窓口支援システム情報提供回答書

|  |  |
| --- | --- |
| 事業者名 |  |
| 部署 |  |
| 担当者 |  |
| 連絡先 |  |

| No | 質問 | 回答 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 貴社の窓口支援システムのコンセプトを御教示ください。 |  |
| 2 | 貴社の窓口支援システムのガバメントクラウドのCSP（クラウドサービスプロバイダ）はどの事業者になりますか。 |  |
| 3 | 本市の現在の基幹系システムは、日立システムズのADWORLDになります。ADWORLDと窓口支援システム間でデータ連携の実績はありますか。 |  |
| 4 | ライフイベントに合わせて必要な手続きを職員にガイダンスする機能について説明してください。 |  |
| 5 | 基幹系システムADWORLD（住基システム）のデータを活用して、必要な手続きを職員にガイダンスする機能について説明してください。 |  |
| 6 | マイナンバーカードから４情報を読み取り申請書に自動入力する機能について説明してください。 |  |
| 7 | 転入届を窓口支援システムから基幹系システムADWORLD（住基システム）に反映させるまでの処理時間と効率を改善するための機能はありますか。 |  |
| 8 | 在留カードから読み込んで申請書に自動入力する機能はありますか。 |  |
| 9 | 運転免許証をOCR等で読み込んで申請書に自動入力する機能はありますか。 |  |
| 10 | 基幹系システムADWORLD（住基システム）のデータを活用して申請書を作成する機能について説明してください。 |  |
| 11 | 住基ネットから提供される転出証明書情報をデータ連携し、「特例転入」時の窓口処理に活用する機能はありますか。 |  |
| 12 | 基幹系システムADWORLD（住基システム）から窓口支援システムに転出証明書情報をデータ連携し、窓口支援システムで転出証明書情報を閲覧、申請に自動入力、手続きガイダンスを確認など、事前準備をすることはできますか。 |  |
| 13 | 基幹系システムADWORLD（住基システム）から窓口支援システムへのデータ連携はどのような形で実現しますか。基幹系システム側で構築が必要なものや作業があれば提示してください。 |  |
| 14 | ライフイベント時の必要手続きをガイダンスする自動判定に、岸和田市の独自条例事務等（子ども医療や就学奨励など）を組み入れることは可能ですか。また、岸和田市側で設定可能ですか。カスタマイズとなる場合は、必要となる費用を御教示ください。 |  |
| 15 | 国が定める様式以外の岸和田市が定める各手続き申請書は作成可能ですか。また、岸和田市側で設定可能ですか。カスタマイズとなる場合は、必要となる費用を御教示ください。 |  |
| 16 | 法改正や手続きの流れのフローの変更により、仕様を変える場合の修正作業や費用の考え方をご教示ください。 |  |
| 17 | ライフイベントに合わせて必要な手続きを職員にガイダンスする機能については、市民の方に必要な手続きをお伝えするために、案内文章などを発行することはできますか。また案内文章を外国語で発行することはできますか。発行可能な場合は、外国語は、英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ブラジル（ポルトガル）語に対応できますか。 |  |
| 18 | 手続きをガイダンス機能については、例えば、Ａ課の窓口で申請、Ｂ課Ｃ課Ｄ課の手続きを案内Ｂ課の窓口で手続きＢ課職員が残りのＣ課Ｄ課の手続きを案内できる機能、Ｃ課職員は、Ａ課Ｂ課の手続きが終わっていることがわかる機能など、他の窓口での手続きの進捗が共有できる機能はありますか。 |  |
| 19 | 窓口申請を受け付けた後、バックヤード作業を効率化できるような窓口支援システム上の機能やUI/UXの工夫などを御教示ください。 |  |
| 20 | 本市では、住居表示がされていない住所については、「方書き」を登録しています。「方書き」一覧リストから選択するなど、「方書き」入力を補助する機能はありますか。 |  |
| 21 | 窓口支援システムで、支援措置対象者であることを職員にガイダンスする機能はありますか。 | ※支援措置…DV、ストーカー、児童虐待などの被害者が、加害者から住所を知られないようにするために、住民票の写しや戸籍の附票の写しなどの交付を制限する制度 |
| 22 | 窓口支援システムで職権記載書は作成できますか。 | ※職権記載書…住民票などの公的書類において、住民の届出がなくても、市区町村が職権で記載内容を修正または削除する際に作成される書類。主に、住民票の住所地での居住実態がない場合や、住民票の記載内容に誤りがある場合に、市区町村が職権で住民票の記載を修正または削除する際に作成します。 |
| 23 | 住民異動届などのデータは、岸和田市では５年保存しています。これら申請書データは５年間保存できますか。 |  |
| 24 | 窓口支援システムで作成した申請データを基幹系システムに入力する連携機能はありますか。API連携の場合は、基幹系システム側で必要な改修等があれば御教示ください。RPAで入力する方法の場合は、RPAのシナリオ作成等は、貴社で対応可能でしょうか。本市の標準化後の基幹系システムは日立システムズのADWORLDになります。 |  |
| 25 | 窓口での対応時間や件数を集計する機能はありますか。 |  |
| 26 | 市民の方が見る画面は、外国語に切り替えて表示できますか。対応可能な場合は、外国語は、英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ブラジル（ポルトガル）語に対応できますか。 |  |
| 27 | その他、外国人への対応に資する機能があれば御教示ください。 |  |
| 30 | 貴社システムは、どのような情報セキュリティ対策がなされていますか。 |  |
| 31 | 窓口用端末（タブレット端末）等、貴社システムの導入に必要なハードウェア、必要スペック等を別紙「必要ハードウェア」に記載ください。 | 別紙「必要ハードウェア」窓口端末は２４台を想定してください。 |
| 32 | 窓口支援システムのクライアント端末（タブレット端末）の動作環境を御教示ください。例えば、パソコンにタッチパネル式ディスプレイを接続して動作可能でしょうか。 |  |
| 33 | 窓口支援システム導入後に、窓口端末を増設することは可能でしょうか。その際、必要となる作業や費用があれば御教示ください。 |  |
| 34 | 窓口支援システムの費用について御教示ください。導入等のイニシャル費用、ハードウェア費用及びシステム使用料、ガバメントクラウド利用料、ハードウェア保守等のランニング費用などを別紙「窓口支援システム費用見積」に記載してください。ハードウェアは、参考価格でも構いませんので記載お願いします。 | 別紙「窓口支援システム費用見積」ガバメントクラウド利用料は変動するため、参考価格として1＄＝155円で計算してください。５年間の試算も可能であれば記載してください。１年目の利用料は２か月分で計算してください。調査員用端末は２４台で計算してください。ハードウェア保守には窓口端末２４台の保守も含めて計算してください。 |
| 35 | プロジェクト開始から実運用開始まで想定される期間を御教示ください。 |  |
| 36 | 貴社システムやソリューションを導入した後の事務フローや定量的効果がわかる資料がありましたら御提供ください。 |  |
| 37 | デジタル庁の令和７年度窓口DXSaaS提供事業者の認定を受けておられますか。公募型プロポーザルでは、令和８年度にデジタル庁の窓口DXSaaS提供事業者の認定を要件とする予定です。 |  |
| 38 | 自治体の導入実績を御教示ください。 |  |
| 39 | 他自治体での導入実績では、住民部署（本市では市民課）のほか、国民健康保険、子育て、税、教育（就学）や福祉部署の窓口に導入している事例はありますか。 |  |
| 40 | 窓口支援システムのほかに、・来庁順番待ち予約・手続きナビ・案内コンシェルジュ・AI音声認識翻訳など市民課窓口業務に資するシステムやソリューションがありましたら、資料をご提供ください。 |  |
| 41 | WEBでの面会又は御来訪いただき対面での、御説明や御提案等の御希望がございましたら、希望する日時をフォームから御回答ください。 | 下記URLの情報提供回答フォームから提出ください。<https://logoform.jp/form/heqL/1137737> |
| 42 | 公募型プロポーザルでは、参加資格の一部に「本市の令和８年度「業務委託指名競争入札参加資格登録業者名簿」に登録されていること。」を設ける予定です。現在本市の入札参加資格審査申請をされていますでしょうか。 |  |
| 43 | その他、窓口業務の効率化、フロントヤード改革について御意見等がございましたら、御自由に御記入ください。 |  |