

## 【企画提案に関する質疑及び回答】岸和田市窓口支援システム導入業務

No	資料名称	箇所	質問	回答
1	導入業務仕様書	P5	貴市想定である導入スケジュール例として2月本番稼働となっておりますが、本番稼働時期は希望から変わらない上で、本番稼働までの工程・項目の期間が変わることは問題ありませんでしょうか。 (例 構築期間終期10月末⇒構築期間終期12月末)	詳細なスケジュールについては、提案内容を基に協議の上決定することとしますが、2月の本番稼働に向けて安全に業務切替が可能なのであれば、想定導入スケジュール例と工程・項目の期間が変わることに問題ございません。
2	導入業務仕様書	P9	打合せ回数について1カ月に1回以上とありますが、繁忙や実施内容を鑑みて開催有無を適宜ご相談させていただく形でも問題ないでしょうか。	システムを構築する期間中に課題・懸案やリスクが発生することがあり、それらの解決に向けて打合せが必要と考えています。課題・懸案・リスクへの認識合わせ、対処方針の決定、実行が遅れることはプロジェクトの遅延につながりますので、1カ月に1回以上の打合せは必須です。
3	導入業務仕様書	P10	市民課、健康保険課、子育て支援課の1名とのことですが、事前研修等による職員様習熟度を鑑みて立会い人数をご相談させていただくことは可能でしょうか。	認められません。 少なくとも各課1名の受託者プロジェクト要員が立会うことは必須です。
4	導入業務仕様書	P11	ハードウェアについては貴市が別途調達とありますが、受託候補者が提示する日までに必要機器の設定、設置を完了いただける認識で良いでしょうか。	受託候補者が提示する日にもよりますが、原則お見込みのとおりです。ただし、昨今の社会経済情勢等により調達時期に遅れが生じる等あれば、適宜協議の上調整することとします。
5	導入業務仕様書	P11	端末数の中にRPA操作として利用される端末は含まれておりますでしょうか。 (仕様書内にMicrosoft Officeの必要がある場合は記載とあるため)	RPA用端末は本業務仕様書に記載の端末数に含まれておりません。
6	導入業務仕様書	P13	RPAについてライセンスおよびシナリオは、貴市が調達される認識で相違ないでしょうか。	お見込みのとおりです。
7	別紙「窓口システム機能要件適合表」	P4	3部複写の申請書は記載内容が異なる認識で良いでしょうか	金融機関口座振替依頼書の本人控・金融機関提出・市提出分複写については、同じ記載内容となります。
8	実施要領	P6、P7	協業を予定しており、ヒアリング、ならびにプレゼンテーションの参加者について代表者と構成員の2者にて参加を予定しておりますが、問題ないでしょうか。	可とします。ただし、出席人数については12. 評価方法等(4)二次審査②、④の注意事項の制限を遵守してください。

## 【企画提案に関する質疑及び回答】岸和田市窓口支援システム導入業務

No	資料名称	箇所	質問	回答
9	実施要領	P7	「・ヒアリング時に企画提案書(機能要件適合表含む。)以外の追加資料を用いることは不可とする。」とありますが、「システムデモを含めて説明を求める」との記載もあります。デモンストレーションは要望に応じて実施可能という理解でよいでしょうか。	お見込みのとおり、企画提案書以外の追加資料を用いずにデモンストレーションすることは可能です。 ヒアリング時にシステム画面の提示やデモンストレーションを含めた説明を求めることを想定しています。
10	実施要領	P7	「・プレゼンテーションは、提出された企画提案書を用いて説明を行うこと。企画提案書以外の資料を用いた説明は不可とする。」とありますが、デモンストレーションを実施することは可能でしょうか？	No.9のとおりです。
11	審査基準	P2	見積金額は、窓口支援システム導入業務契約と窓口支援システム利用契約の合計金額で評価される認識で相違ないでしょうか。	お見込みのとおりです。
12	導入業務仕様書	P3	令和7年2月に実施された「窓口利用者アンケート」の報告結果をご共有いただくことはできますでしょうか。	窓口支援システム導入業務契約を締結後に提供することは可能です。
13	導入業務仕様書	P6	プロジェクトリーダーの「資格・実績要件例」として、「自治体へ同等程度システム構築導入プロジェクトの経験がある。」との記載がありますが、あくまで例として推奨の扱いで相違ないでしょうか。	プロジェクトマネージャーの資格・実績要件例としては、十分なスキル、経験及びノウハウを有することの例示として「自治体へ同等程度システム構築導入業務の経験を有する等」としています。 統括責任者については、具体的に「自治体へ同等程度システム構築導入プロジェクトにおいて統括責任者又はプロジェクトマネージャーとしての経験がある」人物を置くことを求めます。 これら実施体制は評価基準にあるとおり評価の対象となります。
14	導入業務仕様書	P6、P7	成果物の納品形式について、ファイル形式(Word/Excel/PowerPoint/PDF等)の指定はありますか。	電子媒体のファイル形式について具体的な指定はありませんが、納入の事前に本市と協議し決定することとします。
15	導入業務仕様書	P6、P7	設計書や運用設計書の粒度について、受託者標準様式でよいでしょうか、または市指定フォーマットがありますでしょうか。	受託者標準様式を用いてください。
16	導入業務仕様書	P8	「休日(土日・祝日・年末年始)」におけるシステム利用について、実際の利用想定日をご教示いただけますでしょうか。 例)毎月第一土曜日は休日開庁のためシステム利用あり など	本市では市民課の証明発行窓口については、年間とおして休日開庁を実施していることから、休日(土日・祝日・年末年始)も最低限、8:00～18:00の時間帯にシステム利用が可能な提案を求めます。なお、健康保険課、子育て支援課については休日開庁は通常行っていません。

## 【企画提案に関する質疑及び回答】岸和田市窓口支援システム導入業務

No	資料名称	箇所	質問	回答
17	導入業務仕様書	P9	定期的な打合せ以外に、要件定義や運用検討など個別の打合せを開催される前提でよろしいでしょうか。	No.2のとおり、1か月に1回以上の打合せは必須とします。状況に応じ、それに加えて個別の打合せを開催することを想定しています。
18	導入業務仕様書	P9	「オンラインでの打合せも可とするが、オンラインでの打合せは、半数以下の割合とすること。」とありますが、貴市との調整の上、打合せの形式については調整可能な範囲でしょうか。	個々の打合せ形式については、都度本市と協議し決定することとしますが、そのうちオンラインでの打合せの割合は半数以下にすることは必須です。
19	導入業務仕様書	P9	管理者教育研修の参加人数と希望回数をご教示いただけますでしょうか。また、管理者教育研修および利用者向け研修は現地とオンラインの併用開催可能でしょうか。	参加人数は最大10名程度、希望回数は最低1回を想定していますが、実施前に本市と協議し決定することとします。管理者教育研修及び利用者研修については、講師がシステム画面を提示しながら説明することをオンラインで行い、アシスタントが現地で受講者を補助する、質問に対応する等の形式であれば可能としますが、オンラインのみの実施は認められません。
20	導入業務仕様書	P9	貴市にてご用意いただく操作研修に利用する機器についてはインターネット系かガバメントクラウド系どちらのご想定でしょうか。	研修用端末については、マイナンバー利用事務系(ガバメントクラウド系)を使用することを想定しています。
21	導入業務仕様書	P10	稼働当日の立会い後、初週の立会いなど想定されておりますでしょうか。	本番稼働当日は、少なくとも市民課に1名、健康保険課に1名、子育て支援課に1名、受託者のプロジェクト要員が立ち合い、職員のシステム操作や運用支援等を行い、不具合等が発生した際に速やかに対応することを求めます。本番稼働翌日以降については、状況を鑑みつつ、協議の上決定することとします。
22	導入業務仕様書	P11	基幹系システムも「地方公共団体情報システムデータ要件・連携標準仕様書」の文字要件に対応しており、文字セットはMJ+で、外字の使用はないという認識でよろしいでしょうか。	外字の使用はありません。一部システムにて、外字とMJ+を紐づけて保持する文字の経過措置は適用しておりますが、「地方公共団体情報システムデータ要件・連携標準仕様書」の文字要件には対応しており、データ連携の際は「MJ+」で連携されます。
23	導入業務仕様書	P11	バックヤードで参照などを利用するとありますが、窓口支援システム作成した申請書のデータを確認する用途という理解でよいでしょうか？	お見込みのとおりです。加えて、申請書データから職員の手入力又はRPAによる基幹系システムへの入力作業もバックヤードで実行します。
24	導入業務仕様書	P11	カードリーダー、2次元バーコードリーダー、ペンタブレット等について、貴市の調達前に事前接続検証は可能でしょうか。	調達前ですので、窓口支援システム用クライアント端末に加えて、カードリーダー、2次元バーコードリーダー、ペンタブレット等も本市では持ち合わせていません。事業者側で用意したカードリーダー、2次元バーコードリーダー、ペンタブレット等を既存の基幹系システム端末に接続検証を行うことについては事前に協議のうえ可能です。

## 【企画提案に関する質疑及び回答】岸和田市窓口支援システム導入業務

No	資料名称	箇所	質問	回答
25	導入業務仕様書	P13	将来的に基幹系側レイアウトや標準仕様が改訂された場合、連携改修の費用負担と対応期限はどのように整理されておりますでしょうか。	基本的には、法改正等により窓口 DXSaaS のアップデート等が必要になった場合は、窓口DXSaaS利用料の範囲で窓口DXSaaSをバージョンアップしていただきます。 仮に基幹系システム側の標準仕様等が大規模に改訂され、窓口DXSaaS側においても連携改修が大規模に改修が必要となる場合、デジタル庁から何らかの指針なりが示されるとは思いますが、窓口DXSaaS利用料の範囲で対応が困難であれば、双方協議の上で契約変更等の対応を検討します。
26	導入業務仕様書	P17	メンテナンス等によるシステムの計画停止は、窓口利用時間外の場合であっても30日前に通知が必要でしょうか。 例えば、セキュリティなどの突発的な対応は30日前に限らず対応が必要にあるケースがあるため、確認させていただいております。	7-5. (6)にあるとおり、メンテナンス等による計画停止は、少なくとも30日前にメール等で通知することが必須です。 突発的な対応が必要となった場合についてはその限りではありませんが、市民影響を最小限に抑えるためにも、状況と必要な対応について可能な限り速やかに報告することを求めます。
27	導入業務仕様書	P19	「提案書は、A4用紙50ページ以内」記載がございますが、表紙・目次等を含めて50ページの認識で相違ないでしょうか。	お見込みのとおりです。
28	導入業務仕様書	P19	提案書記載内容として、「③導入スケジュール」、「⑨WBS」とありますが、双方の役割が分かるスケジュールであれば、1つに集約して問題ないでしょうか。	双方の役割が明記されている形であれば、集約して構いません。
29	仕様書別紙「データ連携ファイル」	項番17、18	「子ども医療」、「ひとり親家庭医療」のデータについてはどのようなデータをどのように使用する想定でしょうか？	「子ども医療」は、受給有無、受給者証番号、交付年月日などの資格情報を引用して申請書に自動入力できることや、職員が窓口支援システムで参照することができる、必要な手続き判定が行えることを想定しています。 「ひとり親家庭医療」については、対象帳票・手続きにはありませんが、受給有無、受給者証番号、交付年月日などの資格情報を職員が窓口支援システムで参照することができる、必要な手続き判定が行えることを想定しています。
30	導入業務仕様書	P4	「窓口支援システム」と「窓口DXSaaS」は同一システムを指す理解で宜しいでしょうか？	本市のめざすべき新しい窓口である「らくらくスムーズ窓口」を実現するためのシステムとして「窓口支援システム」という呼称を用いています。その具体的な中身として、本調達では窓口DXSaaSを指定するものです。
31	導入業務仕様書	P10	研修環境として用意される会場、パソコンについては、接続されるネットワークは、貴市基幹系ネットワークとなりますか。それともインターネット系となりますか？	No.20のとおりです。

## 【企画提案に関する質疑及び回答】岸和田市窓口支援システム導入業務

No	資料名称	箇所	質問	回答
32	導入業務仕様書	P11	推奨ハードウェア記入例に記載されている2次元バーコード、ペンタブレットの必要数に「端末数と同数」は、フロントヤード端末の台数をイメージされているのか、参考にお聞かせいただけないでしょうか？	お見込みのとおり、フロントヤード端末台数(18台)と同数を必要とします。
33	導入業務仕様書	P13	5-2 データ連携で、基幹系システムから連携されるデータの文字コードは、行政事務標準文字で連携されるものと考えて良いでしょうか？	No.22のとおりです。
34	導入業務仕様書	P13	5-2 データ連携で、「(5)窓口支援システムから RPA 用の申請情報データ(後連携)は、基本的にガバメントクラウド上の本市オブジェクトストレージに格納すること。」とありますが、RPA対応(シナリオ作成やツール購入等)は本仕様範囲外という理解で宜しいでしょうか？	お見込みのとおりです。 ただし、窓口支援システムで作成した申請情報をRPAで基幹系システムへ入力作業ができるように、申請情報データをCSVファイル等で出力できることを求めます。(後連携)
35	導入業務仕様書	P20	提案書は50頁以内となっておりますが、表紙や目次を除いて50頁で宜しかったですでしょうか？ 50頁を超えた場合はどのような扱いになりますでしょうか。	No.27のとおりです。 表紙や目次を含めて50ページを超えることがないようにしてください。
36	実施要領	P12	協業の場合、価格提案書に添付する①窓口支援システム導入業務委託の見積書、②窓口支援システム利用(60ヵ月)の見積書について、「それぞれ代表者又は構成員の契約時使用印を押印すること。」との記載がございますが、①、②それぞれの契約先の契約時使用印が必要となりますでしょうか。例えば、A社が代表者、B社が構成員で①の契約はA社と②の契約はB社との締結を予定している場合、①の見積書にはA社の契約時使用印、②の見積書にはB社の契約時使用印が必要なのか、或いは①、②の見積書ともに代表者であるA社の契約時使用印で問題ないのか、いずれでしょうか。	それぞれの業務において実際の契約締結主体となる法人の契約時使用印を押印してください。 したがって、お見込みのとおり、①の契約をA社(代表者)、②の契約をB社(構成員)と予定されている場合は、①の見積書にはA社、②の見積書にはB社の契約時使用印の押印が必要となります。
37	実施要領	P7	所要時間プレゼンテーション60分以内、質疑応答30分程度となっておりますが、60分に満たない時間でプレゼンテーションを終えた場合はどのような扱いになりますでしょうか。	プレゼンテーションは60分を超えない時間をお願いします。例えばプレゼンテーションが45分であっても、評価に影響はありません。