

質 問 回 答 書

令和 2 年 1 1 月 9 日

■プロポーザルに関する質問及び回答

NO.	質問日	ページ番号等	質問内容	回答
1	11/6	募集要項 P2	見積限度額について、費用とスケジュールの考え方については以下で問題ないか。 a.令和 3 年度：令和 3 年 6 月～令和 3 年 9 月（準備期間） → a = 令和 2 ～ 3 年度合計 107,965,000 円 (税込)【システム構築に係る経費】 b.令和 3 年 10 月～令和 4 年 9 月。 c.令和 4 年度：令和 4 年 10 月～令和 5 年 9 月。 d.令和 5 年度：令和 5 年 10 月～令和 6 年 9 月 → b + c + d = 令和 3 ～ 5 年度合計 430,361,000 円 (税込)【システム運用・保守、機器導入、事務局運営経費、賃借費等】	準備期間とは、事務局運営に含まれるため、システム構築に係る経費には含めないでください。
2	11/6	募集要項 P5	見積書は封筒に入れて封印し、封筒表面に応募社名を記入の上、提出すること。また、見積書には算出根拠を別紙として添付すること。 →封印の仕方に指定などはあるのか。	特に指定はありません。
3	11/6	募集要項 P5	見積書（原本）については、様式の Word に必要事項を記入していれば問題ないか。	問題ありません。
4	11/6	募集要項 P7	③ 機器導入経費（歩数計等測定器他） →「測定器」とあるが、歩数計以外に想定があるのか。	歩数計や活動量計等を想定しています。

5	11/6	募集要項 P8	審査項目と評価対象の総合評価（配点 300 点）について →具体的に、どのような項目によって審査がなされる予定なのか。	評価基準の詳細部分に関わるご質問のため、回答を控えさせていただきます。
6	11/6	提案仕様書 P 1 1 基本事項 1-2 業務の目的	事業年度内に 70 歳になる市民についての参加の扱いはどのようになりますか	提案仕様書 2-1 業務概要（1）に記載の通り、4月1日時点で住民登録のある 70 歳以上の高齢者が対象になりますので、年度内で 70 歳になれる方については、参加対象ではございません。
7	11/6	提案仕様書 P 1 1 基本事項 1-2 業務の目的	イベントには、周辺の 70 歳以上の方への告知効果を見込み、対象以外の方も過半でなければ参加していても良いでしょうか	対象以外の方の参加も大丈夫ですが、新型コロナウイルス感染拡大時期に行うイベントの場合は防止対策を講じたイベントとしてください。
8	11/6	提案仕様書 5-1 歩数計の調達（2）	歩数計の歩数データ取得のために、市施設（市役所や公民館など）にデータ取得用の端末の設置は可能か。	可能です。 設置数については、受託候補者選定後に協議させていただきます。
9	11/6	提案仕様書 P3 5 事務局の運営 5-2 事業への参加を促す広報の実施	できるだけ貴市職員の負担の少ない範囲で、行政施設等でのチラシ配架等にご協力いただける場所はあるでしょうか。また、ある場合はどれくらいの配架枚数になるでしょうか。	市役所、支所等にチラシを設置することは可能です。 枚数については、別途受託候補者選定後に協議となります。 市役所、支所等にチラシを設置場所を設け事業にかかる広報は勿論させていただきますが、それ以外にも参加を促すための効果的な広報をご提案いただきたい。
10	11/5	提案仕様書 5-2	広報活動で利用するポスター・チラシ等は、市役所及び市の関連施設等にて設置場所を設けて頂くという認識でお間違いないでしょうか。	市役所、支所等にチラシを設置場所を設け事業にかかる広報は勿論させていただきますが、それ以外にも参加を促すための効果的な広報をご提案いただきたい。
11	11/5	提案仕様書 5-2	広報活動として行うウェブサイトの作成については、西宮市 HP とは別に本事業用特設のウェブサイトを作成するという事でお間違いないでしょうか。	お見込みのとおりです。 西宮市HPからはウェブサイトへのリンクを張ることを想定しております。

12	11/6	提案仕様書 5-3 事業への参加申込受付(3)	<p>【申込受付後の申込者への通知方法について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アプリの場合は「メールやアプリ内通知等」の電子的手段で連絡・通知することを想定しているが、歩数計での参加者は「Mail」、「FAX」、「郵送（もしくは宅配）」の三種類（選択制）での事業参加申込受付通知を行う必要があるのか。「FAX」は選択肢に含めなくてもよいのか。 ・また、同通知は歩数計を送付する際に同時（同封）でも良いのか。通知を先に送る必要があるのか。 	<p>歩数計希望者への事業参加申込受付通知は、郵送のみで歩数計を送付する際に同時で良いです。</p> <p>イベント等の通知方法については効果的な方法をご提案ください。</p>
13	11/6	提案仕様書 5-3 事業への参加申込受付(3)	<p>【着払いでの送付対応の業者について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・どの運送会社でも良いのか。 	指定はありません。
14	11/5	提案仕様書 5-3	<p>電話対応の際に顧客特定方法にルールはありますでしょうか。</p> <p>例) 利用者 ID、契約者名、登録電話番号、契約住所の4点セットとする等</p>	特にありません。
15	11/6	提案仕様書 5-3 事業への参加申込受付	<p>申込者が参加対象者であるかの確認は市側で行うという認識でよいですか。</p>	<p>記名済み参加申込書を対象者全員に送付するため、紙での申し込みの場合は、対象者であるため本人確認不要です。</p> <p>アプリから参加申込する場合は、受託者から市に参加申込情報を提供されることで参加資格を確認し、参加可否を事務局へ回答します。確認のタイミングは受託候補者決定後に協議させていただきます。</p> <p>なお、アプリダウンロード後すぐに利用できるよう、利用者 ID は仮 ID でアプリを使用できることを想定しています。</p>

16	11/6	提案仕様書 5-4 コールセンター の設置及び運営 (3)	<p>【対応方法について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「対応方法は、電子メールおよび電話とする。」とあるが、現地での対面対応（事務局の拠点・出先機関設置）は必要としないのか。 ・電話対応だけでは対応できない事案は誰がどのように対応するのか。 <p>機器の故障や利用方法等を市の担当者が市役所窓口で対面にて対応するのか。</p> <p><例> 端末の動作確認、電池交換方法および交換後の対応、アプリのインストール方法など（高齢者は電話で無く対面での対応を望まれることが多い。）</p>	<p>機器の使用方法等は事務局で対応していただきます。利用方法等は電話やメールで対応できるよう、歩数計と説明書を同封して発送するなど、工夫をお願いします。</p> <p>機器の故障や利用方法等が分からず、利用者が市の窓口に来られた場合は、市で対応しますが、事務局運営は受託者であるため市の窓口への積極的な案内は避けていただきたい。</p>
17	11/5	提案仕様書 5-4	<p>苦情等で、申込者から受託会社なのか聞かれた場合、受託会社である旨は案内してもよろしいでしょうか。</p>	<p>案内していただいても大丈夫です。</p>
18	11/5	提案仕様書 5-4	<p>通話録音は必要でしょうか。また、必要な場合、音声データの取り扱いルール等ありますでしょうか。</p> <p>（例）6 か月保持し削除する等</p>	<p>通話の録音は特に必要ありません。</p>
19	11/5	提案仕様書 5-5	<p>ポイント交換にて提供する特典について、特典内容（商品）については受託者にて提案するという事でお間違いないでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。最終的には、市と協議し、決定します</p>
20	11/6	提案仕様書 5-5 ポイントの付与、 管理及び交換(1) ～(4)	<p>【ポイントの付与の上限設定について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(3)項に「各取り組みにおけるポイント配分は受託者が提案」とあるが、「ポイント付与率」や「一人当たりの年間付与上限の設定」などの指定はあるか（想定をしているか）。 ・付与率や上限設定等含めて受託者が提案することを想定しているのか。 	<p>「ポイント付与率」や「一人当たりの年間付与上限の設定」「インセンティブに対する目標設定」も含めて提案してください。</p> <p>インセンティブについては、3,000円相当を想定しており、市で予算計上しています。基本的には目標を達成した参加者全員へ景品と交換してもらいます。</p> <p>それ以外のお楽しみ抽選などは受</p>

				託候補者より提案していただき、抽選の景品の調達・発送に係る費用は委託料に上乗せしてください。
21	11/6	提案仕様書 5-5 ポイントの付与、 管理及び交換(5) ～(9)	【ポイントの交換時期について】 ・ポイントの交換に際し、指定の交換時期（期間）を設定するのか。もしくは、一定のポイントが貯まった段階で、都度交換（いつでも交換）申請ができるようにするのか。	募集要項 P2 6－（2）の各年度の期間終了後にポイントの交換期間（約3カ月程度）を設定する予定です。
22	11/6	提案仕様書 5-5 ポイントの付与、 管理及び交換(5) ～(9)	【ポイントの有効期限（交換期限）について】 ・獲得したポイントに有効期限（交換期限）を設けるのか。（無期限、獲得から一年間、最終獲得日から一年間など）	対象期間に獲得したポイントは、指定の期間に交換してもらうことを想定しております。ポイントの繰越しは想定していません。
23	11/6	提案仕様書 5-5	（8）ポイント交換（応募）により、特典の送付対象者に特典を送付すること。なお、送料は受託者負担とする →特典の個数は各年度何個程想定しておく必要があるか。（提案各社、見積に大きく影響するかと存じます。）	年度ごとに参加目標人数を設定するので、提案仕様書の 2-1 業務概要にてご確認ください。 目標を達成した参加者全員にインセンティブを付与する予定です。
24	11/6	提案仕様書 5-6 事業の成果報告、 効果分析	【医療費抑制効果の分析項目等について】 ・分析について指定はあるのか。どこまでの分析が必要となるのか。（アンケート調査の設計に関わるため）	分析について特に指定はありません。分析項目は受託候補者よりご提案ください。
25	11/5	提案仕様書 8-1	「サーバ設置場所は日本国内であること。また本市の申し出により、設置場所の環境確認を認めること。」という内容につきまして、書面や写真等により所在が具体的に確認できればよろしいでしょうか。	お見込みの通りです。

26	11/6	提案仕様書 9-4 アプリの運用・保守管理	【端末の OS 対応について】 ・iOS/Android は、開発時点における最新バージョン以降での対応でよいのか。	iOS13 以上、Android7.0 以上に対応するものとしてください。
27	11/5	様式 7-1 非機能要件 システム環境 対応 OS	「本アプリを App store 及び Google Play で公開すること。なお、アプリ公開用説明の作成や公開に要する手続き及び費用は受託者が負担すること。」とありますが、App store もしくは Google Play に公開する場合の名義は、サービス提供者（西宮市）ではなく、受託者名義でしょうか。	お見込みの通りです。
28	11/2	様式 7-1 非機能要件 様式 7-2 機能要件	様式 7-1 の『要件レベル』と様式 7-2 の『重要項目』の意味合いは同じでしょうか。	評価基準の詳細部分に関わるご質問のため、回答を控えさせていただきます。
29	11/6	様式 7-1 非機能要件 データ保全(4)ログ記録	【システムログ・アプリログの保存期間について】 ログ保存期間の指定はあるのか。指定がある場合、どの程度の期間となるのか。	最低 90 日間は保管してください。
30	11/2	様式 7-1 非機能要件 「運用」シート サービス品質	要件以上扱いの③、④は利用者向けの条件でよろしいでしょうか、西宮市職員様向けの条件でしょうか。	西宮市職員向けの条件を意図しています。
31	11/2	様式 7-1 非機能要件 「運用」シート システム稼働状況把握	発信情報数とはどういうことを指しておられますでしょうか。	提案仕様書に、「随時健康に関する情報を入力発信できること。」や「受託者は、本事業を周知し参加を促すための効果的な広報プランを提案、実施すること。」という文言があります。事業運営側から利用者に対してどのような情報を発信したかどうかを記録し、必要に応じて把握できるようにしたいという意図です。

32	11/2	様式 7-1 非機能要件 「保守」シート システム保守	保守時間は、原則、午前 9 時から午後 5 時半までとする。とございますが、土日祝日は除外してもよろしいでしょうか。	提案仕様書には、「保守時間は、原則、午前 9 時から午後 5 時半まで（土、日含む）とする。ただし、本市が別途連絡する場合はこの限りとしなない。」とありますが、これは誤りですので、下記の通り、訂正いたします。 「保守時間は、原則、午前 9 時から午後 5 時半まで（土、日、祝日を除く）とする。ただし、本市が別途連絡する場合はこの限りとしなない。」 これに従い、本市が別途連絡する場合を除いては、保守時間に土日祝日は含めません。
33	11/2	様式 7-2 機能要件	70 歳以上の方の情報を提供いただけると理解しました。住所・氏名以外にどのような情報が含まれておりますでしょうか。 また 2 年目以降新たに 70 歳以上になった方の情報提供がありますでしょうか。	対象者の情報の提供方法につきましては、受託候補者選定後に協議させていただきます。
34	11/2	様式 7-2 機能要件	『要件以上』に○が入ると加点される、の理解でよろしいでしょうか。	評価基準の詳細部分に関わるご質問のため、回答を控えさせていただきます。
35	11/2	様式 7-2 機能要件 事務局運営シート 参加申込の受付	西宮市在住の 70 歳以上の方の本人確認は必要でしょうか？また、どのような方法を想定されておられますでしょうか？ 70 歳未満の方のお申し込みがあった場合は、どのような対応を想定されていますでしょうか？	記名済み参加申込書を対象者全員に送付するため、紙での申し込みの場合は、対象者であるため本人確認不要です。 アプリから参加申込する場合は、受託者から市に参加申込情報を提供されることで参加資格を確認し、参加可否を事務局へ回答します。確認のタイミングは受託候補者決定後に協議させていただきます。 なお、アプリダウンロード後すぐに利用できるよう、利用者 ID は仮 ID でアプリを使用できることを想定しています。 70 歳未満の方は参加対象外となるため、参加資格確認後に参加不可で
36	11/5	様式 7-2 機能要件 事務局運営 参加申込の受付	参加申込者の受付は、ウェブ、紙ともに、西宮市に住民票がある本人かどうかの確認の為、免許証や保険証などの身分証明書などとの確認プロセスを取って問題ないでしょうか？	

				ある旨を通知し、ログイン不可にすることを想定しています。
37	11/5	様式 7-2 機能要件 事務局運営	「参加申込書は対象者全員に送付」とありますが、事業開始時点の西宮市に住民票がある 70 歳以上高齢者全員（令和 3 年度見込み 92127 人）ということでしょうか？	お見込みのとおりです。
38	11/5	様式 7-2 機能要件 事務局運営 ポイント付与	付与した健康ポイントの有効期限、商品などへの引換期限は、年内消化（1 月～12 月末）もしくは年度内消化（4 月～翌年 3 月）という考え方で、事業継続期間中引き継げなくてよろしいでしょうか？	募集要項 P2 6 - (2) の各年度の期間終了後にポイントの交換期間（約 3 カ月程度）を設定する予定です。ポイントの引継ぎは想定しておりません。
39	11/5	様式 7-2 機能要件 拡張性	市システム側で作成したファイルを取込み、反映できるようにすること。とありますが、どのようなファイルを取り込むのでしょうか？	事業開始当初は市からデータを連携するケースは想定していないため、ファイル形式等は未定であり、受託候補者選定後の協議内容となります。
40	11/6	様式 7-2 機能要件 拡張性(3)データ 連携	【市が作成するファイルとの連携について】 「市システム側で作成したファイル」とあるが、どのようなデータ（ファイル形式）の連携を想定しているのか。	将来的な構想の例として、積極的な健診の受診によってポイントが付与できるようにする場合等、市から受託者のシステム側へ利用者 ID や獲得ポイント数等の情報連携が必要になる可能性があるため、要件に記載しています。
41	11/6	様式 7-2 機能要件 拡張性	構築後 3 年以上経過した場合の次回更新時において、次期システムへのデータ移行（登録情報等）に必要なデータ抽出にかかる手法について、本提案の範囲でデータの真正性を損なわないで抽出を行うことができる。 →3 年経過した場合には、システム更新が確定なのか。上記要件が入っている背景について、もう少し詳しく教えていただきたい。	3 年後も本事業が継続されることは確定してはおりません。万が一、事業の拡大や変質に伴って他事業に移行する場合や契約期間終了後に再度事業者選定を行う場合に必要データ抽出や引継ぎを行っていただくという意味です。

42	11/6	提案仕様書 12-10 業務の引継義務	契約期間終了後受託者は責任をもって業務の引継ぎを完全に行わなければならない。ということですが、他サービスへの引継ぎなのか。「完全な引継ぎ」が何を指すのかご教示頂けますでしょうか？	
43	11/6	様式 7-2 機能要件 事務局運営	歩数計等での参加者がイベント参加した際に、ポイント付与できる仕組みを構築すること。 →現時点でどのような仕組みを想定されているのか。	例えば「西宮市いきいき体操」が挙げられますが、ウォーキング以外のポイント対象事業を受託候補者からご提案いただきたい。
44	11/2	提案仕様書 P7 10-1-ア P9 12-7-ア	『西宮市情報セキュリティ方針』についてホームページに掲載されていないためご提供いただけますでしょうか。	提供させていただきます。
45	11/6	情報処理関連業務委託に関する一般仕様書 (Ver. 4.6)	西宮市情報セキュリティ方針、西宮市情報セキュリティ対策基準書の資料を提示いただけますか。	
46	11/5	情報処理関連業務委託に関する一般仕様書 (ver.4.6) 4 (6)	個人情報に関しまして、保管場所を決め、施錠のうえ保管とありますが、受託側での保管期限、廃棄方法の指定はありますでしょうか。 例) データ入力完了後、受託側で●か月保管後廃棄する等	保管期限は情報の種類によって異なるため、一律に決めることはできません。受託候補者選定後、市との協議によって定めることとします。廃棄方法は問いませんが、廃棄した内容、時期、方法については記録を残すことを求めます。