

別府市公式スーパーアプリ構築・運営支援業務 質問・回答

No	照会箇所	質問事項	回答事項
1	仕様書 2.1 業務範囲	規則・条例等に関する法的支援について、受託者に求める範囲は制度整理支援までか、弁護士等による個別法的意見の取得まで含むかを教えてください。	単なる制度整理の支援にとどまらず、弁護士等の専門的知見（個別法的意見等）の取得・監修を経た上での支援を含みます。仕様書「2.1」に記載の通り、受託者の主観による法解釈を排除し、適法性が担保された素案作成・助言を行う体制を求めています。
2	仕様書 3.1 都市OS基盤機能 (2) 共通ID管理機能	各ミニアプリのレベルに応じてOIDCの権限（スコープ）による制御を想定しているが、Userinfoに権限情報を付与する方法で制御しても問題ないか教えてください。	提案の方式で問題ありません。 仕様書「2.2 調達の基本的な考え方」及び「3.1(1) 都市OS基盤機能」に規定する「外部サービスとのAPI連携を前提とした疎結合な基盤設計（アーキテクチャ）」を実現し、かつ高度なセキュリティが担保されるOIDCの標準的な設計（Userinfoエンドポイントの活用等）であれば、本市は機能要件を満たすものとして柔軟な実装を許容・評価します。
3	仕様書 3.2 生成AI活用	生成AIのハルシネーションに起因する誤情報に関する責任分界について、提案書段階でどの程度まで具体的に明示する必要があるか教えてください。また、契約締結後の協議で詳細化することが許容されるか教えてください。	提案書段階では、技術的な抑止策（グラウンディング等）と、利用規約等の運用回避策の「基本方針」を具体的に提示してください。詳細な責任分界や過失割合の算定ロジック等については、契約締結後の協議で詳細化することを許容します。
4	仕様書 3.2 生成AI活用 4.2 セキュリティ要件	生成AI基盤について、以下を教えてください。 ①国内リージョン指定・日本法準拠契約等の要件を満たす場合、必ずしも国産ベンダーに限定しない理解でよいか。 ②入出力データの保持期間を限定する設計とする場合、保持期間の上限について市の想定があるか。	①仕様書に記載の通り、データガバナンスと機密性が担保され、日本法に準拠した契約が可能であれば、国産ベンダーに限定しません。 ②現時点で市としての具体的な保持期間の上限（想定）は定めておりません。生成AIのAPI基盤や提供ベンダーによってデータ保持（ログ保存）の基本仕様が異なることを考慮し、詳細な保持期間および削除・破棄のタイミング等については、提案された基盤の仕様やセキュリティ対策を踏まえ、受託者決定後に市と協議の上で決定するものとなります。ただし提案にあたっては、入出力データが業務上「必要最小限の期間」のみセキュアに保持され、AIの学習等に二次利用されない構成であることを前提としてください。
5	仕様書 3.3 公式情報発信・通知機能	緊急通知の強制配信について、利用規約・同意文言・免責文言において明記すべき要件があれば教えてください。	具体的には、「生命・身体・財産の保護等、市が特に必要と認める緊急時には、利用者の受信設定（オプトアウト）に関わらず強制配信されることへの同意」および「当該配信または配信遅延等に起因する損害の免責」等の明記を想定しています。詳細は契約後に市と協議して作成します。
6	仕様書 3.5 デジタル地域通貨・市独自マイル機能 (2) 市独自マイル交換・出口連携機能	『デジタルチケット・クーポン：PayPayポイントに交換後、市内・市外施設利用券、イベントチケット、バスチケット・市営温泉入浴料、市民入浴券、市が管理する施設等の利用券等への交換・発券機能ができる仕組みを構築すること。』とありますが、PayPayポイントをスーパーアプリが提供するデジタルチケットやクーポンに交換できる機能を持たせるという意味合いでしょうか。 どのような交換・発券機能を想定されているか具体的に教えてください。	PayPayポイントへ交換した後、そのポイントを利用してアプリ内で（またはPayPayの機能を利用して）デジタルチケット等を購入（発券）する一連のUXを想定しています。具体的なシステム連携方式（PayPayミニアプリの活用や、スーパーアプリ内でのコード決済呼び出し等）は提案者の最適なアイデアを求めます。
7	仕様書 3.5 デジタル地域通貨・市独自マイル機能 (4) 先行リリースキャンペーン 別紙2 キャンペーン要件	先行リリースキャンペーン（約2万ユーザー、2券種想定）について、市として以下の想定があれば教えてください。 ①実施期間（10/1以降の終了予定時期）。 ②ピーク時のアクセス規模。 ③問い合わせ量（チャンネル別のピーク想定）。 ④主な問い合わせ内容の想定。	実施時期は10月から申し込み開始 ①11月1日～12月31日を想定しています。 ②ピーク時のアクセス規模については、先行リリースキャンペーンの規模（約2万ユーザー）から妥当なアクセス集中を想定し、システムサイジングをご提案ください。 ③過去のコールセンターの実績となります。 1日の最大問合せ量 約1000件 主な内容：申請に係る操作方法、アプリインストール方法、利用方法など ④以下は実績に基づく想定となります。 ・申請に係る操作方法 ・アプリインストール方法 ・ユーザー登録方法 ・利用方法 ・取扱店に関する問い合わせ 等
8	仕様書 3.6 デジタル市役所 (3) デジタルポスト機能	デジタルポストの送達・開封ログについて、 ①保存期間（年数等）、 ②監査時の提出形式（CSV/JSON/PDF等）に関する市の指定または想定を教えてください。	①一般的な行政文書の保存年限や民法上の消滅時効等を考慮し、送達・開封ログについては「概ね5年間」の保存を想定してください。 ②抽出・提出形式についてはCSV等の機械判読可能な標準フォーマットを基本とします。
9	仕様書 3.8.3 窓口事前予約機能	窓口事前予約システム連携について、仕様書では『アプリ上の操作のみで、予約の新規登録、変更およびキャンセルが完結するよう、予約システム側のAPIを実行できるインターフェースを実装すること』とありますが、利用者向けの予約操作画面については、以下のいずれを想定されているか教えてください。 ・予約システム側が提供する画面をアプリ内で表示し、当該画面上で予約・変更・キャンセルを行う方式 ・スーパーアプリ側で予約操作画面を実装し、予約システム側APIを利用して予約・変更・キャンセル処理を行う方式 あわせて、上記のうち現時点で市として優先される方式があれば教えてください。	ワンスオンリーの原則とUI/UXの統一性を担保するため、「スーパーアプリ側で予約操作画面を実装し、APIを利用して予約処理を行う方式」を優先（原則）とします。
10	仕様書 3.8.3 窓口事前予約連携	窓口事前予約連携について、現時点で市が想定する以下の点を教えてください。 ①予約対象窓口の範囲。 ②想定する予約システムの形態（SaaS/オンプレ等）。 ③ネットワーク分離やLGWAN等の制約。	①予約対象窓口は、市民課および保険年金課を基本とします。さらに全庁的な展開を見据え、こども・子育て関係や福祉関係等、市民との対面対応が多く発生する部署への拡張も想定した設計としてください。 ②SaaS（クラウドサービス）型を前提としています。 ③インターネット回線（WEBブラウザ上）で完結するSaaSを利用するため、スーパーアプリとのAPI連携等において、LGWAN接続や社内ネットワーク分離に伴う特別な制約（専用線の敷設や中継サーバーの構築等）は想定していません。

別府市公式スーパーアプリ構築・運営支援業務 質問・回答

No	照会箇所	質問事項	回答事項
11	仕様書 4.2 アーキテクチャ要件	ISMAP登録済クラウド利用の必須範囲について、アプリ基盤 (IaaS/PaaS) に加え、監視・ログ基盤、サポートセンター関連 SaaS (FAQ/応対履歴管理等)、生成AI基盤まで全て含む趣旨が教示ください。「必須範囲」と「例外協議の余地がある範囲」の区分があれば併せてお示しください。	アプリ基盤 (IaaS/PaaS) 並びに個人情報、認証情報、決済情報等を直接取り扱う SaaS については、ISMAP登録済クラウドの利用を必須の範囲とします。一方で、FAQや生成AI基盤等、機密性の高いデータを直接保持・処理しないクラウドサービスについては例外協議の余地がある範囲とします。ただし、この例外利用を認める条件は「単に機密データを保持していないこと」だけではありません。非ISMAP環境のシステムがマルウェア感染等により侵害 (乗っ取り等) された場合であっても、そこを踏み台としてISMAP環境側へ攻撃が波及しない、または機密データへの不正アクセスを許さないセキュアなアーキテクチャ (厳格なネットワーク分離、APIのアクセス制御、ゼロトラスト前提の通信等) が作り込まれていることが客観的に証明され、本市のCISO等によるセキュリティ審査において最終的な許可が得られた場合に限り、例外利用を可能とします。
12	仕様書 4.3 品質・信頼性要件	サービスレベルクレジット制度における可用性算定について、クラウド基盤 (例: AWS等) の障害に起因する影響は算定対象に含まれるかご教示ください。	仕様書「4.11 (その他)」に記載の通り、クラウドプロバイダ側の基盤障害等、受注者が善良なる管理者の注意義務を尽くしても予見・回避不可能な事象に起因する障害については、原則としてSLCの算定対象 (ペナルティの対象) から除外する等、契約時に合理的な基準を協議します。
13	仕様書 4.4 使用性・アクセシビリティ要件	本アプリのUI/UX設計について、以下の方針をご教示ください。 ・全体デザインについて、自治体独自のブランド・世界観 (観光地としての魅力訴求等) を反映したカスタマイズが可能な構成を想定されているか ・それとも、テンプレートベースのUI構成を前提とされているか	テンプレートベースではなく、仕様書「4.4」に記載の通り、受託者の専任UI/UXデザイナーによる自治体独自のブランド・世界観を反映した「デザインシステム (デザインおよび配色ガイドライン)」のゼロベースでの策定と、それに準拠したカスタマイズ構成を前提としています。ただし、各機能として組み込む外部SaaS等の画面については、項番20で回答した通り、当該デザインシステムへの完全なカスタマイズ (カスタムフロントエンド化) は必須とせず、SaaS標準機能の範囲内でのベストエフォートによる準拠を許容します。
14	仕様書 4.6.1 市独自マイル制度運営支援	市独自マイル制度運営支援について、運用主体は受託者・提携先・市のいずれを想定しているか、ご教示ください。	制度の最終的な意思決定・承認 (ガバナンス主体) は「本市」ですが、日常的なシステム設定、付与処理、不正監視等の実務 (システム事務局) の運用主体は「受託者」を想定しています。仕様書「4.6.1」に記載の通り、受託者がバックオフィス業務を担い、システムを伴走支援する体制としてください。
15	仕様書 5 収益管理およびサステナビリティ (2) 収益帰属・適正管理	収益の市帰属および会計処理について、受託者に求める範囲は帳票・表示整備までか、会計運用設計まで含むかをご教示ください。	帳票・表示の整備にとどまらず、適法な「会計運用設計 (スキーム構築)」までを求めます。仕様書「5(3)」の通り、原則的なクロス処理に加え、指定納付受託者制度の活用や民法上の相殺処理等、効率的な精算スキームの適法性 (地方自治法や財務規則への適合) を受託者の責任において整理し、提案・構築してください。
16	仕様書 6 再委託	再々委託の原則禁止とございますが、許可をいただける条件を教示ください。	再々委託は原則禁止ですが、特殊な専門技術を要する機能開発等を満たし、市の事前の書面による承認を得た場合に限り許可する場合があります。
17	仕様書 9 諸法令の遵守	個人情報保護法、関係条例、市情報セキュリティ方針への対応について、本案件固有の追加要件があればご教示ください	本案件固有の重要要件として、仕様書記載の「PIA (プライバシー影響評価) の実施」、および「ワンスオンリーの原則」に伴う、複数機能間でのデータ連携に関する「粒度の細かい同意取得・撤回 (同意管理機能)」の実装を求めています。
18	仕様書 9 諸法令の遵守	マイル、地域通貨、キャンペーン等の法的クリアランスについて、提案時点では方針提示で足りるか、個別施策ごとの事前確認完了まで求めるかをご教示ください。	提案時点では、「法的リスクをどのようにクリアするかの具体的方針・実現可能性の根拠」の提示で足りる。個別施策ごとの最終的な法的クリアランス (事前確認の完了) については、契約締結後、各施策の実装・稼働前までに受託者の責任において確実に実施していただきます。
19	仕様書 10 納品物および成果物の取扱い	『その他、市が必要と認める資料』について、現時点で想定されている具体的な資料があればご教示ください。	現時点で確定している追加資料はありませんが、プロジェクト進行中に必要となるWBS (作業分解構成図)、進捗報告書、課題管理表、および各種テスト結果報告書等を想定しています。
20	仕様書 全般 (機能要件)	各機能の実現にあたり複数のSaaS製品を組み合わせることを想定しておりますが、スーパーアプリ全体の統一的なUI/UXについて市の考え方を教示ください。具体的には、SaaS標準UIではなくカスタムフロントエンド (WebView等) での画面統合まで求める趣旨か、各SaaS標準UIへの遷移 (画面切替等) を許容する趣旨か、ご見解をお示しください。	本事業 (R8年度) におけるタイトな開発スケジュール及びSaaS活用によるメリット (迅速性・コスト適正化) を考慮し、スーパーアプリ専用のカスタムフロントエンド構築を必須とはせず、SaaSが提供する標準UI (画面) の利用を許容します。ただし、利用者の混乱を防ぐため、以下の要件を満たすことを条件とします。 ① SaaS標準UIの表示方法は、原則としてスーパーアプリのWebView内でシームレスに表示させることとします。単なる外部ブラウザ (SafariやChrome等) への遷移 (別アプリの立ち上がり) は極力避けてください。ただし、SaaS側のシステム仕様やセキュリティ制約等によりWebViewでの表示が困難な場合は、例外として外部ブラウザへの遷移を許容します。その際の詳細なUX (元のアプリへの戻りやすさ等) については、ミニアプリ個別に協議して決定するものとします。 ② 認証情報 (共通ID) の引き継ぎ (SSO: シングルサインオン) を確実にし、遷移先で再ログインや基本情報の再入力を利用者に求めないこと (ワンスオンリーの徹底)。 ③ SaaS側が標準で備えるカスタマイズ機能 (テーマカラーの変更、ロゴの配置等) を活用し、本市の「デザインおよび配色ガイドライン」に可能な限りトーン＆マナーを寄せる (ベストエフォートでの準拠) よう努めること。

別府市公式スーパーアプリ構築・運営支援業務 質問・回答

No	照会箇所	質問事項	回答事項
21	仕様書 全般（機能要件） 別紙1 別紙2	採用するSaaS製品の標準機能では別紙要件を完全に充足できず、カスタマイズ開発（API連携補完、追加モジュール開発等）が必要となるケースが想定されます。以下のいずれの考え方に近いか教示ください。 【A案】別紙要件への完全準拠を優先し、カスタマイズ開発を前提とする。 【B案】SaaS標準機能の範囲を基本とし、要件側を協議のうえ調整（段階導入・代替手段等）する余地がある。 【C案】機能領域ごとに異なる（例：必須要件はA案、推奨要件はB案）。C案の場合、A案適用となる機能領域の想定があれば併せてお示しください。	【B案】を基本とします。SaaS標準機能の範囲を基本としつつ、要件側を協議のうえ調整（段階導入・代替手段等）する余地を設けます。ただし、セキュリティ、アクセシビリティ（JIS/WCAG準拠）、及びワンスオンリー（ID連携）に関する要件は【A案】（完全準拠・カスタマイズ必須）とします。
22	仕様書 全般（運用・保守要件）	SaaS提供元のバージョンアップ・仕様変更に伴い、スーパーアプリ側に影響が生じる場合の対応について、市の想定を教示ください。 ①影響調査・受入テストの実施を受注者の標準業務範囲に含む趣旨か。 ②市への事前協議・承認プロセスを求める趣旨か。 ③SaaS提供元の仕様変更により別紙要件との乖離が生じた場合、要件側の調整を協議する余地があるか。	①影響調査（アップデートによるスーパーアプリ側への影響有無の確認）の実施は、受注者の標準保守業務範囲に含まれます。また、SaaS側の仕様変更に伴うスーパーアプリ側の簡易な改修（設定変更、軽微なUI調整、APIのルーティング変更等）およびそれに伴う受入テストについても、原則として標準保守業務の範囲内で行うものとします。ただし、調査の結果、スーパーアプリ側のアーキテクチャに影響を及ぼすような大規模な改修が必要となる場合の対応については、影響範囲や改修規模を総合的に判断し、市と協議の上で対応方針（別途費用による改修か、運用回避か等）を決定するものとします。 ②SaaS提供元からの変更通知等に基づき、市への事前報告および対応方針の協議・承認プロセスを必須とします。 ③SaaS側の仕様変更により、大規模な改修が発生する場合や、別紙要件との乖離が不可避となった場合は、①および②の協議に基づき、代替手段の採用や要件側の調整（緩和等）を含め、市と受注者の間で合理的な対応方針を決定する余地を設けます。
23	仕様書 全般（セキュリティ・データ管理要件）	SaaS製品に蓄積されるデータ（利用者情報、取引履歴、コンテンツ、ログ等）のポータビリティについて、以下の市の想定を教示ください。 ①契約終了時に全データをエクスポート可能であることを必須要件とする趣旨か。 ②エクスポート形式の指定があるか（CSV、JSON、API経由等）。 ③契約期間中の定期的なデータバックアップ・エクスポートに関する要件があるか。 ④特定SaaSへの依存度を評価・制限する基準について市の考え方があるか。	①契約終了時の全データの機械判読可能な形式でのエクスポートを必須要件とします。 ②形式はCSV、JSON等の標準フォーマットとします。 ③契約期間中も、市が要求した際にログ等のデータを抽出・提供できる運用手順を確立してください。 ④特定のSaaS固有のデータ構造に過度に依存せず、中間DBやAPIゲートウェイ等の抽象化レイヤーを設けるアーキテクチャを高く評価します。
24	仕様書 全般（SLA・運用体制要件）	複数のSaaS製品を組み合わせる場合、SaaS間の連携障害やSaaS提供元の障害に起因するサービス停止の責任分界について、以下のいずれの考え方に近いか教示ください。 【A案】受注者が一元的にSLA責任を負い、市・利用者への窓口を一本化する。 【B案】SaaS提供元のSLAを上限として個別に責任分界する。 【C案】機能領域の重要度に応じて異なる（例：地域通貨・決済系はA案、情報誌系はB案）。	【A案】を基本とします。受注者が統合的なマネージドサービスプロバイダとして一元的にSLA責任を負い、市および利用者に対する単一の連絡窓口となります。SaaS提供元の障害であっても、一時切り分けと報告責任は受注者が負います。
25	仕様書（別紙1） 1.2 位置づけ ② マイルと地域通貨の分離	市独自マイルと地域通貨の役割分離について、制度上の整理方針は市として確定済みかを教示ください。	「マイルは市の施策に対するインセンティブ（貯める）」、「地域通貨は民間決済機能（使う）」とする基本方針は確定しています。ただし、これらをシステム上でどのように実装するかにより資金決済法等の解釈が異なるため、最終的な制度・法務の細かな整理は、提案されるアーキテクチャに基づき、契約後に市と受注者が協働して確定させます。
26	仕様書（別紙1） 2 掲載対象の範囲	以下の情報を網羅し、かつ「今、この街で何が起きているか」を直感的に把握可能とする。とあります情報が情報ソースはどこから入手する想定でしょうか？	本運用開始の初期段階においては、市公式情報（HP等）、オープンデータ、連携する既存の外部システム、および仕様書「3.3」等に基づく地域事業者・市民からの直接の投稿データ等を総合的に収集する想定です。将来的なデータ収集・連携アプローチの拡充については、本事業の予算と目的の範囲内で最も費用対効果が高くなるよう、受託者決定後に柔軟に協議・検討しながら方向性を決定していく想定です。提案にあたっては、将来的なデータソースの追加にも対応できる拡張性を備えたデータ連携アーキテクチャとしてください。
27	仕様書（別紙1） 3.6 予約・決済・チケット管理	公金収納スキームについて、特定決済手段、指定納付受託者、収納代行等に関する前提条件や必須要件があればご教示ください。あわせて、市独自地域通貨を基軸としつつ、PayPay 商品券等の外部交換先との連携を段階拡張として提案すること、または地域通貨から当該外部交換先へ交換する方式を選択肢として提案することが可能か、ご教示ください。	公金収納の前提条件は、地方自治法等の関係法令及び本市財務規則に適合することです。 決済手段については、令和8年度の本運用開始時点においては、仕様書の通り「原則としてPayPay」を活用したスキームを必須（ベースライン）とします。 ただし、将来的なマルチペイメント対応を見据え、仕様書「3.1(2)」等に規定する特定の決済事業者に依存しない「交換ハブ（中間抽象層）」としての拡張性を備えたアーキテクチャの提案を求めます。また、本市の目的（地域内消費と利便性向上）をより高度に達成できる優れた代替案や段階的な拡張計画があれば、仕様書「3.1」の規定に基づき、提案として許容・評価します。
28	仕様書（別紙1） 4.4 障害対応および運用監視	有事モード代替時の広告停止・表示制限に関して、責任分界、免責条件、補償方針があればご教示ください。	仕様書「4.4」に記載の通り、災害等の不可抗力や人命保護を優先する有事モードへの切り替えに伴う広告等の表示停止については、一切の返金や補償を行わない（市および受託者は免責される）方針です。受託者は、当該方針を広告主等との利用規約や出稿契約に必ず明記し、トラブルを防ぐスキームを構築してください。
29	仕様書（別紙1） 6 技術・拡張要件	外部データ自動連携機能により収集した公式情報（公式サイトや公式SNS）について、主な利用用途をご教示ください。 （例）アプリ上での情報配信 生成AIによる回答生成への利用	アプリのデジタル情報誌（タイムライン等）への自動配信・表示、および生成AIを活用した利用者への回答生成や検索用データベースとしての活用を想定しています。

別府市公式スーパーアプリ構築・運営支援業務 質問・回答

No	照会箇所	質問事項	回答事項
30	仕様書（別紙1） 6 技術・拡張要件	公式情報源の自動連携、AI 翻訳ログ、外部 API・地図連携等について、許容する第三者提供・ログ活用・外部データ連携の範囲をご教示ください。	ログやデータの利活用については、本アプリの利用状況（動線や利用頻度等）を可視化し、今後のアプリ機能の拡張やUI/UXの改善等に継続的に利活用することを最大の目的とします。これらアプリの改善や市のEBPM（証拠に基づく政策立案）等に必要な範囲において、個人を特定できない「匿名加工・統計データ」としての利用を前提とします。第三者提供については原則禁止としますが、本市の承認を得た上で、地域事業者のマーケティング（需要予測ダッシュボード等）へ統計データを提供する等の利活用は許容・評価します。
31	仕様書（別紙2） 3 業務内容 4 問い合わせ対象範囲	問い合わせ対応の対象範囲について、対応範囲の上限（例：一次対応のみ等）を明確に定義いただくことは可能でしょうか。	原則として、利用者からの第一報を受け付け、FAQ等に基づき回答を完結させる「一次対応」を業務範囲とします。専門的な判断を要する制度の詳細やシステム内部の不具合調査など、一次対応で完結できないものについては、市担当課またはシステム運用保守チームへ迅速に引き継ぐ（エスカレーションする）までのフローを構築・運用してください。
32	仕様書（別紙2） 3 業務内容 (3)サポートセンター運営業務（平常時）	「1.利用者からの問い合わせ受付および回答」とありますが、想定問い合わせ件数/月は何の程度になりますでしょうか。	現時点での想定件数は年間5400件（登録者数3万人×1.5%）程度を見込んでいますが、本年度の事業は約半年間の対応となるため、本年度の想定月件数は2700件を想定しています。ただし、リリース直後やキャンペーン時は変動することを考慮した体制を提案してください。
33	仕様書（別紙2） 3 業務内容 (3)サポートセンター運営業務（平常時）	サポートセンター運営業務（平常時）の対象範囲にミニアプリ、外部連携サービスは含まれない認識でよろしいでしょうか。	含まれます。本センターは「統合サポートセンター」であり、利用者がスーパーアプリを通じて利用するミニアプリや外部連携サービス（図書館、地域通貨等）についても、利用者にとっては「市公式アプリのサービス」であるため、一元的に受付・回答（または適切な窓口への誘導）を行う必要があります。
34	仕様書（別紙2） 3 業務内容 (3) サポートセンター運営業務（平常時） (4) 給付・地域通貨等 繁忙期対応設計	「・対応履歴管理、FAQ 管理、IVR 設定変更」とありますが、自動音声（IVR）の構築は必須という認識でよろしいでしょうか。また、構築方法に指定（オンプレミス型とクラウド型等）は無いでしょうか。	自動音声応答（IVR）の構築は「必須」とはしません。本仕様書に定める「自己解決への誘導（コールフレクション）」や「給付金等の繁忙期における応答率の維持」を達成するための手段として、IVRを構築・導入するか否かを含め、最も費用対効果の高い運用設計を提案してください。 なお、IVRを構築しない提案とする場合は、問い合わせ集中時においていかにしてサービスレベル（SLA）を維持するか、具体的な代替策や人員・誘導体制の根拠を明確に提示することを条件とします。構築する場合のシステム形態（クラウド・オンプレミス等）についても特定の指定はありません。
35	仕様書（別紙2） 3 業務内容 (5) システム運用・保守 (6) 報告・改善提案業務	「・システム安定運用および改善提案」とありますが、改善提案について、実施（機能の実装）は、別途協議・契約とする認識でよろしいでしょうか。	軽微な文言修正や設定変更等を除き、機能の追加実装や大規模なシステム改修を伴う改善については、原則として別途協議・契約の対象とします。ただし、運用上の工夫で対応可能な改善については、本業務の範囲内で実施してください。
36	仕様書（別紙2） 4 運営時間 (1) 開設日	「1. デジタル地域通貨の大型キャンペーン開始直後の土日祝日 2. 給付金申請開始直後の土日祝日 3. その他、市が特に必要と認める日（イベント開催日等）」とありますが、それぞれの想定回数はどの程度になりますでしょうか。（繁忙期対応の想定回数）	現時点では、大型キャンペーンおよび給付金対応として年間約1回程度、各回3か月程度の繁忙期対応を想定しています。正式な日程は、各施策の実施計画に基づき、受託者と別途協議の上で決定します。
37	仕様書（別紙2） 5 問い合わせ対応範囲（必須）	・行政手続、届出、制度案内 ・ごみ分別・生活関連情報 とありますが、スーパーアプリに関わらないもの（スーパーアプリ内に掲載、アプリから情報発信しない情報）は問い合わせ対応範囲外という認識でよろしいでしょうか。	原則として、スーパーアプリに関連しない市政一般の問い合わせは範囲外とします。ただし、アプリ利用者が市政全般の窓口と混同して入電する可能性があるため、その場合は市役所の代表番号や所管課を案内する等の「適切な誘導」までは業務範囲に含まれます。
38	仕様書（別紙2） 5 問い合わせ対応範囲（必須）	「有事モード」でのサポートセンターの想定業務範囲をご教示いただきたいです。（平常時との業務範囲の差異について）	有事モード（災害時等）においては、通常の操作サポート等は縮小し、避難所情報、安否確認システムの操作支援、給水情報等の「生命・身体の安全に関わる情報提供および操作支援」を最優先事項として対応してください。平時とは異なる緊急時のエスカレーションラインおよび情報収集体制を事前に構築しておく必要があります。
39	仕様書（別紙3） 4 業務内容	2) スマホ相談会ー2.実施方針の実施時期に「令和8年6月18日および7月16日」と記載がありますが、アプリローンチ前に開催の意図でよいか？（他日で、もし日程が決まっていればご教示ください）	ご認識の通り、アプリローンチ前に実施することで、市民のスマホに対する心理的ハードルを事前に下げ、アプリ稼働時のスムーズな導入・周知を図る「種まき」の意図です。他日程については受託者決定後に協議します。
40	仕様書（別紙3） 5 デジタルサポーター制度及び地元大学生等との連携	デジタルサポーターの現在の登録人数を教えてください。	現在の登録人数は11名です。
41	仕様書（別紙4） 2 提案を求める事項	(4) 地域事業者（加盟店）とありますが、加盟店の想定店舗数を教えてください。	約2600店舗です。
42	実施要領 1 趣旨	スーパーアプリの運営主体は貴市であることを前提とし、受託者側は資金移動業等の金融庁への登録は不要の認識で合っているか。	本市は本仕様書において、既存の民間決済プラットフォーム（PayPay等）の決済基盤を利用し、自らが資金移動業や前払式支払手段発行者に該当しない適法なスキームを前提としています。 ただし、提案される具体的なポイント交換・決済のスキームが関連法令に抵触しないことの法的な確認・整理（クリアランス）は、提案者の責任において行うものであり、市が一律に「登録不要である」と保証・免責するものではありません。
43	実施要領 1 趣旨	都市OSの記載があるが、本業務で構築するスーパーアプリ、サービス連携ポータルを都市OSとして表記している認識で合っているか。	ご認識の通り、本業務で構築するスーパーアプリおよびサービス連携ポータルの総称を「都市OS」として位置付けています。
44	実施要領 2 業務概要	別府市公式スーパーアプリ構築・運営支援業務とあるが、スーパーアプリの運営主体（事務局運営）は貴市が実行し、受注者は支援者（主体とならないがスーパーアプリ単体で自走できるよう継続的に支援）の役割で認識は合っているか。	仕様書の通り、最終的な運営主体（意思決定・データガバナンスの主体）は本市です。受注者は、システムの提供にとどまらず、サポートセンター等の実務部隊として事業の自走・収益化を継続的に伴走支援する強力なパートナー（支援・実行部隊）としての役割を担います。

別府市公式スーパーアプリ構築・運営支援業務 質問・回答

No	照会箇所	質問事項	回答事項
45	実施要領 2 業務概要	貴市指定サービスとの連携実装に際し、指定サービス側での改修費用は本業務の費用に含まれない認識で良いか。	原則として、仕様書「3.8」に規定する外部システム（図書館、むすび湯、窓口予約等）側のシステム改修費用は、本業務の委託料には含まれません（市が別途予算措置・調整を行います）。ただし、当該連携に伴うスーパーアプリ側のAPI開発、接続テスト、及び相手方ベンダーとの技術調整工数については、本業務の範囲に含めます。なお、仕様書「3.7.1」に規定する「ごみ・環境分野」のミニアプリ実装において、既存SaaS等を調達・利用する場合の初期導入費、ライセンス料、及びAPI連携に必要な改修費用等の一切については、同項の規定通り本業務の委託料に含めるものとし、市による別途の予算措置は行いません。
46	実施要領 2 業務概要	貴市指定サービスとの連携実装に際し、指定サービス側でSTG環境や開発環境などの各環境を準備頂く想定で良いか。	指定サービス側でのSTG（検証）環境等の準備については、市が仲介し相手方ベンダーへ依頼・調整を行う想定です。
47	実施要領 2 業務概要	2年目以降のサービス/システムの拡張について継続的な投資予定はあるのか。	仕様書「3.9」等に記載の通り、第2期・第3期以降の高度化構想は有していますが、複数年度にわたる継続的な投資（予算措置）を現時点で確約するものではありません。
48	実施要領 4 スケジュール	別紙2「スーパーアプリ統合サポートセンター運用業務仕様」における運営開始時の対応範囲について、実施要領「4 スケジュール」より本事業は段階的なサービスリリースが想定されていることから、統合サポートセンターにおいても、初期リリース時点の提供機能を中心に対応を開始し、サービス拡張に応じて対応範囲を拡充していく体制設計が想定されているとの理解でよろしいでしょうか。 運営開始日時における対応範囲の考え方について、市の想定があればご教示ください。	ご認識の通り、サービス拡張に応じてサポート範囲を段階的に拡充していく体制設計を想定しています。運営開始日時においては、先行リリースされる「キャンペーン事業（給付金等）」および「アプリの基本操作（ログイン・認証等）」に関する問い合わせを主たる対応範囲とし、第2期、第3期と機能が追加されるごとに、当該機能のFAQを順次取り込んでいくものとします。
49	実施要領 4 スケジュール  仕様書 3.5デジタル地域通貨・市独自マイル機能  (3)ミニアプリ連携・リンクボタン	先行リリース（令和8年10月1日）における申込フォームへのリンクボタンについて、以下を教示ください。  ①ボタン設置箇所は市指定か、提案者の裁量に委ねられるか。 ②レベル1利用者への制御は「非表示」まで必須か、押下後にレベル2/3認証へ誘導する方式でも可か。 ③PayPay側フォームへ遷移する際に、キャンペーン識別等のパラメータ（個人情報を含まない）を付与することは許容されるか。	登録者（キャンペーン参加者）がスーパーアプリをダウンロードし、ユーザー登録した後に、迷うことなくPayPayの専用画面に違和感なく遷移できるのであれば、①から③のいずれの場合でも問題ありません。本キャンペーンは登録者数の獲得が目的であるため、途中離脱などがないUI/UXである必要があります。
50	実施要領 4 スケジュール 別紙1 デジタル情報誌の機能要件	第2期（令和9年1月中）に必須（変更不可）とされる「デジタル情報誌（公式5タブ関係・ベルソナ設定）」について、別紙1の全要件を初めから一括で満たす趣旨か、本運用開始に必要なベース機能を優先し段階導入する趣旨か、市の想定を教示ください。 特に、投稿支援AI、OCR、チケット/クーポン、収益化機能の最低実装範囲についてご見解があれば併せてお示しください。	本運用開始に必要なベース機能（公式情報の閲覧、基本的なパーソナライズ、ベースとなる投稿機能）を優先し、高度な機能（AI投稿支援、OCR、高度な収益化機能等）は段階的に導入するアジャイル的なアプローチを許容します。ただし、第2期時点で利用者に「情報が無い」と思わせないための初期データ登録は必須です。
51	実施要領 4 スケジュール	第2期（令和9年1月中）に必須（変更不可）とされる「デジタル地域通貨（独自マイル・ウォレット機能含む）」について、「ウォレット機能」の格納対象の範囲（マイル、チケット、クーポン、予約情報、デジタルポスト等）に関する市の想定を教示ください。	第2期におけるウォレット機能の格納対象は、市独自マイル、デジタルチケット、クーポン、及び予約情報等の「金銭的価値・権利」を伴うものを必須とします。デジタルポスト等については第3期での統合を許容します。
52	実施要領 4 スケジュール	第3期（令和9年3月中旬）に列挙されている「みんなの広場」「ごみ・環境」「デジタル市役所関係」「配車」等について、現時点で市としての優先順位（Must/Should等）があれば教示ください。	第3期における優先順位（Must要件）は、市民生活に最も密着する「ごみ・環境分野機能」、次いで「デジタル市役所関係」とします。「配車アプリシステム機能」および「みんなの広場」については、開発状況に応じた段階的なリリース（Should要件：準備ができ次第の公開）を許容します。 また、仕様書別紙1の「3.9『街の今と未来』可視化機能（経済インフラ・EBPM等）」の高度な画面表示やAI需要予測の実装については、本年度（令和8年度）の開発においては最も優先度が低いものとし、3.9(1)に記載するとおり将来の拡張に向けた裏側のデータ収集基盤の準備（システムの準備）に留めることを基本とします。
53	実施要領 6 提出方法等	別府市電子申請システムでの提出について、以下を教示ください。 ①1ファイルあたりの容量上限。 ②総容量上限またはファイル数上限。 ③提出完了の確認方法（受付メール等の有無）。	① 1ファイルあたりの容量上限は10MBです。 ② 総容量上限等の設定ではなく、ファイル数は実施要領の別表1（参加表明時）および別表2（企画提案書類提出時）に記載する各提出書類につき1ファイルとします。1ファイルあたりの容量は10MB以内としてください。やむを得ずこれを超える場合は、事前に本市事務局へご連絡をお願いします。 ③ 提出完了後、システムで入力されたメールアドレス宛に受付完了メールが送信されます。
54	実施要領 8 参加資格(1)	実施要領の「8 参加資格(1)」において本市の有資格者であることが求められていますが、現在未登録です。本事業への参加に向けて新規で認定申請を行う予定ですが、手続き上、認定完了までに2月程度（大分県の運用による）を要するため、契約締結日までに「認定」を受けることが根本的に間に合いません。このような場合、参加は認められないのでしょうか。	本事業における優先交渉権者決定から契約締結までの期間や、全体的な構築スケジュール等を総合的に勘案し、専門的な技術やノウハウを持つ多様な事業者から広く優れた提案を募るため、参加要件を以下のとおり緩和（特例措置）します。 参加表明時点において有資格者でない場合であっても、「本事業の企画提案書提出期限までに、当該資格認定の『申請手続き』を完了させること」をお約束いただける場合は、本プロポーザルへの参加を認めます。なお、本特例を適用して参加する事業者は、企画提案書の提出にあわせ、同期限までに申請手続きを完了したことが客観的に確認できる資料（受付印のある申請書の写し、または電子申請の受付完了画面・メールの写し等）を必ず提出してください。

別府市公式スーパーアプリ構築・運営支援業務 質問・回答

No	照会箇所	質問事項	回答事項
55	実施要領 8 参加資格(12)	本事業はコンソーシアムにおいて、機能等の一部について、既に業界内でも市場が一部成熟しており、デファクト化している機能が存在します。そのため、他者が提案するコンソーシアムの構成企業、あるいは再委託先の構成企業として、当方のコンソーシアムと同一の企業名が含まれる可能性がございます。このような場合、市として参加は許容されるとの理解でよろしいでしょうか。	再委託先として同一企業が含まれること（SaaS提供ベンダー等）は許容します。 また、本事業で求める機能の一部が市場でデファクトスタンダード化している実情、および本事業の規模に耐えうる高度な専門的役務の提供事業者が限られている実情に鑑み、コンソーシアムの「構成員（共同企業体）」として複数提案に重複して参加することについても、以下の条件を満たす場合に限り例外的に許容します。 【許容条件】 ① 当該企業が担当する役務が、特定のSaaS、パッケージシステム等の技術提供、または代替が困難な特定の基盤機能（専門的なシステム運用・事業サポート支援等）の提供に限定されていること。 ② 複数の提案に参画することによる不公正な競争（提案内容や見積価格の漏洩・談合等）を防止するため、当該企業内において、提案グループ間の担当者を完全に分離し、厳格な情報遮断措置（チャイニーズウォール等のファイアウォール）を講じていること。（※市から求めがあった場合は、その情報管理体制を証明・誓約できること）
56	実施要領 8 参加資格(12)	代表企業の連結会社が(7) (10) を満たす場合、参加資格が認められるか教えてください。	代表企業と連結会社（親会社・子会社等）は法人格が異なるため、資本関係があるという理由のみで、自動的に代表企業が要件を満たしているとはみなす（実績を代替する）ことは認められません。ただし、地域企業と高度な専門ノウハウを有する企業等との多様なコンソーシアム組成を促し、競争性を広く確保するため、コンソーシアムの「構成員」として正式に参画し、かつ、提出される「共同企業体協定書等」において、同社が本業務の中核的なシステム構築、または専門的な運営業務を担うことが明確に位置付けられている場合に限り、構成員の実績等として代表企業の要件を代替することを認めます。
57	実施要領 8 参加資格(12)	本事業への参加に向けて複数の企業間でコンソーシアム組成の協議を行っていますが、社内稟議や各社代表者印の押印手続き等の都合により、4月13日の参加表明期限までに正式な「共同企業体協定書」の提出が間に合わない可能性があります。この場合、参加は認められないのでしょうか。	本事業における業務の多岐性および多様なコンソーシアム組成を促す観点から、以下の特例措置を認めます。4月13日の参加表明時点において、正式な押印が完了した協定書の提出が困難な場合に限り、「共同企業体協定書（案）」または「コンソーシアム結成に関する基本合意書（各社の記名等で可、代表印の押印は省略可）」での提出を許容します。ただし、正式に押印された協定書の原本（写し）については、企画提案書の提出期限（5月7日）までに必ず提出してください。
58	実施要領 8 参加資格(7)(12)	参加資格として求められている「JIS Q27001 (ISO/IEC 27001) 情報セキュリティマネジメントシステムの認証を得ていること。」について、主となる基盤を構築する企業が代表企業でない場合、「(1) 主たる受託者またはコンソーシアムの代表幹事を担う者の実績を提出する」ではなく、(2) 本事業の根幹を担うアプリ基盤構築の役務を担当する者の実績の提出で代替可能でしょうか。また、プライバシーマーク等、類似資格の提出で代替可能でしょうか。	実施要領において、ISMS (JIS Q27001等) の取得についても、項番56のとおり代替可能とします。ただし、プライバシーマーク等での代替は認められません。
59	実施要領 8 参加資格(10)(12)	参加資格として求められている実績3件について、主となる基盤を構築する企業が代表企業でない場合、「(1) 主たる受託者またはコンソーシアムの代表幹事を担う者の実績を提出する」ではなく、(2) 本事業の根幹を担うアプリ基盤構築の役務を担当する者の実績を提出するとすべきでしょうか。	ご質問の「(2) 本事業の根幹を担うアプリ基盤構築の役務を担当する者の実績を提出すること」として差し支えありません。 実施要領「8 参加資格(12)」において、実績要件（(10)の要件）は原則として代表企業が満たすこととしていますが、コンソーシアム構成員による実績等の代替を認める条件については、項番56の回答のとおりとします。
60	実施要領 8 参加資格(10)(7)	実施要領の「8 参加資格(7)」において求められるJIS Q27001等の情報セキュリティ認証、および「8 参加資格(10)」において求められる過去の実績について、単独企業として参加を予定していますが、自社（受託予定者）ではなく、再委託先企業（予定）がこれらを有しています。本事業において、当該再委託先が本業務の中核的なシステム構築を担う明確な体制とした場合、自社に代わって再委託先の「認証」および「実績」をもって参加資格を満たすものとして認められるのでしょうか。	本事業における高度な技術的・セキュリティの専門性を確保し、多様な事業者による柔軟な体制構築を広く促す観点から、再委託先企業が有する「実績」および「情報セキュリティマネジメントシステム等の認証」による要件の代替を特例として認めます。ただし、本特例の適用にあたっては、市に対する直接の契約責任を単独で負う受託者としてのガバナンスを厳格に確保するため、以下のすべての条件を満たすことを必須とします。 【特例適用の条件】 ① 専門分野への限定：当該再委託先が担当する役務が、「中核的なシステム構築」等の高度な技術的専門性および厳格な情報管理を要する部門に限定されていること。 ② 実施体制の明記：別表1提出書類一覧(シ)「業務実施体制等に関する方針書」において、当該再委託先が上記①の役割を担うこと、およびその実績と認証を有することが明確に位置付けられ、客観的に記載されていること。 ③ 一括再委託（丸投げ）の固く禁止：受託者（単独企業）が業務のすべて、あるいは主体的な判断を伴う業務の大半を再委託することは固く禁じます。受託者は、プロジェクト全体の進行管理、品質保証、市との統括的な調整窓口に関する「マネジメント責任」を確実に負う体制とすること。 ④ 契約責任の所在とガバナンスの確保：受託者は、再委託先の行為および成果物の瑕疵について、市に対して全責任を負うものとします。また、システム環境を担う再委託先のセキュリティ認証を担保するとともに、受託者自身の業務環境においても本市の情報セキュリティ水準を満たす管理体制を構築し、契約上の義務（情報セキュリティ・個人情報保護等）を再委託先を含めた体制全体で完全に遵守させること。
61	実施要領 11 審査方法等(3)	プレゼンテーションについて2点お伺いします。 (1) オンラインでの参加は可能でしょうか。 (2) 「5名以内」との記載は現地参加者の上限と理解しておりますが、現地とオンラインを併用するハイブリッド形式の場合、合計で5名を超える人数での提案は可能でしょうか。	(1) 実施要領「11(4)※1」の通り、対面による実施を必須とし、オンライン参加は認められません。 (2) 現地参加のみで最大5名以内とします。
62	実施要領 11 審査方法等(3)	プレゼンテーションにおいて、企画提案書のプロジェクター・スクリーンへの投影は必須でしょうか。また、必須である場合、機材の不調により復旧作業が発生した際、当該時間はプレゼンテーション時間（40分）に含まれない取り扱いとなりますでしょうか。	プロジェクター・スクリーンの使用は任意です（使用しなくても構いません）。なお、市が用意した機材の不調による復旧時間は、プレゼンテーション時間（40分）には含まれません。ただし、提案者が持参したPC等のトラブルによる時間は40分に含まれます。

別府市公式スーパーアプリ構築・運営支援業務 質問・回答

No	照会箇所	質問事項	回答事項
63	契約	構築フェーズと実行フェーズで契約を分けられるか、実行フェーズで、システム保守・運用と事業実行で契約主体は分けられるか教示ください。	本業務は「都市OS」としての一体的な構築・運営を目的としているため、構築フェーズと運営フェーズ、およびシステム保守と事業実行の契約主体を分割することは原則として認めません。