

質問回答

業務名	呉市窓口支援システム導入業務
-----	----------------

1		
質問	頁番号 質問項目	実施要領 3頁 6 参加申込関係書類の提出 (1) 参加申込関係書類一覧表 ウ 滞納が無いことの証明書
	質問内容	[市税] 滞納のない証明書とありますが、当社は呉市内に事業所が無く納税義務がありません。 それでも証明書を取得し、提出する必要がありますか。
回答	呉市内に事業所が無い場合は市税分については提出していただく必要はありません。	

2		
質問	頁番号 質問項目	実施要領 4頁 7 提案書等の提出 (1) 提出書類
	質問内容	提出する書類について、社名等の記載がある正本1部と社名等の記載がない副本15部を提出することとありますが、副本のうち「オ 見積書及びその添付書類」についても提案書等と同様に社名を記載しない形での提出が必要となりますでしょうか。また見積書副本についても15部提出が必要との認識でよろしいでしょうか。
回答	お見込みのとおりです。	

3		
質問	頁番号 質問項目	実施要領 4頁 7 提案書等の提出 (1) 提出書類 イ 提案書について
	質問内容	提案書の作成要領について、「8 優先交渉権者の選定方法(1) 評価方法」に示す評価項目の順序、内容により漏れなく作成すること。」と記載がございますが、ここでは、「8 優先交渉権者の選定方法(1) 評価方法」の項番 1-1 から 3-7 までの作成が必要との認識で間違いはないでしょうか。
回答	提案書には、項番 1-1 から 3-7 までの内容に加え、項番 4-2 及び項番 4-3 の内容についても記載してください。 なお、項番 4-1 の内容については様式第 6 号の内容で評価を行います。	

4		
質問	頁番号 質問項目	実施要領 7頁 8 優先交渉権者の選定方法 (1) 評価方法 <b>【価格評価】</b>
	質問内容	<p>価格評価では令和9年度以降のランニングコストの記載がありますが、様式第6号に記載するランニングコストは令和8年度のみとなっております。</p> <p>令和9年度以降のランニングコストは様式第6号の算出根拠資料に記載すればよろしいでしょうか。</p> <p>また、令和9年度（令和9年4月1日）からいつまでのランニングコストを記載すればよろしいでしょうか。</p>
回答	<p>令和9年度以降のランニングコストについては様式第6号の添付資料ではなく提案書の中に記載してください。</p> <p>記載する期間については、令和10年度以降も令和9年度のランニングコストでお示しいただいた内容と積算方法に違いが無い場合は令和9年度1年分のみで結構です。</p> <p>令和10年度以降に積算方法の違いがある場合は、積算方法の違いがなくなるまでの期間についてお示してください。</p> <p>なお、ガバメントクラウド利用料については変動することが前提のため、本市の規模を考慮した参考値で提案してください。</p>	

5		
質問	頁番号 質問項目	実施要領 8頁 8 優先交渉権者の選定方法 (2) プレゼンテーション
	質問内容	プレゼンテーションの際に提案書に記載のない新たな提案は認めない、とのことですが、プレゼンテーション用に提案内容を超えない範囲で要点を抜粋した別途プレゼン用の資料の準備及び資料の配布は可能でしょうか。
回答	<p>プレゼンテーション用の抜粋資料については提案書の別紙として作成し、期限までに提案書等の一式に含めて提出されたものであれば選定委員に配布します。</p> <p>なお、提案書の別紙についても社名等の取り扱いは提案書の正本・副本と同様です。</p>	

6		
質問	頁番号 質問項目	仕様書 3頁 5 業務内容 (2) 自治体窓口DX SaaSの構築 ウ 基幹システムとの前方連携
	質問内容	基幹システムとの前方連携において、本業務に含まれる範囲と基幹側改修として別途扱いとなる範囲を明確にしてくださいでしょうか。
回答	<p>本業務に含まれる範囲はAWS上の特定領域に構築したオブジェクトストレージからSFTPで連携データを取得する部分となります。</p> <p>各基幹系業務システムからオブジェクトストレージにデータを出力するための改修は本市において本業務とは別に実施します。</p> <p>なお、仕様書4頁に記載のとおり、実際に前方連携するデータの内容については、本市と各基幹システムの提供事業者、本業務の受託者の3者で協議を行い決定します。</p>	

7		
質問	頁番号 質問項目	仕様書 3頁 5 業務内容 (2) 自治体窓口DX SaaSの構築 ウ 基幹システムとの前方連携
	質問内容	基幹システムとの前方連携において、【別紙4】にある項目の中で実際に連携するかどうかは呉市様と協議の上策定可能でしょうか。
回答	仕様書4頁に記載のとおり、実際に前方連携するデータの内容については、本市と各基幹システムの提供事業者、本業務の受託者の3者で協議を行い決定します。	

8		
質問	頁番号 質問項目	仕様書 4頁 5 業務内容 (2) 自治体窓口DX SaaSの構築 エ 基幹システムとの後方連携
	質問内容	RPA後方連携について、それぞれの手続きにおいて、対象帳票、対象の基幹系システム、入力項目、操作手順、例外処理、実行タイミング、処理件数実績をご提示いただけますでしょうか。
回答	本件については添付の資料を御確認ください。	

9		
質問	頁番号	仕様書 4頁
	質問項目	5 業務内容 (2) 自治体窓口D X S a a Sの構築 オ 発券機との連携
	質問内容	発券機連携について、連携先製品の調達時期、ベンダー、接続方式、公開A P I有無、試験環境提供有無をご教示ください。
回答	<p>発券機については、本業務の優先交渉権者と協議の上、調達に必要な条件を検討し、令和8年6月以降に調達を行う予定であり、提供ベンダーは現時点では未定です。</p> <p>自治体窓口D X S a a Sと発券機の接続方式はA P Iに限らず、発券機側で使用した呼び出し番号を手続き案内書に入力する等システム同士でのデータ授受が発生しない方式も連携とみなします。</p> <p>試験環境については、自治体窓口D X S a a S側で想定する連携方法の検証のために必要であれば、提案書にその旨を記載してください。</p>	

10		
質問	頁番号	仕様書 4頁
	質問項目	5 業務内容 (3) 自治体窓口D X S a a Sの稼働に必要な資機材の調達及び 設定・設置
	質問内容	<p>本業務にて調達を想定されているプリンター機器について、窓口業務での利用に必要な端末スペック、対象帳票サイズ（A4、A5等）についてご教示いただけますでしょうか。</p> <p>加えて、本機器を新たに設置するにあたり、電源コンセントの準備や電源工事等は含まれないとの認識でよろしいでしょうか。</p>
回答	<p>L A Nインターフェース（1000BASE-T/100BASE-TX/10BASE-T）を本体に備え、A4・A3サイズの両面印刷に対応したモノクロプリンター（インクジェット不可）で年間の最大印刷枚数は26,000枚程度を見込んでいます。</p> <p>仕様書4頁に記載の内容を満たす機器を御提案ください。</p> <p>電源工事は本業務に含みませんが、優先交渉権者との契約手続の中で電源タップ等の調達を含む調整を実施する場合があります。</p>	

11	
質問	頁番号 質問項目 仕様書 4頁 5 業務内容 (3) 自治体窓口D X S a a S の稼働に必要な資機材の調達及び 設定・設置 ア 資機材の内容及び数量
	質問内容 調達対象機器の仕様要件について、最低スペック・推奨スペック・メーカー制約・保守方式の条件はありますでしょうか。 こちらも提案の範囲ということであれば、サービス利用に際しての推奨機器でご提案をいたします。
回答	<p>調達対象機器の仕様要件については提案の範囲ですが、プリンターについてはNo. 10の回答内容を満たす機器で提案を行ってください。</p> <p>PCについては、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・CPU:インテル第13世代Corei5プロセッサ以上の性能を有すること。</li> <li>・メモリ:16GB以上とすること。</li> <li>・ストレージ:256GB以上のSSDとし筐体に内蔵すること。</li> <li>・有線LAN:1000BASE-T/100BASE-TX/10BASE-T(自動認識)に対応すること。</li> <li>・マウス・キーボードを含めること。</li> <li>・全て同一機種とすること。</li> </ul> <p>を満たす機器で提案を行ってください。</p>

12		
質問	頁番号 質問項目	仕様書 5頁 5 業務内容 (3) 自治体窓口D X S a a Sの稼働に必要な資機材の調達及び 設定・設置 イ 設置場所・台数
	質問内容	市民センターは17か所あるとのことですが、すべての市民センターでR P Aを伴う届出・申請を受け付ける想定でしょうか。 その場合、本庁と市民センターにおいて、転入等の各処理のフローに差異はございますでしょうか。
回答	R P Aの処理対象手続きの想定として仕様書6頁に記載している手続きは、 全て市民センターでも受付を行っており、自治体窓口D X S a a S導入後も継続して受付を行う予定です。 なお、市民窓口課と市民センターで処理のフローに違いはありません。	

13	
質問	頁番号 質問項目 仕様書 6頁 5 業務内容 (4) 自治体窓口DX SaaSから基幹システムに申請データを 連携させるRPAの構築 イ RPAのシナリオ
	質問内容 RPAのシナリオ作成において、基幹系システムの検証環境（テスト環境）での動作検証（実現可能性検証）及び効率化効果検証を実施のうえでRPAシナリオの実装を行うことを想定しております。RPAシナリオ作成作業時において、基幹系システムの検証環境（テスト環境）を利用することは可能でしょうか。 また、想定業務のうち、④証明書発行手続_本人戸籍 について、戸籍関連の業務はRPA専用端末からの操作が困難でありシナリオの作成できないことが想定されます。 そうした場合、その他代替案等でのご提案は可能でしょうか。
回答	住民基本台帳システム（MICJET MISALIO）、税関係システム（e-SUITE）、国民健康保険システム（市町村事務処理標準システム）については検証環境の提供が可能です。戸籍システム（ADWORLD）については検証環境の提供は可能ですが、他のシステムと別の端末での提供となります。 なお、シナリオ作成が困難な手続きについては代替手段での提案も可能です。手続き時の操作手順が最小限となるように御提案ください。

14		
質問	頁番号 質問項目	仕様書 7頁 5 業務内容 (4) 自治体窓口DX S a a Sから基幹システムに申請データを 連携させるR P Aの構築 エ R P A稼働用端末
	質問内容	「R P A端末については全台を市民窓口課に設置し、市民センタ ーからの申請についても処理を実施できるようにすること。」とあ りますが、市民センター分を本庁設置R P A端末で処理する前提に ついて、同時処理件数や繁忙期ピーク件数の想定はありますでしょ うか。
回答	<p>市民センターの窓口状況については【別紙5】に相当するデータがございませ          せん。</p> <p>N o . 8の回答の添付資料に各手続の件数（市民窓口課及び17市民センタ          ーの合計）を記載しておりますので参考にしてください。</p> <p>なお、時期の違いによる繁閑や同時処理件数については【別紙5】の状況と          N o . 8の回答の添付資料から御判断ください。</p>	

15		
質問	頁番号 質問項目	仕様書 7頁 5 業務内容 (5) 自治体窓口DX S a a Sの稼働に必要な研修の実施
	質問内容	研修の実施について、「ア 窓口業務担当者向け研修」及び「イ システム管理者向け研修」について、それぞれ研修を受講される想定 の職員数及び研修回数をご教示いただけますでしょうか。
		研修について、対象人数、開催回数、拠点別/集合開催の想定、 オンライン併用可否を「ア 窓口業務担当者向け研修」「イ シス テム管理者向け研修」それぞれでご教示ください。
回答	<p>「ア 窓口業務担当者向け研修」の対象者は150人程度、「イ システム 管理者向け研修」の対象者は10人程度です。</p> <p>開催回数や開催方法については、研修受講者が稼働開始までに円滑な操作が できるように提案者において検討し、その内容にした考え方と合わせて提案書 に記載してください。</p> <p>ただし、オンライン研修のみの実施は不可とします。</p>	

16		
質問	頁番号 質問項目	仕様書 7頁 5 業務内容 (7) 自治体窓口DX S a a Sの稼働立ち合い
	質問内容	本番稼働後1週間の「1時間以内に初動対応」とは、一次応答・ リモート接続開始・現地到着のどれを指しますでしょうか。
回答	<p>本番稼働開始日以降1週間の初動対応については呉市役所本庁市民窓口課 への現地到着を想定しています。</p> <p>ただし、1時間以内にオンラインでの作業により障害復旧作業への着手や障 害発生機器のセンドバック手配等の初動対応が可能な場合も想定されますの で、現地作業が発生しない場合には現地到着を求めるものではありません。</p>	

17		
質問	頁番号	仕様書 8頁
	質問項目	6 スケジュール
	質問内容	発券機や基幹連携先など外部依存要素の準備遅延が発生した場合のスケジュール調整方針をご教示ください。
回答	遅延の発生原因を踏まえて事象毎に個別判断します。	

18		
質問	頁番号	仕様書 9頁
	質問項目	8 成果物
	質問内容	<p>成果物中の「市民用操作マニュアル」について、ご提案システムではシステムの操作は職員様で行う運用としており、来庁者側（市民）での操作は電子署名等の作業のみとなります。代わりに操作担当者向けのマニュアルを納品いたします。</p> <p>この場合、成果物として「市民用操作マニュアル」の作成及び納品は不要との認識でもよろしいでしょうか。</p>
回答	お見込みのとおりです。	

19		
質問	頁番号	仕様書 9頁
	質問項目	8 成果物
	質問内容	成果物の納品形式について、ファイル形式（Word/Excel/PowerPoint/PDF等）の指定はありますでしょうか。
回答	<p>Word/Excel/PowerPoint等の編集可能なデータとPDFの両方のデータを納品してください。</p> <p>ただし、編集に特殊なソフトウェアが必要である等、本市での編集ができない成果物がある場合には本市と協議の上、PDFのみの納品を認めます。</p>	

20		
質問	頁番号	仕様書 【別紙1】機能要件一覧
	質問項目	No. 5
	質問内容	構築環境について、国の示す標準化非機能要件を満たすクラウド環境からの LGWAN-ASP サービスでの提供でも提案可能でしょうか。
回答	仕様書3頁に記載しているとおり、本業務で構築するシステムは「デジタル庁の「ガバメントクラウドにおける地方公共団体への自治体窓口DX SaaS提供—令和8年度募集—」の公募仕様書を満たすものであること。」としています。LGWAN-ASP サービスで構築するシステムの提案は認められません。	

21		
質問	頁番号	仕様書 【別紙1】機能要件一覧
	質問項目	No. 31
	質問内容	No. 31 「住基ネットを通じて転入予定者情報の参照ができること」と記載がございますが、ここでは住基ネットからの直接参照ではなく、「住基ネットから基幹系業務システムを経由した転入予定者情報を窓口DX SaaSで参照できること」との認識でもよろしいでしょうか。
回答	お見込みのとおりです。	

22		
質問	頁番号	仕様書 【別紙1】機能要件一覧
	質問項目	No. 36
	質問内容	No. 36 「来庁者用の画面に第三者の情報等表示すべきではない情報を表示させないこと」と記載がございますが、こちらは、システム操作者が職員であり、来庁者側（市民）に操作中の画面が映らない（住所情報等が見えない）状態であれば問題ないとの認識でよろしいでしょうか。
回答	お見込みのとおりです。	

23		
質問	頁番号	仕様書 【別紙1】機能要件一覧
	質問項目	No. 50
	質問内容	<p>「導入する機器について、ウイルス対策を実施すること。なお、ウイルス対策ソフトについては本市が指定し、ライセンスの調達及び機器へのインストール作業までを業務の対象とする。」と記載がございますが、新たに調達するウイルス対策ソフトについてご教示いただけますでしょうか。</p> <p>「ウイルス対策ソフトについては本市が指定」とありますが、指定のウイルスソフトをご教授ください。</p>
回答	<p>本市が指定するウイルス対策ソフトは「Kaspersky Endpoint Security for Windows」です。</p> <p>なお、令和8年度中にバージョンアップを予定していますが、バージョンアップ対応については本市において実施します。</p>	

24		
質問	頁番号	仕様書 【別紙2】対象業務・帳票一覧
	質問内容	<p>帳票名「国民健康保険・国民年金異動届」について、分類：[国民健康保険・資格]及び分類[国民年金]の2か所に同一帳票の記載がございますが、これらは同じ帳票様式をお使いとの認識でよろしいでしょうか。</p>
回答	お見込みのとおりです。	

25		
質問	頁番号 質問項目	仕様書 【別紙4】 想定前方連携データ一覧
	質問内容	「001o006 住民情報（個人番号あり）」「001o009 支援措置対象者情報」はリアルタイムとありますが、住民基本台帳システムからリアルタイムでのデータ提供は差分連携でしょうか。
回答	<p>差分連携を想定しています。</p> <p>なお、仕様書4頁に記載のとおり、実際に前方連携するデータの内容については、本市と各基幹システムの提供事業者、本業務の受託者の3者で協議を行い決定します。</p>	