

| No. | 質問 | 回答 |
|-----|---|--|
| 1 | <p>仕様書において、電話相談業務、WEBフォーム相談業務及び復職支援業務について、原則として同一の担当者が対応することとされていますが、安定的なサービス提供および業務継続性確保の観点から、複数名による分担制またはバックアップ体制を構築することは可能でしょうか。</p> <p>また、同一担当者とするものの主たる目的(相談者との継続的関係性の担保等)について、想定されている意図をご教示ください。</p> | <p>同一の担当者が対応することとしている意図としては、相談内容及び支援業務が個人情報に触れる業務であるため、担当者としては、できる限り少ないことが望ましいと考えるためです。しかしながら、安定的なサービス提供および業務継続性確保の観点から、少人数による分担制またはバックアップ体制を構築することは可能と考えます。</p> |
| 2 | <p>仕様書では、相談者が登録したパスワードにより回答内容を閲覧する仕組みが示されておりますが、本要件について以下の点をご教示ください。</p> <p>(1)URLおよびパスワードにより回答内容を閲覧する仕組みが示されておりますが、本要件について、第三者による閲覧防止および適切なアクセス制御が確保されていることを前提として、個別メールによる回答等、同等のセキュリティ水準を満たす別の方法による運用も可能でしょうか。</p> <p>具体的には、URLを送るのではなく、相談に対する回答文のzipファイル等を添付したメールを送信し、そのファイルを解凍するために、相談者が任意で設定したパスワードを用いるという形を想定しております。</p> <p>(2)相談受付から回答までの一連の管理について、専用システムの新規構築に限らず、アクセス制御およびログ管理機能を備えた既存のクラウドサービスを活用した運用でも、仕様を満たすものと考えて差し支えないでしょうか。</p> <p>(3)回答閲覧機能について、個別の認証機能を有する専用ページの構築が必須となるのか、または相談者本人のみに回答内容が適切に提供される運用であれば、実装方法については提案者の裁量に委ねられるとの認識でよろしいでしょうか。</p> | <p>相談者の内容に個人情報が含まれることが想定されるため、同等のセキュリティ水準を満たすような方法であれば、運用も可能だと考えます。(2)と(3)は可能だと考えますが、相談に対する回答文のzipファイル等を添付したメールを送信し、そのファイルを解凍するために、相談者が任意で設定したパスワードを用いるという形はセキュリティ水準を満たすとは考えられないため、不可とします。</p> |