

玉野市書かない窓口支援システム構築・運用保守業務に対する質問及び回答

Nº	名称	頁	項目	質疑内容	回答
1	プロポーザル実施要領	1	2 (4)	構築費に関して、データ連携を行うための基幹系業務システム側での作業費は含まれない認識でよろしいでしょうか。	認識のとおり、基幹系業務システム側(基幹系ベンダ)で発生する作業費(改修、設定変更、抽出機能追加等)は、原則として本業務(構築費)に含めないものとしています。 一方で、実施要領に記載の「構築費には基幹系業務システムとのデータ連携に係る費用を含む」とは、受託者が担当する範囲(基幹系業務システム業者との協議・要件調整、書かない窓口支援システム側の連携設計/設定/検証等)の費用を指します。 なお、基幹系業務システム側で費用が発生しないよう、受託者において要件調整を行ってください。
2	プロポーザル実施要領	1	3	参加資格要件は(1)～(9)の条件を満たし、且つ、(仕様書ご記載の) デジタル庁の令和7年度ガバメントクラウドにおける地方公共団体への窓口DXSaaS提供事業者と認識してよろしいですか。	参加資格要件は、実施要領「3 参加資格要件等」(1)～(9)に記載の要件を満たすことに加え、業務仕様書「7 システム要件(1)基本要件⑥」に記載のとおり、提案する書かない窓口支援システムが「デジタル庁の令和7年度 窓口DXSaaS提供事業者に登録されていること」が必要です。 この「提供事業者」については、提案者(参加事業者)自身が登録事業者である場合に限らず、登録事業者の代理店/パートナー企業として当該SaaSを提供する提案も含まれます。 なお、その場合は、提案するSaaSが当該登録に該当すること、および提供体制(登録事業者との役割分担、責任分界、保守体制等)が確認できるよう、企画提案書等に明記してください。
3	業務仕様書	5	6 (3) ②ア	既存端末で書かない窓口支援を行う端末は市役所 1 階の23台と考えてよろしいでしょうか (新規端末含めてご利用は28台)	市役所1階窓口で既存の基幹系業務システム用共同利用端末を用いて書かない窓口支援システムを利用する想定としています。 台数の考え方としては、業務仕様書に記載のとおり、受託者が調達する書かない窓口支援システム用端末5台については市役所2階・3階および水道庁舎での利用を想定しており、残りの23台は市役所1階窓口で既存端末を使用する想定(合計28台運用)です。

Nº	名称	頁	項目	質疑内容	回答
4	業務仕様書	8	7 (3) ①	データ連携につきまして、稼働開始する令和8年度中に連携対象とする標準化システムは表に記載のシステム全てとなりますか。全てではない場合、業務名をお示しください。	データ連携の対象となる標準化システムは、業務仕様書「7.(3)データ連携①」に記載のとおり、標準化対象の20業務であり、同項の表に記載の各パッケージが該当します。
5	業務仕様書	9	7 (3) ①②	RPA連携設定を行う場合に必要なファイルは7-(3)①で示される各業務パッケージ全てに対して出力が必要でしょうか。	<p>RPA連携は業務仕様書のとおり本業務の範囲外ですが、連携設定を行う場合に必要となるCSV等の出力ファイルの準備(出力機能/出力項目の設定等)は本業務内で対応することとしています。</p> <p>ただし、出力ファイルが必要となる範囲は、本システムの運用対象手続(稼働開始時点で扱う手続、段階的稼働で追加する手続を含む)に応じて決まるため、7-(3)①の表に記載される各業務パッケージ全てに対して一律に出力が必要という整理ではありません。</p> <p>現時点の想定としては、窓口運用上、住民異動や証明書発行等のように即時性が求められる手続に関する連携を中心に、必要な出力ファイル(対象業務(パッケージ)、対象手続、出力項目等)を整理することを想定しています。これらの具体については、契約締結後に本市及び基幹系業務システム業者と協議の上で決定することになります。</p>
6	業務仕様書	9	7 (3) ②	書かない窓口支援システムと基幹系業務システムとの連携について、後連携（窓口システム⇒基幹系業務システム）に係る部分は本業務の対象外との記載がございましたが、前連携（基幹系業務システム⇒窓口システム）に係るデータ抽出費用等について発生する費用については本業務内に含まれるとの認識でしょうか。	<p>後連携(書かない窓口支援システム⇒基幹系業務システム)は、業務仕様書のとおり本業務の対象外です。</p> <p>前連携(基幹系業務システム等⇒書かない窓口支援システム)については、業務仕様書上、基幹系業務システム業者と協議の上で対応することを求めていることから、受託者が実施する連携対応(協議・設計・設定・検証等)に係る費用は本業務に含めて提案してください。</p>

№	名称	頁	項目	質疑内容	回答
7	業務仕様書	9	7 (3) ②	書かない窓口支援システムから基幹系業務システムへの連携方式について、弊社では標準化で推奨されている連携方法と同様のクラウド上での連携を推奨しておりますが、クラウド上での連携提案でよろしいでしょうか。	業務仕様書に記載のとおり、基幹系業務システムとの連携に必要なデータは庁舎内の連携フォルダに格納することを想定しています。具体的な連携方式については、本市及び基幹系業務システム業者と協議のうえ決定したもので行うこととなります。
8	業務仕様書	9	7 (4)	RPA端末は本調達の見積対象外で良いでしょうか。	認識のとおりです。
9	業務仕様書	9	7 (4)	Officeのライセンスは本調達に含む認識でよろしいでしょうか。	既存端末(市役所1階で利用する23台)については、現在 Microsoft Office 2021 Standard (LTSC) がインストールされており、令和8年夏頃までに Microsoft Office 2024 Standard (LTSC) へアップデート予定です。このため、成果物作成等において Standardに含まれる Word/Excel/PowerPointで対応可能な範囲であれば、Officeライセンスの追加調達は不要です。 一方、受託者が新規調達する端末(5台)については、来庁者対応、バックヤード処理、システム出力物の確認・処理、帳票設定、保守メンテナンス等、システム運用上必要となる場合はLTSC版を調達対象として提案に含めてください。
10	業務仕様書	10～11	7 (4) ②ア	USBポートを確保するため3ポート程度のUSBハブを合わせて納入し、構築してもよろしいでしょうか。	USBポート確保のため、3ポート程度のUSBハブを受託者にて納入・設定(構築)する提案は可能です。

№	名称	頁	項目	質疑内容	回答
11	業務仕様書	11	7 (5)	新規端末の設置を行う際に、LAN配線工事が必要でしょうか。その場合、請負者自ら施工することよろしいでしょうか。	新規端末設置に係るLAN配線工事は本市で実施しますので、受託者が自ら施工(配線工事)することは想定しておらず、本市が用意するLANケーブルに接続して利用する形となります。 受託者においては、本業務の中で、端末設置にあたりLAN接続が必要となる箇所等を整理のうえ、必要となるネットワーク設定内容を取りまとめて、本市及び新庁舎ネットワーク構築業者へ提供、協議を行ってください。
12	業務仕様書	14	9 (2) ②	操作研修は、1回あたり何名様程度ご参加の予定でしょうか。	操作研修の1回あたりの参加人数は現時点では未確定であり、会場規模、研修方式(ロールプレイングの進め方)、対象部署、開催回数/日程等を踏まえ、契約締結後に受託者と協議の上で決定します。 一方で提案にあたっては、業務仕様書に基づき、運用開始時の対象となる市民課・保険年金課を中心に実施するロールプレイング型研修を複数回開催する想定であるため、受託者の過去の類似業務での研修実績を踏まえ、運営上無理のない人数設定(複数回に分割する等)を見込んで提案してください。

№	名称	頁	項目	質疑内容	回答
13	手続一覧			現帳票の保有様式の記載が無く、「様式イメージを確認した上で決めたい」とある手続きについては、帳票作成を行うことも想定しているということで良いでしょうか。	<p>当該手続については、現状は「現帳票の保有形式」の記載がないものの、紙様式が必ずしも存在しなくても運用上は手続が行えているものが含まれます。</p> <p>一方で、業務の効率化や入力標準化の観点から、書かない窓口支援システム上で標準様式(様式イメージ)が提供され、システム上で手続を取り扱える又は取り扱った方が効果的な手続については、運用設計の結果として、システムで使用する帳票を作成することを想定しています。</p> <p>具体的にどの手続を対象とするか、また帳票の要否・内容(項目、レイアウト、出力形式等)は、契約締結後に本市および受託者にて、提供される様式イメージを確認しつつ協議の上で決定することとなります。</p>
14	手続一覧			現帳票の保有様式の記載が無く、対応意向の記載が無いものはヒアリングのみ実施する手続きという認識で良いでしょうか。	<p>該当手続である「国民健康保険料の清算」および「後期高齢者医療保険料の清算」については、来庁者の状況を整理し、保険料の納付・還付等の後続手続(例:「国民健康保険料還付申請」等)へつなげていくための手続案内(ガイダンス)的な意味合いが強い手続という位置付けになります。</p> <p>このため、運用開始に向けては、システム上の取り扱い(案内/分岐設計、必要に応じた帳票整備の要否等)を、本市と協議の上で決定することとなります。</p>

№	名称	頁	項目	質疑内容	回答
15	手続一覧			帳票名称が、「他課からの写し」とあるものは、保険年金課様では取り扱っていない帳票という認識で良いでしょうか。	<p>帳票名称が「他課からの写し」となっているものは、保険年金課で独自に申請書を作成・交付して受付する帳票という位置付けではなく、市民課等の他課で手続を行った際に作成・受付された申請書等の写しを、来庁者が保険年金課窓口へ持参し、その写しをもとに保険年金課の関連手続(資格異動等)を進めているものです。</p> <p>したがって、当該手続のシステム上の取り扱いについては、他課手続との連動(来庁者への案内、必要書類の確認、写しの取扱い方法等)も含め、契約締結後に本市と協議の上で整理することとなります。</p>
16	手続一覧			現帳票の保有様式が「その他」のものについて、具体的に保有様式をご教示いただけますでしょうか。	<p>「現帳票の保有形式」が「その他」となっているものは、主にオンライン(電子)で受付している手続が該当します。このため、特定のファイル形式(例: Excel/Word/PDF)の帳票として保有していない、又は電子申請システム上の入力フォームや受付データとして管理しているものなどが該当します。</p>
17	様式第3号 業務実績書			業務実績が3自治体記入できる様式となっていますが、3自治体全て記入という認識でよろしいでしょうか。	<p>認識のとおりです。</p>

Nº	名称	頁	項目	質疑内容	回答
18	様式第5号 書かない窓口 支援システム 要件一覧	1	No.4	<p>弊社システムでは、初期対応窓口にて転入時には来庁者へのヒアリングを実施し、それ以外のライフイベント（住民情報が基幹系業務システムに存在する場合）では住民情報を活用して、必要な手続きを一括で【自動判定】して案内する仕組みとしております。そのため、手続きガイダンスに係る機能について、他の窓口での複数階層管理を搭載しておりません。</p> <p>この場合、本要件を満たしていないということになりますでしょうか。</p>	<p>本市では、基幹系業務システム上の住民情報(資格情報等)のみでは自動的に判定できず、来庁者への追加ヒアリングや窓口ごとの確認事項によって分岐が必要となる手続も想定しているため、引継ぎ先窓口においても判定・案内を継続できる複数階層のガイダンス機能を必要としています。</p> <p>そのため、様式第5号の項番4では、手続ガイダンス機能について複数階層(ツリー型)に対応し、初期対応窓口で1階層目、手続が引き継がれる他の窓口で2階層目以降のガイダンス機能が利用可能であることを、対応区分「必須」として求めています。</p> <p>対応区分「必須」については代替手段(カスタマイズ含む)による対応は認めていませんが、本市の運用開始日(令和8年9月24日)までに、基本機能として当該機能を実装し提供可能である場合は、要件を満たすものとして取り扱いますので、その場合は対応状況を「○」とし、備考欄に実装予定/提供時期を明記してください。</p>

№	名称	頁	項目	質疑内容	回答
19	様式第5号 書かない窓口 支援システム 要件一覧	1	No.33	<p>「個別の申請単位での検索のほか、ライフイベントに関連する手続をまとめて検索できること。」と記載がありますが、弊社システムでは受付済または進行中の申請について、手続き担当課様の業務権限において閲覧・確認が可能な手続きのみを検索できる仕組み（受付番号に紐づいているものや進捗状況で検索）となっております。この場合、本要件を満たしていないということになりますでしょうか。</p>	<p>様式第5号の項番33では、受付済または進行中の申請について、個別の申請単位での検索に加え、ライフイベントに関連する手続をまとめて検索できることを求めています。関連手続を「まとめて検索」する場合に、アクセス制御(権限)により閲覧可能な範囲を制限されること自体は妨げません。</p> <p>したがって、手続担当課や担当者の業務権限の範囲で、受付番号(案件)や進捗状況等により検索し、当該ライフイベント/案件に紐づく手続のうち閲覧可能なものを一覧的に確認できるのであれば、当該要件は満たす整理で問題ありません。</p> <p>一方で、権限の範囲内であっても、ライフイベントに紐づく関連手続を一括して抽出・一覧表示することができず、個々の手続を個別に検索する必要がある場合は、要件の趣旨である「関連手続のまとめて把握」を満たさないため、対応不可または代替対応の整理となります。</p>