

危機管理広報支援業務（2022-2023年度）

（公告/公示日：2022年1月20日）について、意見招請実施要項に関する質問と回答は以下のとおりです。

独立行政法人国際協力機構
調達・派遣業務部次長(契約担当)

通番	該当頁	該当項目	質問	回答
1	P. 3	業務の背景	「危機管理広報能力を高める必要性が近年一層高まっている」ということですが、コロナ禍を含め事業環境が大きく変わっていますがそうしたことも背景にあるのでしょうか。それとも具体的なきっかけや想定されるリスクなどがあれば可能な範囲でご教示ください。	ミャンマー、アフガニスタン等での情勢変化や災害発生など、開発途上国で様々なリスクが高まっています。また、SNSの普及拡大等により組織・事業運営上リスクとなりうる事象が増加しています。これらを背景として、危機管理広報能力向上の必要性が一層高まっていると考えています。
2	P. 5	危機管理広報マニュアル	既存の危機管理広報に関する内部文書には、対外発表や記者会見の対象となる事案基準は設定していますか。また、すでに設定している場合、過去に同基準に該当した事案は何件ぐらいありますか。	ご指摘の事案基準の設定について検討させていただきます。
3	P. 5	危機管理広報マニュアル	貴機構の事業の特性上、海外での広報対応（海外における日本メディア、現地メディア、欧米メディア等）が想定されます。各国の状況も異なることからこれらに即した内容をお考えでしょうか。あるいは国内外における日本メディアへの対応を主に想定したマニュアルをお考えでしょうか。	基本的には国内外における日本メディアへの対応を主な対象としたマニュアルを想定しています。海外メディアに対する対応については、検討させていただきます。
4	P. 5	危機管理広報マニュアル	「危機管理体制のアセスメント」ですが概要や調査項目に関する提案は御機構における既存の文書の開示がない前提で検討するという理解でよいでしょうか。あるいは開示予定の文書一覧やそのボリュームは示していただいたりできるのでしょうか。	既存の文書は開示しない前提でご検討ください。既存の文書一覧とボリュームの情報は開示させていただきます。また、調査方法は、文献調査及び弊機構広報部へのインタビューを想定しています。
5	P. 5	危機管理広報体制のアセスメント	アセスメントの対象に危機管理広報以外の分野で、「BCP」とありますが、この想定リスクと対象地域の範囲は？国内のみでしょうか？JICA各拠点で発生する外的要因リスク（自然災害等の災害やテロなど）も含まれるのでしょうか。	BCPの想定リスクは首都圏における大規模な自然災害（地震、津波、暴風、豪雨、洪水等）で、テロ、感染症等にも可能な範囲で準用することとしています。以下、独立行政法人国際協力機構事業継続管理規程をご参照ください。 https://www.jica.go.jp/jourei/act/frame/frame110001297.htm
6	P. 6	SNS等のリスクモニタリング	3（2）のSNSモニタリングは日本国内の日本語サイトのみを対象という理解でよろしいでしょうか。そうでない場合、英語までの対応でよいでしょうか。ここでいうモニタリングは炎上等につながる恐れのある投稿を別途知らせることを含みますでしょうか？それともローデータの定期的な提供でよろしいでしょうか？データの提供頻度や取得データ件数等はご提案に含むことでよろしいでしょうか。	日本国内の日本語サイトのみを想定しています。ご理解の通り、ここでいうモニタリングは組織・事業運営上リスクとなりうる投稿を別途知らせること念頭に置いております。データの提供頻度は、そのようなリスクのある投稿が発見された場合に随時提供いただくことを想定しています。
7	P. 9-10	類似業務	類似業務の実績を記載する際のプライオリティについて「類似案件としては、行政機関による危機管理広報に関する業務とする。」とありますが、その内容の許容範囲としてQ1) 行政機関の範囲⇒中央官庁以外の独立行政法人や、公共性の高い民間インフラ企業もこの範囲ですか？ Q2) 危機管理広報の領域を超えた業務、たとえばJICA様や外務省など行政機関の危機管理・BCP全般も類似業務の範囲でいいでしょうか？ Q3) その他類似業務として、本業務委託先の力量のエビデンスの参考になる業務があれば、ご教示ください。	中央官庁、独立行政法人、地方自治体を想定しており、民間企業は範囲外とします。また危機管理・BCP全般も含めていただいても問題ありません。ただし、危機管理広報の類似経験を高く評価します。その他類似業務について危機管理広報または上記の通り危機管理・BCP全般以外の分野は特にございません。
8	P. 4-5	危機発生時のコンサルティング業務	①～⑨が具体的にどのような業務内容を指すのかが、読み取りにくく、この項目に即しての提案が必要であれば、もう少し補足のご説明があったほうがよろしいかと存じます。また、こちらの業務は通常、事案発生の有無および危機事案の内容によって1件あたりの料金も変化するものなので、見積上の算出方法は何かしら条件をつけられるのが良いかと存じます。	項目の記載内容の精緻化及び見積作成に必要な危機事案の想定件数の明記について検討します。
9	P. 4	(1)3) 危機発生時のコンサルティング業務	年間何件ほどのご相談が想定されるのか、おおよそで結構ですので開示いただけますと、お見積もりがより正確となります。	No. 8の通り想定件数の明記について検討します。
10	P. 5	(2)3) 危機管理広報マニュアルの作成	マニュアルにつきましては、簡潔なものや詳細なもの、どちらをお求めでしょうか。簡潔なものは緊急時での分かりやすさを優先、詳細なものは危機管理広報の概論も含み、細部まで作りこむ想定でございます。もし現状での想定ページ数をごさいましたらご開示いただけますと、より正確なお見積もりとすることができます。	教科書的な危機管理広報の概論を長く解説するものというよりも、危機発生時に手元において使えるような実践的な内容を想定しています。ページ数の多寡については、そのような目的に応じたものであれば問いません。
11	P. 6	(3)2) SNS等のモニタリング業務	モニタリング及び報告の実施は、毎日をご想定でしょうか。	No. 6の通り、リスクとなりうる投稿が発見された場合に随時提供いただくことを想定しています。
12	P. 6	4) 危機管理広報トレーニング	「トレーニングの具体的な内容、対象、実施方法、回数等については、危機管理広報マニュアルの内容によって、JICAと受注者間で協議し、決定することとする。」とありますが、想定しているトレーニング手法（例えば、セミナーや模擬記者会見など）はありますか。企画書で想定するトレーニング手法を超える工数のトレーニングが必要となっても提供できないため確認させていただきたい主旨です。	セミナー形式を想定しています。
13	P. 6	5) 危機管理広報体制の改善支援	「上記2）危機管理広報体制のアセスメントの結果を踏まえ、JICAに求められる危機管理広報体制を整理しコンサルティングを行う。」とありますが、「3）危機管理広報マニュアル（案）の作成」に含まれる業務のように解釈しております。危機管理広報体制の改善支援として、マニュアル作成以外に想定する取組はどのようなものですか。	No. 10の通り、危機管理広報マニュアルは危機発生時に手元に置いて使えるものを想定しています。他方、本業務に関しては、マニュアル作成以前に取り組むべきJICA内のあるべき体制に向けた改善支援となります。
14	P. 4	(1) 危機管理広報コンサルティング>3) 危機発生時のコンサルティング業務>①リスク対策にかかる体制評価・④危機管理広報体制の構築支援	①④に関しては、P5 (2) 危機管理広報マニュアルの作成支援で、体制評価・並びに体制構築を行っていくイメージでありますが、危機管理広報コンサルティングの業務①④で求めることをもう少し具体的に記載いただきたく考えております。	追記または修正を検討します。
15	P. 5	(2) 危機管理広報マニュアルの作成支援>1) 概要「2022年度中にJICAのBCP、危機管理広報体制や既存の危機管理広報に関する内部文書に対するアセスメントを行い、その結果に基づき危機管理広報マニュアル（案）を完成させることとする。」	もし可能であれば、入札開示後、機密保持契約を締結し、既存の内部文書を確認させていただきます。既存の内部文書がどのような内容で、どこまで作成されているのかと、仕様書のご要望事項を確認した上で、お見積をご提示した方がより費用の正確性が上がるかと考えております。P13「4. その他留意事項」にて契約変更を行うことができるとは記載があるものの、現状の仕様書内容のみでは、状況により大幅に金額が変わる可能性も出てくるのではと考えます。	No. 4の通り、文書一覧を情報共有する方向で検討させていただきます。
16	P. 6	(3) SNS等のリスクモニタリング>1) 概要「FacebookやTwitterをはじめとした～」	Facebookにつきましては、メディアの特性上、個人のアカウントは公になっていないものもあるため、監視出来る範囲が他メディアに比べて狭まります。また、リスクという観点ですと、閉鎖的なSNSであり、投稿自体が公にできることが少ないため、危機管理の影響が少ないかと考えております。監視対象メディアについて、弊社側で貴法人の特徴を踏まえご提案したく考えてはおりますが、貴法人で注視されたいメディアがあればその点も仕様書内にご記載をお願いいたします。	監視対象メディアは、(3) SNS等のリスクモニタリングに記載の通り、FacebookやTwitter等のSNSやブログ等になります。特に注視したいメディアは、明記しているFacebook、Twitter、ブログを想定しています。ご指摘の通り公開範囲が限定されている投稿についてリスクは低く、かつ本業務では確認できないものと認識しています。他方、公開範囲が限定されていない投稿については、上記の監視対象メディアにおいてリスクは高いものと考えています。