

## 質問回答書

このことについては、下記のとおりです。

公告番号 第346号  
件名 ごみ分別アプリシステム賃貸借

### 記

質問事項	回答事項
<p>5 業務内容（1） 本システムはLINEヤフー株式会社の「LINE」アプリ上で動作する「クラウドサービス」となるため、ごみ分別システム用に、LINE公式アカウントの発行が必要となりますが、よろしいでしょうか。</p>	<p>予定価格の範囲内に見込めるのであれば可とします。</p>
<p>5 業務内容（3） 仕様書3 賃貸借期間に「令和7年11月1日から」と記載がございますが、本システムは「アプリ」ではなく「クラウドサービス」のため、「アプリ」の様にAppStore等への、一般公開はなく、「令和7年11月1日から」一般的にシステム提供を開始するという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
<p>6 保守 オンプレミスではなく、クラウド型の提供サービスを前提としている認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
<p>7 サポート（1） 設定内容は運用開始後も自由に変更いただけること等から、弊社ではユーザー向けの操作マニュアルを提供しておりません。春日部市様にてご作成いただく際に何かしらのサポートを行うことは可能ですが、こちらの対応で差支えないでしょうか。</p>	<p>華美である必要はございませんが、ご提出願います。</p>

7 サポート (2)

本システムの管理画面上に最新版のマニュアルを掲載しておりますが、この管理画面への掲載をもって提供とする認識でよろしいでしょうか。

お見込みのとおりです。

7 サポート (6)

管理画面にログインするためのID及びパスワードの認識でよろしいでしょうか。また、ログインIDの発行は、原則、春日部市様が任意のタイミングで追加でき、追加料金が発生しないという認識でよろしいでしょうか。

お見込みのとおりです。

なお、リリース後のログインユーザーの追加発行については、セキュリティの観点から弊社では行っておらず、春日部市様にて任意のタイミング追加発行いただくことが可能です。

8 セキュリティ対策及び個人情報保護等 (1)

春日部市様が定める「情報セキュリティポリシー」は、春日市情報セキュリティ基本方針に関する規則(令和3年3月31日規則第23号)に記載の、春日市情報セキュリティ対策基準(令和3年3月31日告示第83号)を解釈すると、安全性の観点から、第三者機関による認証などを取得している事が望まれております。以下の2点を満たす必要があるという認識でよろしいでしょうか。

左記の規則、基準は当市のものではありません。

●導入アプリ (システム) について、ISMSクラウドセキュリティ認証 (ISO/IEC27017) を取得したサービスであること

●システム提供事業者がプライバシーマークを取得していること。

8 セキュリティ対策及び個人情報保護等 (2), (3)

利用者の個人を特定可能な情報を本ツールが意図せず取得することはありませんが、お客様が利用時にそうした情報をユーザーに求めた場合には、収集可能なツールとなっております。そちらは差し支えないでしょうか。

差し支えございません。

8 セキュリティ対策及び個人情報保護等  
(4)

プライバシーポリシーについては、貴市が貴市のプライバシーポリシーとして表示可能であり、弊社のサービスとしての表示は行いませんが、そちらでも差し支えないでしょうか。

差し支えございません。

8 セキュリティ対策及び個人情報保護等  
(5)

グローバルIPアドレスの指定は、春日部市様の任意タイミングでいくつでも設定でき、追加費用が発生しない前提という認識でよろしいでしょうか

お見込みのとおりです。

8 セキュリティ対策及び個人情報保護等  
(8)

「ごみ分別一覧」および「よくある質問及び回答」機能については、メンテナンス時には利用できない可能性がございますが、よろしいでしょうか。また、スマートフォンの電波が届かない場合には、原則として全ての機能の利用ができません。過去にやり取りしていた内容を確認することは可能ですが、差し支えないでしょうか。

仕様書 8 (8) のとおりです。

9 その他 (2)

本システムはクラウドサービスのため、個別のお客様からのご要望には対応できませんが、差し支えないでしょうか。なお、スマートフォン版のLINEが利用できるOSであれば、基本的には提供いたします機能をお使いいただくことが可能です。

重大なセキュリティ上の問題などが生じた際には協議させていただきます。

9 その他 (4)

本ツールはクラウドサービスのため、個別のお客様からの要望をもとにした機能開発には対応しておりませんが、差し支えないでしょうか。なお、お客様からご要望は随時受け付けており、他のお客様からの需要なども加味したうえで優先順位をつけて対応をさせていただいております。

問題ございません。

## 9 その他（10），（11）

本システムはクラウドサービスとなるため、バージョンアップ時、新機能リリース時は、お知らせへの掲載という形で全体向けに報告しておりますが差し支えないでしょうか。

### 【別表】アプリの機能一覧

#### 1 カレンダー機能

カレンダー機能については、ゴミカレンダーが掲載されている貴市のHPにLINE上から遷移できればよろしいでしょうか。その場合、HPに存在している機能が提供できれば、機能として問題ない認識でよろしいでしょうか。

#### 2 ガイドブック機能

ガイドブック表示機能については、ガイドブックが掲載されている貴市のHPにLINE上から遷移できればよろしいでしょうか。

#### 3 ごみ分別一覧機能

LINE上でごみの品目名を送信すると、登録されている品目名と合致していれば排出方法や注意点が返信されればよろしいでしょうか。

#### 4 よくある質問及び回答機能

チャットボット形式のLINE上でごみの排出方法や、よくある質問に対して回答が表示される機能を想定しておりますが、差し支えないでしょうか。QAFを複数階層で設計することが可能です。

差し支えございません。

HPには収集区毎にゴミカレンダーをPDF掲載していますが、該当HPへの遷移のみでは不十分です。また、HPの既存機能ではなく、当該アプリの機能として、要件を満たしてください。

問題ございません。

ごみ分別一覧機能に記載した要件からその目的を達成できる限り問題ございません。

問題ございません。

5 お知らせ機能 7 通知機能  
LINEで友人登録しているユーザーがアンケートを回答することで、自分の地域やごみに関する必要な情報の項目を回答することで、回答者の属性ごとに情報を配信できれば差し支えないでしょうか。  
また、属性条件は、複数の組み合わせで配信グループを作成できる必要があるという認識でよろしいでしょうか。  
例：住民の選択項目→○○地域在住、燃えるごみの日、前日18時に配信希望。  
配信グループ [燃えるごみ配信希望・前日夕方]、[燃えるごみ配信希望・当日前朝]・・・(複数配信グループが登録可能)

6 問合せ先表示機能  
LINE上に問い合わせ先を表示するためのボタンを用意し、押下した際には問い合わせ先の情報や電話番号やGoogle MapのURLが表示され、直接電話、遷移できれば差し支えないでしょうか。

9 アプリ登録者数、アクセス数等確認機能  
登録者数や統計データの定期報告は対応しておりません。春日部市様にて、本システムの管理画面上またはLINE公式アカウントの管理画面上にて確認いただくことが可能ですが、差し支えないでしょうか。

10 機能ごとの閲覧数確認機能  
通報件数や配信通数、チャットボットでの回答数、ごみ分別一覧機能の呼び出し回数などが管理画面よりお客様自身が確認できれば、報告等は行わずとも問題ございませんでしょうか。  
また、カレンダー機能やガイドブック表示機能など、本システム外に遷移することで満たす機能については、本システムでは閲覧数を取れないため、必要に応じて春日部市様のWebサイト側で集計していただく必要がございますが、差し支えないでしょうか。

お知らせ機能および通知機能に記載した要件からその目的を達成できる限り問題ございません。  
属性条件に関しては、ごみの出し忘れを防止するリマインドとしての役割を果たすことができれば、必ずしも複数の組み合わせが作成できなくても問題ございません。

問合せ表示機能に記載した要件からその目的を達成できる限り問題ございません。

アプリ登録者数、アクセス数等確認機能に記載した要件からその目的を達成できる限り問題ございません。

機能ごとの閲覧数確認機能に記載した要件からその目的を達成できる限り問題ございません。  
また、本市Webサイトに遷移する場合の集計は本市で行います。

### 1.1 多言語表示機能

・LINEの友だちが自分の地域などを回答するフォームを自動で翻訳できる  
・ごみ分別一覧機能やよくある質問機能については、あらかじめ対象の言語に翻訳したものを用意して対象言語向けの内容を返答することができれば差し支えないでしょうか。なお、翻訳内容については、最終的にはお客様に確認いただくなどの協議をさせていただくことを想定しておりますが、よろしいでしょうか。

差し支えございません。

### 1.2 WEB表示機能

本システムは、ユーザーへの配信内容の到達率が圧倒的に高いことから、スマートフォン版LINE内での利用を前提としております。そのため、Webページ上には友人登録用のQRコードを表示する等の対応で代替させていただければと思いますが、差し支えないでしょうか。(Web版チャットボットも同様)

WEB表示機能はアプリのダウンロードに抵抗のある人向けに想定したものです。すでに多くの方が広く利用しているコミュニケーションアプリ上で、仕様書【別表】の項番1から6までに記載した要件からその目的を達成できる限り必ずしもWEB表示できなくても差し支えございません。

以上

※質問事項は、原文のとおり記載しております。