

回答書

吉野川市「書かない窓口」システム導入業務に係る質問について、以下のとおり回答します。

No	該当資料名 該当ページ	質問	回答
1	仕様書 P4	「問合せ窓口対応時間」について記載されておりますが、問合せ内容により現地対応が必要な場合は問合せの時間次第では翌営業日以降での現地対応で問題ないでしょうか。	現地対応が必要な場合のスケジュールについては、発生した障害の内容によるものと考えております。 本プロポーザル実施要領「8. 企画提案書の作成（記載項目）（9）運用保守」に記載の通り、障害発生時の対応や体制等について貴社のお考えや具体的な提案をご提示ください。
2	仕様書 P4	「迅速に復旧作業を行うこととし、必要に応じてオンサイトでの保守対応を行うこと。」とありますが、オンサイト保守対応が必要な場合、迅速とは具体的にどのくらいの時間を想定しておりますでしょうか。また、RPAソフトウェアと周辺機器それぞれにおいて想定時間が異なる場合には各時間をご教授ください。	迅速な復旧作業及び必要に応じたオンサイトでの保守対応については、発生した障害や不具合の内容によるものと考えております。 本プロポーザル実施要領「8. 企画提案書の作成（記載項目）（9）運用保守」に記載の通り、障害発生時の対応や体制等について貴社のお考えや具体的な提案をご提示ください。
3	仕様書 P4	「本市の作業を支援すること」とありますが、支援とはどのような内容を想定しておりますでしょうか。想定される支援の内容によっては、別途費用が必要となる場合がございます。	「本市の作業を支援する」とは、システムの運用に関連して、人事異動や年度切替、ネットワーク環境の変更等のタイミングで、システム上何らかの作業が必要となる場合を想定しています。作業については、本市が対応する部分、貴社が対応する部分、貴社の支援を受けて本市が対応する部分など、切り分けられると思いますので、考えられる保守内容をご提示ください。
4	仕様書 P5	「本稼働は令和8年3月を予定とし」とありますが、仮に3月に本稼働を開始した場合、運用保守業務は3月から開始されるという理解でよいでしょうか。また、運用保守業務開始時は3月から本業務とは別に保守運用契約を締結するという理解でよろしいでしょうか。	お見込みの通り

No	該当資料名 該当ページ	質問	回答
5	仕様書 P7	①について、受託者が機器の設定や設置を行うことにより基幹系システム保守業者およびネットワーク保守業者の作業が発生した場合、その作業費は本業務の見積対象外という理解でよろしいでしょうか。	お見込みの通り
6	仕様書 P7	①について、基幹系システム保守業者およびネットワーク保守業者と協議が必要な場合、各業者との打合せ日の調整等は吉野川市様主導で実施いただくという理解でよろしいでしょうか。	お見込みの通り
7	仕様書 P7	⑥について、基幹系業務システムの標準化スケジュールに遅れがある場合、基幹システムとの連携スケジュールについて再度協議する認識でよろしいでしょうか。	お見込みの通り
8	仕様書 P7	ガバメントクラウド上で稼働するサービスを提案する場合、ガバメントクラウド接続回線及びガバメントクラウドネットワーク運用管理補助領域については既存の環境を利用する前提で本調達範囲外となる理解でよろしいでしょうか。	お見込みの通り
9	仕様書 P7	基幹系業務システム内の設定、ネットワーク運用管理環境内の設定については、本業務の作業の対象外という認識で相違ないでしょうか。	お見込みの通り
10	仕様書 P7	ガバメントクラウド利用料、回線利用料については見積対象外という理解でよろしいでしょうか。	見積にあたっては、「①システム導入費（初期導入費）」には今年度システムの導入・運用に必要な費用を、「②システム運用費（経常経費）」には令和8年度以降5年間の運用に係る費用を全て見積もることとしております。よって、ガバメントクラウド利用料や回線利用料もシステムを運用する上で必要であれば見積対象となります。 提案上限額は今年度システム導入・運用に必要な費用に係る総額の上限ですので、それらの費用も含めた全体費用が、上限額を超えないようにしてください。
11	機能要件確認書 P1(No.2)	基幹系システムから出力される連携データファイルの作成は、基幹系システムを運用するベンダーが作成する認識でよいでしょうか。	お見込みの通り

No	該当資料名 該当ページ	質問	回答
12	機能要件確認書 P1(No.2)	連携データファイルについては、機能別連携仕様に則ったデータリストが出力される認識でよいでしょうか。	お見込みの通り
13	機能要件確認書 P1(No.8)	郵送による届出・申請や職権による受付内容について、台帳管理ができることと記載があるが、作成した証跡がログで保管されれば問題ない認識でよいでしょうか。	お見込みの通り。 その他、貴社導入実績において本市にとって有益な提案があればご提示ください。
14	機能要件確認書 P3(No.25)	異動データを基幹系システムに連携できることと記載があるが、異動データと「住民異動届書」に記載した情報が該当である認識でよいでしょうか。	お見込みの通り
15	機能要件確認書 P3(No.25)	届出書作成機能で作成された異動データを基幹系システムに連携できること。」について、対象業務は何を想定されていますでしょうか。	対象とする業務につきましては、住民異動に係るライフイベント（転入・転出・転居・お悔やみ・出生・世帯変更・国保資格）を想定しております。 その他、貴社導入実績において本市にとって有益な提案があればご提示ください。
16	機能要件確認書 P3(No.25)	「届出書作成機能で作成された異動データを基幹系システムに連携できること。」について、標準準拠システムの検証環境をご用意いただける目安の時期をご教示ください。	令和7年11月中旬以降。
17	機能要件確認書 P1(No.2)	弊社システムが取込み対象としているのは「デジタル庁が定める地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書の機能別連携仕様」に基づく形式となります。こちらでも対応可能でしょうか。 また、本システムへ連携する対象データについて、対応可否の判断のため、貴市の想定する機能別連携仕様の連携IDをご教示いただけますでしょうか。	お見込みの通り。 機能別連携仕様の連携ID（インターフェース）につきましては、標準準拠システムで用意されますので、貴社が必要とする連携IDでご対応ください。
18	機能要件確認書 P2(No.12)	存在する地番の一覧をシステム内に保持し、選択できるようにする機能（=存在しない地番が選択できない機能）が必要というご認識でしょうか。	お見込みの通り

No	該当資料名 該当ページ	質問	回答
19	機能要件確認書 P2(No.16)	「電子的に保存・管理」について、意図をご教示お願いします。例えばスキャンした画像やPDFを添付物としてシステム上で管理するようなものでしょうか。	お見込みの通り
20	機能要件確認書 P3(No.27)	「基幹系システムで利用している外字及びフォント」について、対応可否の確認のため、どのようなファイルをご提供いただけるかご教示をお願いします。	MJ + (行政事務標準文字) のファイルになります。
21	機能要件確認書 P4(No.46)	二次元コードリーダー等の周辺機器の動作にあたり、仮想PCではなく物理PCである必要があります。仕様書10. の記載によると端末(PC)も調達範囲とのことですが、仮想PCの使用有無、使用する場合にはその用途についてご教示をお願いします。	仮想PCの使用は考えておりません。
22	仕様書 P1	納入場所は本庁と支所と記載がありますが、RPAのライセンスについては、本庁のみに納入する認識でよいでしょうか。	本市では、本庁及び支所を拠点として「書かない窓口」システムの運用を考えておりますが、RPAによる情報連携や業務の自動化については、具体的な運用案が明確に定まっていない状況です。 現時点では、「開発ライセンス1台、実行ライセンス1台」という構成としておりますが、貴社のこれまでの導入実績やノウハウに基づき、本市にとって最適と考えられる構成があればご提案ください。
23	仕様書 P3	データ連携について、以下二つのデータ連携がある認識である。 ①基幹系システム→「書かない窓口」システム ②「書かない窓口」システム→基幹系システム 基幹系システムから「書かない窓口」システムへはオブジェクトストレージを介したAPI連携しかできない認識であるが、相違ないでしょうか。	データ連携について、①②共にオブジェクトストレージを介したファイル連携を想定しています。

No	該当資料名 該当ページ	質問	回答
24	仕様書 P3	基幹系システムから「書かない窓口」システムへの連携については、貴市の基幹系システム運用事業者にてオブジェクトストレージヘデータを格納して頂く認識であるが、相違ないでしょうか。 本範囲については、基幹系システム運用事業者の範囲となるため見積対象外となる認識だが相違ないでしょうか。	お見込みの通り
25	仕様書 P3	窓口設置端末等と記載があるが、セキュリティの観点からセキュリティキット類の調達も含まれる認識で相違ないでしょうか。	導入する端末等にセキュリティキット類（ワイヤー、南京錠等）を取付可能な箇所（穴）があれば、こちらで対応いたします。
26	仕様書 P3	窓口設置端末には、マウス・キーボードは含まれる認識で相違ないでしょうか。 窓口設置端末には、Officeのインストールについては、「書かない窓口」システムの利用に際して、使用しない場合は含まなくてもよいでしょうか。	お見込みの通り
27	仕様書 P3	ネットワークプリンターについては、A4モノクロを印刷できるスペックであれば問題ないでしょうか。	現在使用している届出書・申請書のサイズはほとんどがA4サイズですが、住民票等の証明書交付申請書など、A5サイズのものもあります。 そのため、紙のサイズや印字色が異なる場合の対応も含め、事務効率化やコスト削減の観点から、本市にとって有益な提案をご提示ください。
28	仕様書 P3	RPAライセンスは「開発ライセンス1台、実行ライセンス1台」とありますが、開発ライセンス、実行ライセンスともに本庁に設置する端末にインストールをし、4拠点分（本庁と3支所）まとめて本庁で処理をする認識でよろしいでしょうか。	No.22の回答を参照してください。
29	仕様書 P7	「書かない窓口」システムと標準化後の基幹系システムとの連携についてのスケジュール調整に際しては、貴市が打合せの場を設けて推進して頂く認識で相違ないでしょうか。	お見込みの通り

No	該当資料名 該当ページ	質問	回答
30	仕様書 P7	令和8年1月に標準化後の基幹システムが運用予定と記載があり、「書かない窓口」システムの本格稼働は3月と記載があるが、連携に関する試験は運用開始後の想定でよいでしょうか。	本番環境での試験についてはお見込みの通り。検証環境での試験はNo.16の回答の通り。
31	仕様書 P2	6-①システム運用時間に記載のある事前申請機能の提供が可能な場合とありますが、事前申請機能は見積に含みますでしょうか。	お見込みの通り。 「事前申請機能」のほか、本市にとって有益な提案がある場合は、企画提案書にご記載ください。なお、その提案において費用が発生する場合は、見積に含めてください。
32	仕様書 P3	窓口DXSaaSの場合、CSPはAWSで問題ないでしょうか。	お見込みの通り
33	仕様書 P3	貴市の庁内ネットワークからガバメントクラウドへの接続については、貴市の運用補助管理者が管理しており、窓口DXSaaSへの接続についても運用補助管理者との調整となる認識で間違いありませんでしょうか。	お見込みの通り。 調整にあたって、具体的な作業（調整費用等）がある場合は、ご提案ください。
34	仕様書 P3,4	11. 操作研修について、管理者様、職員様のご参加人数及び回数の想定がございましたらご教示お願いいたします。	操作研修について、導入課（市民生活課、各支所）及び管理課（デジタル推進課）の職員数を合わせると参加人数は約50人で、回数は会場や業務に支障のない範囲での出席を考慮して5～6回（1回10名程度の出席者）の開催を想定しております。 システムの導入後において、関係する全職員が操作方法や運用の理解を深めるための効果的な研修プランをご提案ください。
35	仕様書 P5	本稼働立ち会いについて、立会い箇所・日数に想定がございましたらご教示お願いいたします。	拠点となる導入箇所ごとで2日～3日程度の立会いを想定しております。ただし、正常稼働が確認できない場合は、必要に応じて立会い期間を延長することになります。

No	該当資料名 該当ページ	質問	回答
36	実施要領 P1	提案額の算出に際して、「書かない窓口」システムに導入する帳票数と業務ヒアリング数（例：転入・転出・お悔やみ・出生）をご教示いただけますでしょうか。	<p>初期設定の帳票数は概ね30～50種類程度を想定しております。対象とするライフイベントとしては、転入・転出・転居・お悔やみ・出生・世帯変更・国保資格等、主に住民異動に係るものを予定しています。</p> <p>提案額の算出に際しては、これに基づきシステムの開発および導入が可能な範囲を明示の上、ご提案ください。特に、対象とするライフイベントや帳票数について、職員の負担や初期段階のスムーズな運用を考慮し、提案額の範囲内でどこまで実現可能かを具体的にご提示ください。</p> <p>また、システム導入後の運用において、職員による帳票追加や設定変更が可能か否か、あるいはその操作が容易であるかという点についても提案内容に盛り込んでください。</p>
37	実施要領 P5	7.企画提案書等の提出 エ 見積書（様式7）について、「令和8年3月から一部手続きを運用開始」する必要があることから、3月分の利用料が発生する場合は本年度分の利用料として見積積算させていただいてよろしいでしょうか。	お見込みの通り
38	実施要領 P5	7.（1）オの見積内訳書の積算内訳について、①②どちらにも通信料の項目があるが、こちらはどのような費用を指しますでしょうか。書かない窓口システムへの接続に必要な回線は見積範囲外の認識ですが相違ないでしょうか。窓口DXSaaSを利用する場合、ガバメントクラウド利用料は見積対象外との認識ですが相違ないでしょうか。	<p>見積内訳書の積算内訳項目例に示しているものはあくまで参考例です。</p> <p>具体的な内容については、「①システム導入費（初期導入費）」には今年度システムの導入・運用に必要な費用を、「②システム運用費（経常経費）」には令和8年度以降5年間の運用に係る費用を全て見積もることとしておりますので、貴社システムの導入・運用に必要な費用をご記載ください。その中で、システム接続に係る費用や、ガバメントクラウド利用料も必要があれば見積に含めていただく必要があります。</p>
39	評価基準表	業務実績について、自治体への導入実績は、構築中も含めてよいでしょうか。また、パッケージ開発元の実績も含めて良いか？グループ会社の実績も含めてよいでしょうか。	<p>自治体への導入実績については、契約の上既に業務に取り掛かっている場合に限り、構築中の案件を含めることを認めます。ただし、契約に至っていない提案中の案件や実現可能性が不確定な案件については除外してください。</p> <p>また、当プロポーザルにおける業務実績は、業務遂行や運用保守等にも関わってくる点を考慮し、原則として参加業者が直接取り扱った案件に限らせていただきます。</p>

No	該当資料名 該当ページ	質問	回答
40	仕様書 P3	調達機器について、電源設備及びネットワーク接続環境は貴市でご準備いただく認識でよいでしょうか。	お見込みの通り
41	機能要件確認書 P1(No.2)	<p>前方連携について、基本要件2に「連携データファイルは、1日1回ガバメントクラウド上のオブジェクトストレージ（Amazon S3）から取得すること。」と記載がございます。取得方法は以下の3パターンが考えられますがどのような方法を想定しているかご教示いただけますでしょうか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・AWSの認証認可機能を用いてS3に接続して取得 ・RESTによる公開用API連携で取得 ・その他の連携方法 	<ul style="list-style-type: none"> ・その他の連携方法 SFTPを利用したファイル連携を想定しています。
42	実施要領 P5	7.（1）エの①システム導入費（初期導入費）に「本要領第1項（4）に定める提案上限額を超えないこと」と記載されておりますが、保守費は含まないと考えてよろしいでしょうか。	①システム導入費（初期導入費）について、システムの本稼働を令和8年3月予定としておりますので、1月分の保守費用が含まれてくるものと考えております。
43	実施要領 P5	7.（1）オの②システム運用費（経常経費）につきまして、システム利用料、運用保守料、通信料などありますが、購入したソフトウェア及びハードウェアの保守につきまして含める必要がありますでしょうか。保守に関しましてセンドバック保守または、オンサイト保守等、保守に関する仕様についてご提示いただく事は可能でしょうか。	<p>実施要領P5に記載の通り、「②システム運用費（経常経費）」には令和8年度以降5年間の運用に係る費用を全て見積もることが前提です。</p> <p>保守についてはオンサイト保守を想定しています。</p> <p>保守に関して、本市にとって有益な提案があればご提示ください。</p>
44	実施要領 P5	ガバメントクラウドを利用した自治体窓口DXSaaSまたは外部クラウドサービスを利用する場合のクラウドサービス利用料（導入費、保守費）について、見積に含めなくて良いと考えてよろしいでしょうか。	No.38の回答を参照してください。

No	該当資料名 該当ページ	質問	回答
45	実施要領 P5	オンプレミス型の場合、既設のサーバへ構築を行う事は可能でしょうか。もしくは、サーバを調達する必要がございますでしょうか。調達の場合につきましては、見積りに含めなくて良いと考えてよろしいでしょうか。サーバ調達の場合の保守内容についてご提示いただく事は可能でしょうか。既設サーバへ構築可能な場合、サーバの仕様をご提示いただく事は可能でしょうか。	オンプレミス型で既設サーバへの構築を行う場合は、その可否を判断するためシステムが必要とするスペックを知る必要がありますので、事前に申し出てください。 サーバを調達する場合は、構築費として見積りに含めることとなりますが、その場合、利用料として分割で支払うこととなります。（①システム導入費（初期導入費）と②システム運用費（経常経費）に分割して計上。） サーバの保守については、メーカーの24h365日対応の標準保守パックで構いません。 また、DXSaaS以外での構築を考えている場合は、将来ガバメントクラウドに移行する際の必要経費を見積金額には含めず、見積り内訳書の備考欄等に参考金額として記載してください。
46	実施要領 P5	7.（1）カに“参考資料（パンフレット等）”とありますが、これは提案システムに関するご紹介資料のようなものでよろしいでしょうか。	お見込みの通り
47	実施要領 P7	8.（5）に“国が進める基幹系システムの標準化後の標準システムとの連携対応の見通し、考え方について記載すること。”とありますが、今回の導入は、標準化後の基幹系業務システムとの連携が前提と認識しておりますが、標準化前のシステムとの連携も必要でしょうか。	お見込みの通り。 標準化前のシステムとの連携は不要です。
48	実施要領 P8	提案書作成に当たり、「作業工程表」は別紙にすることは可能でしょうか。 別紙が可能な場合、そのページ数も30ページの上限に換算されますでしょうか。	お見込みの通り。 ただし、ページ数は換算されます。
49	仕様書 P3	ウイルス対策ソフトの導入は必要でしょうか。必要な場合、貴市指定のソフトウェアの導入となりますでしょうか。	本市のウイルス対策ソフト（ウイルスバスターコーポレートエディション）に対応するサーバ・端末等であれば、それを利用できますが、非対応のサーバ・端末等の場合はご提案（ご導入）いただくこととなります。
50	仕様書 P3	研修で使用するハードウェアやソフトウェア等は、今回調達する機器を使用して実施してもよろしいでしょうか。	お見込みの通り。

No	該当資料名 該当ページ	質問	回答
51	機能要件確認書 P1(No.2)	基本データリストによる連携を想定してありますが、機能別連携仕様での連携も可能でしょうか。	No.17の回答を参照してください。
52	機能要件確認書 P3(No.27)	外字ファイルはEUDCファイルでご提供いただけるのでしょうか。	No.20の回答を参照してください。
53	機能要件確認書 P3(No.28)	多言語対応が必要な理由をご教示お願いいたします。 また、多言語対応が必要な箇所（機能や帳票）はどの部分になりますでしょうか。	外国人来庁者への対応をスムーズに行うため。 外国人来庁者への対応の際、「書かない窓口」システムの選択画面等で多言語対応（表記）があればと考えています。
54	機能要件確認書 P3(No.29)	“電子署名による確認機能”と記載がありますが、具体的にどのような機能を指しておりますでしょうか。	「電子署名による確認機能」は、従来の紙による署名・押印の代わりに、電子的な方法で署名を行うことを可能とする機能を指しています。
55	機能要件確認書 P4(No.46)	Windows標準ブラウザとなっておりますが、窓口DXSaaSの要件定義書「5.3Webシステム」に記載されたブラウザと認識しておりますが、よろしいでしょうか。	お見込みの通り。 対応可能なブラウザについて、提案書に記載をお願いします。