

保年 第 713 号
令和 7 年 8 月 26 日
(2025年)

金沢市市民局保険年金課

仕様書等に関する質疑について（通知）

下記業務に係る仕様書等に関する質疑の提出がありましたので、回答します。

記

業務名：金沢市国民健康保険等電話自動応答システムサービス提供業務

入札日時：令和 7 年 9 月 10 日 午前 10 時

No.	質問	回答
1	「6.システム要件(2)電話番号 ①電話番号は、受注者が用意したIP電話番号としナビダイヤルは不可とする。」とございますが、犯罪収益移転防止法の観点から、弊社では貴市名義での市外局番(076) 利用が望ましく存じます。理由としては、050等のベンダー名義の番号を利用されると、例えば、ベンダー変更を検討される際も、番号を変更する度に市民様へ別の電話番号を案内することになり、このリスク回避からベンダーロックの懼れもありますが、その点はどのような見解をお持ちでしょうか。	本市国民健康保険所管課として初めてIVRシステムサービスの利用を行うものであり、本件の契約期間が終了した後に関しては、導入効果実績・費用対効果・市民からの反応等様々な要素を勘案して、IVRシステムサービス自体を継続して利用するかを含めて検討することになると想定している。そのため、電話番号に関しては仕様書のように定めさせていただいたものである。
2	「6.システム要件(4)非機能要件③セキュリティに関する事項(1)セキュリティインシデントやリソース使用状況の検証を可能とするためにログを5年間保管すること。」とございますが、情報漏洩防止の観点から、弊社では60日間以上になるとデータを物理消去しております。ログに関してどのようなイメージとのご認識でしょうか。	本項目におけるログとは、6.システム要件(3)機能要件④ログ確認機能に関する記載のものと異なり、職員アカウントごとにログイン履歴及び操作履歴が把握できるものと認識しており、インシデントが発生した場合等に確認することを想定している。どのような形式で保管するかは任意であり、発注者が必要に応じて依頼した期間分のログを、目視で確認できる状態で受注者が提供できれば可とする。
3	仕様書 6 システム要件 (4) 非機能要件 ③セキュリティに関する事項 「(1)セキュリティインシデントやリソース使用状況の検証を可能とするためにログを5年間保管すること。」とありますが、保管期間については、契約期間も踏まえ、適宜協議させていただくことは可能でしょうか。	契約期間満了後に受注者との契約を継続しない場合において、契約期間満了時点で保管期限を過ぎていないログの保管方法について発注者と受注者で協議することは可能である。

No.	質問	回答
4	<p>契約書 第7条</p> <p>「受注者は、次条第2項に定める場合にあっては契約書に掲げる期間ごとに、それ以外の場合にあっては契約期間の終了時に委託業務の執行の結果を記載した報告書（以下「委託業務結果報告書」という。）を発注者に提出しなければならない。」とありますが、委託業務の執行の結果については、システム管理画面よりダウンロードできる通話ログで代替させて頂くことは可能でしょうか。</p>	<p>「委託業務結果報告書」には、受注者名で発注者あてに業務結果を報告する書類であり、業務結果として、仕様書「8 提案・分析」の(2)で定める「①自動音声ガイダンスのシナリオを通じて自己解決した利用者数」・「②開庁時間帯及び閉庁時間帯にそれぞれ対応した件数」及び「14 通信料の負担」で定める各事項についての記載は必要である。提出方法は電子メールによるPDFファイル送付でも可とする。その他に記載する内容及び具体的な形式は契約後に発注者と受注者で協議するものとする。</p>
5	<p>仕様書 14 通信料の負担</p> <p>（1）システム利用料金と（3）職員電話転送電話料の従量課金に関して、それぞれ個別に単価を設定いただいておりますが、設定金額以上の請求が発生しないことを前提として、契約時には料金表示方法や従量課金ロジックについて、協議の上で決定させていただくことは可能でしょうか。</p>	<p>仕様書で定める金額を超える負担が発注者側に発生しないことを前提に、質問にある項目について発注者・受注者双方協議のうえで決定することは可能である。</p>