

番号	質問項目	質問事項	回答
1	情報セキュリティ認証について（実施要領4-（8））	弊社ではISMS等の監査認証を取得しておりません。しかしながら、当該業務においては個人情報を取得しない方針となりますが、情報セキュリティ認証の取得は必須となりますか。	<p>宮崎市情報セキュリティポリシーにおいて不正アクセス対策について定めており、情報システムの可用性が確保される必要があります。当該業務においては積極的に個人情報を取得することは想定していませんが、利用者から個人情報（住所・氏名等）の提供がある可能性もあり、また、サービス不能攻撃等を受ける可能性もあるため、公的な認定機関による情報セキュリティ認証の取得、またはプライバシーマーク等を有し社内ルールや法令順守の仕組みが整備されていることは必須となります。</p> <p>（例「〇〇町に住む、□□ですが、ごみの出し方について教えてください。△△は何ごみですか。」）</p> <p>なお、共同事業体の場合、全ての構成員が本要件を満たしている必要があります。</p>
2	提出書類等について（実施要領5-（1））	宮崎市税に滞納がないことの証明について、宮崎市に支店や事務所がない場合はどのようにすればよいか。	<p>一度、宮崎市市民課において滞納無証明書等が発行できるか、ご確認ください。発行不可の場合、納税確認同意書を環境業務課にご提出いただき環境業務課から納税状況について照会を行います。納税確認同意書については、メール等で送付しますので、環境業務課までお問合せください。</p> <p>なお、本店または主たる営業所の所在地における市町村民税及び固定資産税を滞納していないことを証明する書類が別途必要となります。</p>
3	実施要領の2. 業務の概要（4）委託上の上限額について	①次年度以降の運用保守費2,733,000円の内訳はどのようにお考えでしょうか。	<p>ごみ関連チャットボット運用・保守業務については、ごみ関連チャットボットの構築業務仕様書8. 運用・保守要件の項目に記載のとおり、定期メンテナンスとして、本市が修正したFAQデータを基に2ヶ月に1回、本システムに反映させることなどを想定しております。同項目に記載している要件を満たし、運用保守費上限額2,733,000円以内で見積書（様式第6号）を作成していただくこととなります。</p> <p>なお、運用保守費用上限額2,733,000円には、チャットボットシステムの利用料やログ解析等にかかる費用、回答ランキングや未回答問い合わせ等の解析レポート作成費用、障害発生時や緊急時における対応にかかる費用等が含まれます。</p>

<p>4</p>	<p>実施要領の1. 業務目的について</p> <p>業務の目的に係る確認ならびに基本事項3「導入効果」に係る確認等</p>	<p>①「市民等がホームページの入力フォームに入力した問い合わせに対し、～」の入力フォームとは宮崎市のホームページ (https://www.city.miyazaki.miyazaki.jp/form/otoiawase/) である認識で相違ないか。加えて、貴市の問い合わせフォームから本業務にかかる問い合わせは月間もしくは年間でどの程度の件数が寄せられているか。</p> <p>②上記問い合わせフォーム以外に電話、メールにて問い合わせが月間、もしくは年間でどの程度問い合わせが寄せられているか。問い合わせ総件数が推定できる情報を可能な範囲でご提示いただきたい。</p> <p>③本業務におけるチャットボットを設置するページはどこのページを予定しているか。</p> <p>④貴市ではSNSによる情報発信を積極的に行っているものと認識しているがSNSと本業務のボットは連携する予定があるのか。</p> <p>⑤企画提案書作成要領 基本事項(3) についての下記データをご教示いただきたい。 ごみ分別アプリ「さんあ〜る」の利用者数ならびに下記HPのアクセス数 (ア) https://www.city.miyazaki.miyazaki.jp/life/trash/ (イ) https://www.city.miyazaki.miyazaki.jp/life/trash/fractionation/</p> <p>⑥企画提案書は任意様式とあるが同様に枚数制限等もないという認識でよいか。</p> <p>⑦チャットボット機能要件書について、13「品目毎に、補足案内文を</p>	<p>①実施要領に記載のある「入力フォーム」とは、宮崎市のホームページ（左記URL）のご意見・お問い合わせのことではなく、ホームページ上に展開されるチャットボットの入力フォーム（市民等がチャットボット上において「〇〇は何ごみですか？」と質問を入力する画面）のことを指します。宮崎市のご意見・お問い合わせフォームから平成31年度に寄せられた、ごみ関連の問い合わせは年間27件となっております。</p> <p>②平成31年度メールによる問い合わせは年間135件となっております。環境業務課で受ける分別や収集日程等の電話による問い合わせは推計で1日60件ほどで、月間1,200件ほどになります。宮崎市コールセンターにおける分別や収集日程等の電話による問い合わせは平成30年度年間で16,696件となります。</p> <p>③本業務におけるチャットボットを設置するページは、「ごみ・環境」ページ (https://www.city.miyazaki.miyazaki.jp/search_scene/environment/) もしくは、宮崎市の総合トップページ (https://www.city.miyazaki.miyazaki.jp/) を予定していますが、最終的には受託候補者と協議を行い設置ページを決定することとなります。</p> <p>④現在のところ、SNSと本業務のボットを連携することは想定しておりません。</p> <p>⑤令和2年8月14日時点での、ごみ分別アプリ「さんあ〜る」の利用者数は71,463となります。 また、左記URLアクセス数については、 (ア) 平成31年度 714,447 (年間) (イ) 平成31年度 414,947 (年間)</p> <p>⑥企画提案書については枚数制限はありません。正本1部、副本を4部ご準備ください。</p> <p>⑦各品目ごとに回答文を作成・表記が可能であれば、当該要件を満たすことになり</p>
----------	--	--	---

追加できること」という要件はごみの品目ごとに回答文を作成・表記できることという解釈で問題ないか。

⑧企画提案書作成要領 法人概要について、③の項目は「共同事業体」での参加において必要な項目であり、単独での提案の場合は①において同じであるとして問題ないか。また、④にて記載する事業所名と所在地、電話番号と同一になるという理解で相違ないか。

ます。一律に「〇〇は□□ごみ。」のみ表記され、品目ごとの補足等ができない場合には、当該要件を満たさないことになります。

⑧お見込みのとおり、共同事業体においてチャットボットを構築する事業所の名称等を記載する項目となるため、単独での提案の場合は①において同じであるとして問題ありません。

また、④の項目については、お見込みのとおり、事業所名と所在地、電話番号は単独での提案の場合は同一になるという解釈で問題ありません。