

# 令和8年度電子申請システム導入・運営支援事業に係る質問書に対する回答

令和8年4月17日

No.	ファイル名	ページ	項目	質問 (原文のまま)	回答
1	実施要領	3	7 選定方法及び選定結果	プレゼンテーションおよびデモンストレーションの際、提案事業者とサービス提供事業者の2社（計2社）で参加し、説明を行ってもよろしいでしょうか。また、その際の出席人数の上限がございましたら併せてご教示ください。	提案事業者とサービス提供事業者の2社でご参加可能です。会場の関係で出席人数は5名以内としてください。
2	実施要領 機能要件一覧	4	11 企画提案書の提出 (2) 提出書類見積書	機能要件一覧において「任意」とされている項目について確認させてください。 本プロポーザルの評価対象となる見積書（3か年総額）には「必須項目」の履行に必要な費用のみを計上し、「任意項目」の費用については、見積書には含めず、提案書内にて「別料金（オプション）」として参考価格を提示する形でよろしいでしょうか。	提案上限額の範囲内であれば見積書に記載をお願いします。提案上限額の範囲外になる提案については、企画提案書に別料金とわかるように記載の旨、ご提案ください。
3	仕様書	2	2.2 調達の目的	「電子窓口」の機能については、きりしま DX 未来図【第2.0版】に記載されている、電子申請に対する双方向通知機能（デジタル窓口）やマイページ機能が該当する認識で良いでしょうか。	お見込みのとおりです。
4	仕様書	2	3.2費用の考え方	本業務として下記がございます。 (1) 電子申請システムの提供「機能要件一覧」「非機能要件一覧」 (2) 各種マニュアルの提供及び操作研修の実施 (3) 本システムの運用・保守 例えばですが、kintoneを軸に申請システムをつくった場合、最終的に要件を満たすシステムをつくることは可能で有効な運営につながるとしても、初期のツールの使用料だけでご提示いただいた経費の大半を占める状況になってしまうのではないかと考えました。 「kintone ・ moconavi ・ 決済用のツール・マイナカード対応のフォームのコース・kMailer…とツールの使用料」 「最低限の問い合わせ対応」で費用を超えてしまうのでは…と躊躇しております。 例えばですが、令和8年はミニマムな設計でスタートし、令和9年や10年でマイナカード対応や決済システムと段階的に機能要件を実現させるような形での提案の形はやはりプロポーザルの対象外でしょうか。	本市は「霧島市行政手続のオンライン化方針」に基づき、行政のオンライン化を推進しています。今回、新たに電子申請を導入することによって、さらなる利便性の向上を目指すため、手続きのオンライン完結に資する電子署名機能やキャッシュレス決済は重要です。そのため、ミニマムでのスタートは対象外となります。
5	仕様書	4	4.2.2 運用・保守実施内容	システムの保守点検に伴う計画停止の運用について確認させてください。 提案予定のサービスはSaaS型クラウドサービスであり、メンテナンス実施の際は、全利用団体へ一斉メール通知を行うことで事前に周知する運用となっております。仕様書にあります「あらかじめ本市の了承を得るもの」という手続きについて、上記のようなメールによる事前通知をもって、市からの了承をいただいたものとみなす運用でよろしいでしょうか。	その運用で問題ありません。
6	仕様書	5	6 研修 (3) 教材の提供	提案予定のサービスは機能追加等のアップデートを随時行うSaaS型クラウドサービスであり、常に最新のマニュアルをオンライン上で公開しております。提案時に求められる「マニュアルの提示」について、冊子や電子ファイルの直接提出ではなく、最新版を閲覧・取得できる「ダウンロードリンク集（専用ポータル等）」の提示をもって代えさせていただく形でよろしいでしょうか。	可能です。提出をお願いします。
7	仕様書	5	6 研修 (3) 教材の提供	「マニュアルについて企画提案書とともに提出すること」とありますが、マニュアルの提出形態について、弊社では、最新の機能や操作手順を常に提供するため、PDF等の静的なファイルではなく、検索性・更新性に優れた『オンラインヘルプサイト』をマニュアルとしてご提供しております。つきましては、企画提案書への添付資料として、電子データの代わりに、ヘルプサイトのURLを提示することで、要件を満たすものとしてご評価いただくことは可能でしょうか。	可能です。提出をお願いします。

8	仕様書	5	7 追加提案事項 (任意提案)	「システム活用を核とした BPR コンサルティング」とありますが、対象としたい具体的な申請手続きや業務の候補は、現時点で想定されておりますでしょうか。	具体的な申請手続きや業務の候補については現時点ではございません。
9	仕様書	5	7 追加提案事項 (任意提案)	仕様書 3.2 費用の考え方において「任意提案に係る経費については、見積書にその旨を明記すること」とありますが、提案上限額の範囲外となる提案についても、企画提案書に記載のうえ、見積書に別立てで明記すればご提案可能であるという認識でよろしいでしょうか。	見積書には提案上限額で実現可能なものについてのみ記載をお願いします。また、提案上限額の範囲外になる提案については、企画提案書に別料金とわかるように記載の旨、ご提案ください。
10	仕様書	5	8.4 契約終了時のデータの引継ぎ等 (1) データの変換・引継ぎ	利用終了時のデータ提供方法について確認させてください。 提案予定のサービスは、管理画面から市職員様が自ら「申請データ」および「添付書類（ファイル）」を一括ダウンロードできる機能を標準で備えております。 仕様書にある「無償で提供し、引継ぎを行う」という要件について、市側でこれら標準機能を用いてデータを抽出していただく形態（当方はその操作手順の提示やサポートを行う形態）をもって、要件を満たすものと捉えてよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
11	仕様書	6	8.4 契約終了時のデータの引継ぎ等 (2) データの消去と報告	契約終了時のデータ消去については、以下の通り対応いたします。  提案予定のサービスはクラウド型（マルチテナント）で提供しているため、個別契約終了時に物理媒体を即時廃棄する運用ではありませんが、対象データはシステム上で削除し、バックアップ保持期間経過後は復元不能となる運用です。あわせて、保存データは適切に暗号化しており、物理媒体が最終的に廃棄されるまでの期間におきましてもデータが可読化されない仕組みとしています。  このような対応をもって、仕様書にある「復元不可能な方法で確実に消去すること」の要件を満たすものとして差し支えないでしょうか。	差支えございません。
12	仕様書	6	8.5 法令等の遵守	仕様書では「本市のセキュリティポリシーに配慮すること」との記載がある一方、「機能要件一覧」の「7 個人情報・情報セキュリティの遵守」には、「個人情報・情報セキュリティに関する法令及び条例などを遵守すること」との記載がございます。本件においては、仕様書の記載を前提として、貴市のセキュリティポリシーに「配慮」した対応を行う想定でよろしいでしょうか。仮に“遵守”となる場合、弊社システムは複数の自治体様向けに SaaS 製品として展開しているという性質上、各自自治体様の個別のセキュリティ方針の内容に変更があった際に遵守し続けることを契約上担保することが難しいものとなります。つきましては、「個人情報・情報セキュリティに関する法令および条例等の趣旨を踏まえ、適切な情報管理体制を有していること。」とするなど、記載内容の調整可否について、契約時に協議させていただけますでしょうか。	ご認識のとおり、本件システムが SaaS 製品として広く展開されている性質を鑑み、本市のセキュリティポリシーについては「配慮」していただく想定で問題ございません。機能要件一覧における「遵守」の記載は、法令等に対する基本的な情報管理体制を求めたものであり、SaaS 製品の標準仕様を超える個別要件の恒久的な担保を強制する趣旨ではありません。つきましては、ご提案いただいた文言等で、契約時に協議のうえ対応可能といたします。
13	評価基準	1	3 実施体制・計画 スケジュール・運用保守	「テスト期間やデータ移行期間が十分に確保されているか。」とありますが、データ移行作業については、貴市にて実施される想定でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。