<p>コメントを作成、送信する前に複数人で確認できる等、誤字・脱字を防止する運用ができる仕組みがあれば可とします。</p>
21	<p>仕様書_機能一覧 N026 につきまして、相談者がコメントを見たかどうかを応談者が分かるようにすることとありますが、弊社提供のアプリでは未読既読機能ございません。類似代替機能として、相談者がリアルタイムでログインをしているかログアウトしているかの確認機能がございます。実装の保障がされるものではありません。未読既読機能は今後のバージョンアップにて検討させていただくことが考えられますが、現時点で保証できるものではありませんが、よろしいでしょうか。</p>	<p>リアルタイムでログイン・ログアウトが判別できる機能があれば可とします。</p>
22	<p>仕様書_機能一覧 N035 につきまして、「事後フォロー要」にした場合は、フォロー内容とフォロー予定日を追記できるようにすることとありますが、弊社提供のアプリでは、代替機能として既出のサブチャットを用いてメモを残すことを想定しております。よろしいでしょうか。</p>	<p>フォロー内容やフォロー予定日等を追記できる仕組みがあれば可とします。</p>
23	<p>仕様書_機能一覧 N036 につきまして、対応予定日でソートできるようにし～とありますが、弊社提供のアプリでは対応予定日ソート機能ございません。対応予定日ソート機能は今後のバージョンアップにて検討させていただくことが考えられますが、現時点で保証できるものではありませんが、よろしいでしょうか。</p>	<p>フォローが必要なユーザーの一覧を表示できる等の仕組みがあれば可とします。</p>
24	<p>仕様書_機能一覧 N040 につきまして、ダッシュボードに表示されるものは、弊社提供アプリでは含まれないものもございます。今後のバージョンアップにて検討させていただくことが考えられますが、現時点で保証できるものではありませんが、よろしいでしょうか。</p>	<p>ダッシュボードの内容は、表示方法やレイアウト等、協議して決定します。</p>
	<p>仕様書_機能一覧 N042 につきまして、条件となるパターンやメッセージ文は管理者により設定できることとありますが、パターンやメッセージの変更は日常的に頻出することではない</p>	<p>左記の認識で可とします。</p>

	と想定しているため、アプリとしての機能ではなく保守対応の範囲の中で行う想定です。また条件となるパターンの種類やその可否は協議という認識でよろしいでしょうか。	
25	仕様書_機能一覧 N045 につきまして、システムに蓄積された情報を CSV 形式でエクスポートできるようにすることにつきまして、ユーザー様にて操作実行されること自体は可能ではありますが、データ量の観点から大変時間を要するため保守対応の範囲の中で行うという想定をしておりますが、そのような認識でよろしいでしょうか。	ユーザーにて操作実行する際に、データ量が多くて時間がかかるということなので、保守対応していただくことは可としますが、全件ではなく、学校単位、学年単位、クラス単位、個人単位等、また抽出する情報の種類を絞り込み、頻繁にエクスポートする必要のある CSV を特定し、時間がかからないようなエクスポート方法を発注者と協議して決定すること。
26	仕様書 p11_9(4)につきまして、弊社提供アプリでは基本的に個人情報を取り扱わない方針でありますので、別途個人情報を取り扱わない趣旨の利用条件を提出いたしますので、同意頂きたく存じます。	仕様書 5 ページ iii 匿名性で示すように、気持ちのチェックを学校職員が閲覧する時には個人が特定できる仕組みとなります。
27	仕様書 p11_9(8)につきまして、「事故への対処」につき、弊社の帰責事由の有無にかかわらず「発注者の決定に従わなければならない」内容に見受けられます。弊社に責任がある場合に限るという認識でよろしいでしょうか。	仕様書のとおりです。
28	仕様書 p12_10 につきまして、「仕様書に記載のない事項の取り扱いや記載内容に疑義が生じた場合は、都度協議し、発注者の決定により対応することとありますが、弊社提供アプリはパッケージ品であるため、仕様書よりも弊社提案や弊社パッケージの利用条件書が優先されることをご承知頂きたく存じますがよろしいでしょうか。	仕様書のとおりです。
29	個人情報の保護に関する特記仕様書_第 12 条につきまして、事故への対処につき、弊社の帰責事由の有無にかかわらず発注者の決定に従わなければならないものとされております。弊社に責任所在でなくとも、事故報告後（おそれ）の対処につき、弊社が一方的に発注者に従わなければならない義務があり、かかる決定に従わなかった場合、債務不履行責任に基づき、損害賠償請求されるおそれがあるということでしょうか。	仕様書のとおりです。
30	個人情報の保護に関する特記仕様書_第 14 条につきまして、事故発生時の損害賠償の範囲及び上限金額について別途取り決めという認識にてよろしいでしょうか。	仕様書のとおりです。
31	仕様書 p10④)につきまして、データセンタも含め、受注者の利用するシステム環境について、国内法の適用を受ける環境とすることとございますが、弊社提供のアプリでは GCP を使用するため GCP 規約に依存する認識にてよろしいでしょうか。	左記の認識で可とします。

32	今回の質問書に対して頂く回答が仕様書の内容より優先されるという認識にてよろしいでしょうか。	仕様書に、今回の質疑の内容が付加されます。
----	---	-----------------------

※ 枚方市 総務部 契約課

TEL : 072-841-1345、 FAX : 072-841-2015