

**【書かない窓口サービス導入等業務 質疑内容】**

No	項目	内容	回答
1	実施要領 3.業務の概要	ハードウェアについては3年保証とあります。保証は保守のことを指しているのかと思いますが、保守対応の時間帯(例:平日開庁時間/土日祝日含む、含まない)及び出張訪問なのかセンドバック対応なのか、ご希望の内容をご指定ください。	保守については、行政機関の休日に関する法律(昭和63年法律第91号)第1条第1項に挙げる日を除く平日の午前8時30分から午後5時までの出張訪問を想定しています。
2	実施要領 8.企画提案書の提出 (1)	機能要件一覧兼対応確認表(様式第7号)の提出方法としましては、データでのメール提出となりますでしょうか。ご指定ください。	実施要領 8.企画提案書の提出(3)において、持参又は書留郵便等の郵送にて提出することとしておりましたが、機能要件一覧兼対応確認表(様式第7号)については原則メールで提出してください。なお、持参又は書留郵便等の郵送にて提出することを妨げるものではありません。
3	仕様書 20.その他 (13)	書かない窓口PC端末13台調達とありますが、デスクトップ型ないしはノート型のご指定はありますでしょうか。貴市が求めるスペックをお示ください。(Office有無、周辺機器等情報含む)また、書かない窓口PC端末において基幹システムをご利用される予定はありますでしょうか。その場合、基幹システムベンダーの作業費用についてどのように考慮すれば良いかご教示ください。	<p>デスクトップ型・ノート型については指定はありません。また、スペックは以下のとおりです。</p> <p>【OS】 Windows11以上</p> <p>【CPU】 Intel(R)Core(TM)i5</p> <p>【メモリ】 8GB以上</p> <p>【ディスク】 256GB以上</p> <p>【ディスプレイサイズ】 15.6インチ以上</p> <p>【USBインターフェース】 2ポート以上</p> <p>【キーボード及びマウス】 必要端末台数分準備すること</p> <p>【Office】 Office 2024 LTCS</p> <p>書かない窓口PC端末において基幹システムを利用するか否かは、各社からの提案内容に基づき決定するという認識であり、今の時点ではお答えしかねます。なお、基幹システムを利用する提案をされる場合は、それに係る作業費用は今回の見積りから除いてください。</p>
4	仕様書 20.その他 (13)	手続き一覧印刷用プリンタ6台調達とありますが、貴市が求めるスペックはございますでしょうか。出力サイズにA3が必要など。申請書等様式の最大サイズについてご教示ください。	A4サイズ対応のモノクロレーザープリンタを想定しています。

**【書かない窓口サービス導入等業務 質疑内容】**

No	項目	内容	回答
5	仕様書 20.その他 (12)	本市で導入済のRPA(UiPath)を用いて、とありますが、提案者側でライセンス調達をせずに貴市のライセンスを利用できる前提でよろしかったでしょうか。	差支えありません。
6	仕様書 11-5. 研修要件 (2)	ハードウェアやソフトウェア等のシステム環境については受託者にて準備すること、とありますが、今回調達されます機器を利用して操作研修を行う想定ですが問題ないでしょうか。	差支えありません。
7	仕様書 12. データ連携要件 (5)	基幹系ベンダー(株式会社BCC)と三者協議とありますが、事前に業者間で確認をとり提案内容に反映する理解でよろしいでしょうか。また、その際に発生する費用については今回の調達に含まれるのでしょうか。	仕様書12.データ連携要件(5)は業者決定後に行うものです。ただし、基幹系システムとの連携ができるかについては事前に確認してください。
8	仕様書 10. 機能要件 10-1 (14)	「どのような項目」とありますが、具体的に想定されている項目や情報はありますでしょうか。当社のサービスは4情報に限らず、項目の選択や数値の入力(人数・部数など)を主とし、職員及び市民は極力1度目から書かない(キーボード入力しない)仕組みとしておりますが問題ないでしょうか。	差支えありません。
9	様式第3・4・5号 業務実績調書 1P	上記の記載事項について、契約書及び業務完了が確認できる書類の写しを添付すること。とありますが、契約内容および履行実績の確認という目的においては、いずれか一方の書類でも同様の確認が可能と考えております。つきましては、契約書または業務完了が確認できる書類のいずれかの提出でも差し支えないかご教示ください。	契約内容とその業務の履行が完了したことを確認するためには契約書と業務完了が確認できる書類の両方が必要ですので、どちらか一方ではなく両方を提出してください。ただし、「業務が現在も完了していない」「契約内容の特性上業務の完了を証明する書類が存在しない(ライセンスの申込等)」等、業務完了が確認できる書類の写しを提出することができないものについては契約書のみに提出してください。
10	様式第3・4・5号 業務実績調書 1P	上記の記載事項について、契約書及び業務完了が確認できる書類の写しを添付すること。とありますが、契約書には機密情報(単価や条件等)が含まれる場合があり、機密情報を除いた形での提出でもよろしいでしょうか。	差支えありません。
11	様式第3・4・5号 業務実績調書 1P	RPAツール「UiPath」でのシナリオ作成の実績がわかるもの、とありますが、契約書内に「UiPath」の記載がない場合、契約書と「UiPath」の導入が分かる書類を合わせて提出する形でよろしいでしょうか。	差支えありません。
12	様式第3・4・5号 業務実績調書 1P	様式は導入団体数と導入概要(最大10まで)の記載となっておりますが、1団体で複数の実績(複数年の導入)を記載してよろしいでしょうか。	差支えありません。

【書かない窓口サービス導入等業務 質疑内容】

No	項目	内容	回答
13	様式第3号 業務実績調書(窓口支援システム)	「窓口支援システムを導入した地方公共団体の数」につきまして、当該件数は、入札に参加する事業者の導入実績数を想定されていますでしょうか。または、提案する開発元のサービス導入実績を含めて記載してもよろしいでしょうか。	入札に参加する事業者様の導入実績を想定しています。
14	仕様書7P 12.データ連携要件	基幹システムへの連携(後方連携)について、想定されている対象業務をご教示ください。当方では、導入効果のある帳票として、住民異動届および各種証明書発行を想定しております。	例えば住民異動届のように異動が伴う業務については導入効果が高くなりますので、そのような業務を想定しておりますが、詳しくは協議のうえ選定することとなります。
15	仕様書7P 13.システム調達要件	今回導入予定の端末、(書かない窓口システム、後方連携用RPA稼働端末)に必要なソフトウェアのインストールは柳川市様で実行して頂ける認識で問題ないでしょうか。特に気になる部分として後方連携用RPAはOfficeソフトが必要となるため、その他マイナンバー環境端末における必要なソフトウェアも対象となります。	今回調達するソフトウェア及びOfficeソフトについては事業者様でインストールをお願いします。それ以外のソフトウェアについては対象外となります。
16	仕様書11P 19-2運用費用(ランニングコスト)	調達対象機器の保守期間については、サービス開始日から令和11年3月31日までを含めるとの理解でよろしいでしょうか。	差支えありません。
17	仕様書12P 20.その他	標準準拠システムから出力される転出証明書には、転出証明書記載情報を格納したQRコードが印字されます。当該QRコードの読取を行うためのQRコードリーダーは、調達必須機器に含まれるとの認識でよろしいでしょうか。あるいは、調達対象外として想定されている場合は、その運用方法をご教示ください。QRコードを利用することで、職員による手入力作業の削減および業務効率化が図れるものと考えております。	仕様書P12の図1:(参考)調達ソフトウェア・ハードウェア例はあくまで一例であるため、QRコードを利用することで職員による手入力作業の削減および業務効率化が図れるものであれば調達の対象として提案してください。
18	仕様書12P 20.その他	手続き一覧印刷用プリンタについて、「書かない窓口」で作成した申請書の印刷にも利用するとの理解でよろしいでしょうか。また、その場合のプリンタ仕様については、A4サイズ対応のモノクロレーザープリンタを想定しているとの認識でよろしいでしょうか。調達機器の選定および見積積算にあたり、想定される利用用途および必要な仕様をご教示ください。	手続き一覧印刷用プリンタは、主に各窓口案内するための手続き案内書の出力に利用します。「書かない窓口」で作成した申請書を出力するかについては、提案されるシステムや各課の運用方針にもよるため現状不明確です。なお、プリンタはA4サイズ対応のモノクロレーザープリンタを想定しています。

【書かない窓口サービス導入等業務 質疑内容】

No	項目	内容	回答
19	仕様書12P 20.その他	マイナンバー券面読取機については、マイナンバーカードの券面情報の読取のみを想定しているとの理解でよろしいでしょうか。 また、上記理解の場合、券面情報の取得方法については、マイナンバーカードのICチップに格納された情報を読み取る方法を想定しているとの認識でよろしいでしょうか。 さらに、運転免許証や在留カード等の本人確認書類については、券面表面のOCR読取を行う運用は想定していないとの認識でよろしいでしょうか。 機器選定および見積積算に影響するため、読取対象となる証明書の種類および必要な読取方式(ICチップ読取、OCR読取等)についてご教示ください。	読取対象となる証明書はマイナンバーカード、運転免許証、在留カードを現状想定しています。また、マイナンバーカードについてはICチップ読取またはOCR読取を、運転免許証と在留カードについてはOCR読取をそれぞれ想定しています。
20	仕様書 別紙3P 8.対象業務	帳票数について、仕様書は100帳票程度、別紙は48帳票とございますが、受託者側で作成する帳票数をご教示ください。	別紙「各ライフイベントにおける主な手続き(申請書)と令和6年度の手続き件数一覧」はあくまで手続き数を指しており、帳票数については仕様書に記載のとおり100帳票程度を受託者様に作成していただくことを想定しています。
21	仕様書3P10-1.庁内窓口受付支援を行う機能(詳細は別紙「機能要件一覧」を参照 仕様書12P	「申請時に窓口が複数に分かれる場合も、二次元コード(QR)等を利用した情報連携を行い、職員及び市民に同じ内容を2度書かせない仕組みがあること。」に対して、図1(参考)調達ソフトウェア・ハードウェア例にQRコードリーダーの記載がございませんでしたが、既存機器をご利用になるという認識でよろしいでしょうか。	図1:(参考)調達ソフトウェア・ハードウェア例はあくまで例であり、情報連携に必ずしもQRコードを用いるとは限らないためQRコードリーダーを記載しておりません。なお、既存機器の利用は想定しておらず、仕様書13.システム調達要件に記載があるとおり、図1の記載内容にかかわらず、各機能の動作に必要な品目・機能については一式を調達してください。
22	(様式第7号) 機能要件一覧兼対応確認表 項番20	審査業務の省力化はどのような機能を想定していますでしょうか。他課で受け付けた申請内容が確認できれば問題ないでしょうか。	差し支えありません。
23	(様式第7号)機能要件一覧兼対応確認表 項番21	入力フォームは申請書ごとに確認・入力できますが、問題ないでしょうか。	差し支えありません。
24	プロポーザル実施要領 4P 8. 企画提案書の提出	①企画提案書(様式第6号) ※原則としてA4サイズ、両面印刷とし、50ページ以内で作成すること。とありますが、章ごとに中表紙を設定しようと考えております。中表紙はページ数に含まれないという理解でよろしいでしょうか。	差し支えありません。