

スマート窓口構築業務委託プロポーザルに関する質問回答

NO	質問箇所	質問内容	回答
1	実施要領 3.参加資格(12)	「自治体窓口DXSaaSを導入可能な事業者であること」と記載がありますが、デジタル庁から採択を受けた9社が対象で、それ以外の事業者(代理店、共同提案)は認めないという理解でよろしいですか？	代理店や一部業務の再委託であっても、自治体窓口DXSaaSを本市に導入可能であれば要件を満たすものとする。ただし、共同提案は本事業では認めない。
2	実施要領 6.参加申請書等の提出について	⑥に示されている認証の取得については、応札業者のものか、メーカーのものか、どちらになるのか教えてほしい。	応札業者のものとする。 再委託先がある場合については、別途契約時に同等の書類を求める可能性がある。
3	実施要領 9.企画提案書等の提出(1)	「本編は30枚以内」とありますが、表紙、目次を除いて30ページ以内という理解でよろしいですか？両面印刷で30枚だと60ページになります。	表紙、目次を除き、30枚(両面印刷可)以内とする。
4	実施要項 9.企画提案書等の提出(1)	企画提案書(任意様式、本編は30枚以内※鑑文として様式7号を添付)とありますが、本編とは提案内容を指しており、表紙や目次は対象外であり、30枚は両面印刷の場合は60ページ以内で作成する理解でよいでしょうか。	表紙、目次を除き、30枚(両面印刷可)以内とする。
5	実施要項 9.企画提案書等の提出(2)	副本2部について、事業者名やロゴなどの制限(無記名・ブラインド化の要否)はありますでしょうか。	プレゼンテーション審査のデモ実施時に、システムが判別されるため、各資料において事業者名を隠す必要はない。
6	実施要領 9.企画提案書等の提出(5)	提出期日として「7月3日(木)」と記載がありますが、7月3日(金)が提出期限と考えてよろしいでしょうか？	日付の誤記である。P4.スケジュール記載のとおり、7月2日(木)午後5時までが期限となる。
7	実施要領 9.企画提案書等の提出(5)	企画提案書等の提出期限について、P.2のスケジュール表では「令和8年7月2日(木)」、P.4の9.(5)では「7月3日(木)」と記載があり、どちらが正しい期日でしょうか。	日付の誤記である。P4.スケジュール記載のとおり、7月2日(木)午後5時までが期限となる。
8	仕様書 7-4.連携システム	「基幹系システムは、標準化済みベンダークラウド上で稼働」との記載がありますが、住民情報システムは、ガバメントクラウド上で稼働していないという理解でよろしいですか？	お見込みのとおり。住民情報システムは日本電子計算のベンダークラウドで稼働している。
9	仕様書 7-4.連携システム	株式会社アイネス製のWebRingsが「令和9年1月標準化予定(ガバメントクラウドへ移行)」とあります。本業務の本稼働直前の移行となりますが、データ連携テストの期間や環境はいつから提供される想定でしょうか。	12月前後にテスト実施の見込みである。
10	仕様書 7-4.連携システム	日本電子計算のWizLIFE(標準化済み)との連携仕様書(インターフェース仕様)は、契約後速やかに市から提供される状態にありますでしょうか。	標準仕様の連携ファイルであるため、提供可能な見込みである。
11	仕様書 7-5.データ連携要件	住民情報システム、障害福祉、特別児童扶養手当、特別児童手当のシステムからデータ連携をするとのことですが、連携予定データの連携IDは決まっておりますでしょうか。現在検討の連携IDをお教えてください。	下記のデータ連携については必須で行う想定。 住民基本台帳 001o005 住民情報 001o009 支援措置対象者情報 001o013 転出証明情報 001o014 転出証明書情報管理 国民健康保険 024o001 資格情報 国民年金 026o001 被保険者資格基本情報 後期高齢 025o005 被保険者情報 障害福祉、特別児童扶養手当、特別児童手当については書かない窓口化する帳票により各業務1ファイル程度連携が見込まれる。
12	仕様書 7-5.データ連携要件	窓口DXSaaSに連携する際には、日本電子計算所有のデータセンター内の基幹系システム所定フォルダに格納し連携するとありますが、所定のフォルダの場所や接続要件、認証方式、制約事項等についてお教えてください。	AWS環境を利用する場合、日本電子計算データセンターとの通信は既存のNWを利用する。ただし、他のガバメントクラウド上に構築する場合は、接続環境Gatewayの構築・設定および通信料等の一切を提案範囲に含めること。 ファイル連携の認証については、SFTPでの認証が必要となる。
13	仕様書 7-6-1.調達	「想定される調達対象は、別紙1のとおり」とのことですが、別紙1の「Ⅱ窓口システムの20項、タッチディスプレイ」については、署名用タブレット端末と理解してよろしいでしょうか？	お見込みのとおり。来庁者署名用のものである。
14	仕様書 7-6-1.調達	既存の端末、プリンタでも利用可能なようセットアップ作業を行うこと。とありますが、既存の機器については周辺機器の接続は無く、窓口DXSaaSへアクセスし申請書作成やメンテナンスが対応出来るようにする理解でよいでしょうか。	お見込みのとおり。

15	仕様書 11. その他	「システム稼働に必要な事項については、本市、基幹系システム保守業者、ネットワーク保守業者と打合せのうえ、実施すること」とありますが、ガバメントクラウドへの接続における接続環境 Gateway の構築が提案者側で必要でしょうか？もしくはどのような作業内容を想定されているかを御教授ください。	本市既存のAWS環境を利用する場合、接続設定は本市が実施するため、提案者による接続環境 Gateway の構築は不要。主な作業内容は、日本電子計算データセンターとの連携に伴うNW設定変更等の調整となる。 他のガバメントクラウド上に構築する場合は、接続環境 Gateway の構築・設定および通信料等の一切を提案範囲に含めること。
16	様式8号 機能要件確認書 No1	「インターネット(PC・スマホ)から24時間365日、窓口予約の受付・変更・キャンセルができること。」とありますが、こちら予約変更は一度キャンセルした後に再予約する運用でも使用を満たすとの解釈でよろしいでしょうか？キャンセル後はメールが送信されそちらに記載のURLから再予約いただけます。	記載の仕様で要件を満たすものとする。
17	様式8号 機能要件確認書 No6	SMS 利用時は二次元コードを表示できないため URL 用の対応となりますが、キャンセル用 URL と別に専用 URL を併記できない場合、ひとつの URL で両方の用途を兼ねる方式でも対応可として問題ないでしょうか	記載の仕様で要件を満たすものとする。
18	様式8号 機能要件確認書 No8	この「予約用二次元コード」とは、同書項目 6 通知要件に記載の「チェックイン用の二次元コード」と同一のものを想定されておりますでしょうか。	お見込みのとおり。
19	様式8号 機能要件確認書 No9	「住民のスマートフォン画面上で、リアルタイムに「現在の待ち人数」や「自身の順番までの目安時間」を確認できること。」とありますが、既存機能として、庁内モニター表示用の混雑表示はございますが、住民のスマートフォンに表示できる機能がございせん。こちらは、稼働開始後に開発完了次第のご提供でも問題ございませんでしょうか？	開発完了の見込みが直近であり、導入後のアップデートについても無償で行われるのであれば要件を満たすものとする。
20	様式8号 機能要件確認書 No14	管理画面とは管理者用画面ではなく、職員用画面という意味でも仕様を満たすと考えてよろしいでしょうか。窓口職員様が利用するページからの代理予約となるため、言葉の定義としての確認となります。	お見込みのとおり。
21	様式8号 機能要件確認書 No15	「窓口別・手続別・時間帯別の「待ち時間」「応対時間」「来庁者数」に加え、AI電話の受付件数等の統計データを蓄積し、CSV形式で一括出力できること。」とありますが、記載の条件で出力する場合は、Csv形式ではなくxlsx形式となりまして、ダウンロード後Csvに変更いただく必要がございますが、使用を満たすものとの解釈で問題ございませんでしょうか？なお、xlsx形式でも通常の統計分析の利用には支障ございません。また、Csvへの変換は容易です。	記載の仕様で要件を満たすものとする。
22	様式8号 機能要件確認書 No16	「ユーザの認証情報や操作情報のログを年度単位で5年以上保管し、日時や操作者ID、内容での検索・抽出が可能であること。」とありますが、認証情報は出力可能ですが、操作情報のログについては保管はしておりますが、現状それらを自治体側で検索いただく方法がございません。お示しする担当窓口にご連絡をいただき、該当情報をお伝えする形式でも仕様を満たしますでしょうか？	記載の仕様で要件を満たすものとする。
23	様式8号 機能要件確認書 No17	所属部署、ログインID、パスワード、有効期間の全項目必須でしょうか？(「等」の記載があり、職員単位でユーザ管理ができるのであれば、必ずしも全項目は必須としないとも受け取れたため。特に有効期間が必須でしょうか)	有効期間はユーザーの利用停止を管理するための項目であり、他の機能でアカウントの利用停止(無効化等)が実現できるのであれば、項目としての具備は必須としない。
24	様式8号 機能要件確認書 No28	「外字登録されている文字」について、文字数を参考までにご教示ください。	約1450文字
25	様式8号 機能要件確認書 No39	「申請届出書の様式や印字内容を変更できる」と記載がありますが、「職員の操作で簡単に変更できること」という理解でよろしいでしょうか？	お見込みのとおり。
26	様式8号 機能要件確認書 No45	「手続きごとに配布するパンフレットやチラシが出力できること」とありますが、各手続き毎に関係するパンフレットやチラシをプリンタから出力して住民に手渡しする運用を考えていらっしゃいますか？現状、パンフレットやチラシは何種類、住民に配布されていますか？	現時点で配布を確定している資料はないが、システムには当該機能を有し、配布物の追加・更新作業が職員の手で容易に行える構成とすること。
27	様式9号 見積書 詳細内訳書 Ⅱ 窓口支援システムNo.9	「申請書作成／登録」と記載がありますが、本調達で提案事業者が新規作成する申請書は何種類になりますか？又、事業者が保持する標準申請書がある場合、標準申請書を活用頂く提案は可能でしょうか？	導入時の対象申請書数は50種類とする。 事業者が保有する標準申請書の活用や、それによる構築の効率化、利便性向上に資する提案については、積極的に評価を行う。
28	評価基準 14. 機能要件	内容欄に「機能要件確認書(様式6)の回答内容に基づき…」とありますが、機能要件確認書は「様式8号」です。これは「様式8号」の誤記という認識でよろしいでしょうか。	指摘のとおり誤記である。 様式8号に従い採点を行う。