

【RFI質問回答表（6月24日更新）】

No.	対象資料	対象箇所	質問内容	回答内容
1	RFIの作成について (実施要領)	RFIの作成について (実施要領記載事項)	<p>この度の説明会を踏まえRFIの検討を行いたいと考えますが、事務処理センター全体の運用を取りまとめて実施する場合、個社ではリソースが不足するため他の事業者様との協力が必要になると考えます。</p> <p>今回お示しいただいたRFI提出期限までに、協力先を確定し資料を作成することは難しい可能性がございます。</p> <p>事務局で対応する業務全体のうち、一つのセクションに区切った内容での提出など、部分的にRFIを検討・提出することは可能でしょうか。</p>	<p>本RFIでは、可能な範囲で一部業務・一部領域に限定した御回答をいただくことも可能です。</p> <p>ただし、今後実施を予定している具体的な発注時においては、原則として事務処理センター業務全体に対応できることを要件とする想定です。</p> <p>なお、本RFIの回答内容は、今後の委託範囲、仕様、スケジュール等を検討する際の参考とするため、本業務への参加を検討される場合は、可能な限り本RFIに御参加・御回答ください。</p>
2	仕様書	P2 (3) 委託期間及び第2期センターの運営スケジュール	<p>令和9年1月から3月までの準備期間内に、システム構築、テスト、RPA・AI-OCRシナリオ作成、要員採用、研修、業務引継ぎを同時並行で実施する必要があるため、スケジュール上のリスクがあると認識しています。優先交渉権者の決定後から令和9年1月の契約締結までの間に、事前準備として、市職員様や現行事業者様とお打合せ、現行業務マニュアル等の資料開示、システム要件確認等を前倒しで開始することは可能でしょうか。</p> <p>※準備期間3か月を想定した質問です</p>	<p>優先交渉権者の決定後、契約締結までの間において、契約準備の範囲内で、市職員との打合せ、現行業務資料の確認、システム要件の確認等を行うことは可能とする方向で検討しています。</p> <p>ただし、実施可能な内容、提供資料の範囲、現行事業者との調整方法等については、今後の調整事項となります。</p>
3	仕様書	P2 (3) 委託期間及び第2期センターの運営スケジュール	<p>準備期間が約3か月と短期間であることから、令和9年4月の稼働開始時点では、現行業務フローの踏襲または最低限のシステム利用により、安定的な業務引継ぎを優先することを想定しています。そのうえで、####（特定ツール名）、RPA、AI-OCR、AIボイスボット等を活用した新業務フローへの移行は、稼働開始後に段階的に実施するフェーズ分け導入とする提案は許容されますでしょうか。</p> <p>※準備期間3か月を想定した質問です</p>	<p>御提案のように、稼働開始時点では現行業務フローの踏襲又は最低限のシステム利用により安定稼働を優先し、その後、デジタルツール等を活用した新業務フローへ段階的に移行する提案も可能です。</p>
4	仕様書	P2 (3) 委託期間及び第2期センターの運営スケジュール	<p>令和9年4月の次期センター運営開始時において、新たに導入するシステム基盤やツール等の構築、検証、安定稼働に時間を要する場合、暫定的な移行措置として、現行の第1期センターで利用している機器、ツール、運用環境の一部を、一定期間、例えば1～2か月程度、並行して引き継ぎ・利用させていただくような調整は可能でしょうか。</p> <p>※準備期間3か月を想定した質問です</p>	<p>仕様書に記載している貸与可能物の範囲内であれば、一定期間、現行環境の一部を活用することは可能とする方向で検討しています。</p> <p>ただし、利用可能な機器、ツール、運用環境、期間、利用条件等については、今後の仕様検討及び現行事業者との調整を踏まえて決定します。</p>

【RFI質問回答表（6月24日更新）】

No.	対象資料	対象箇所	質問内容	回答内容
5	仕様書	P7 表4 履行場所におけるインフラ環境	コールセンターシステムとして####（特定ツール名）の活用を想定しており、インターネット系でアクセスする予定です。貴市が提供する履行場所、事務処理センター等において、####（特定ツール名）等の外部クラウドサービスを利用するためのインターネット接続環境は、貴市でご用意いただけるのでしょうか。または、受託者側でインターネット接続用の専用端末、ネットワーク回線、ルーター等を持ち込み、受託者負担で構築・利用することは可能でしょうか。	受注者が本市のネットワークに接続することは、原則として想定していません。 一方で、受注者がインターネット回線を独自に契約し、履行場所に敷設することについては、事前に本市へ報告し、承認を得ることを条件に可能とする方向で検討しています。 なお、外部クラウドサービスの利用可否については、利用目的、取り扱う情報の内容、接続方式、セキュリティ対策等を踏まえて個別に確認する必要があります。
6	仕様書	P7 表4 履行場所におけるインフラ環境	業務量増加、繁忙期対応、または第2期センター設置場所の作業スペース不足が生じた場合、追加の履行場所として、貴市が用意する施設ではなく、受託者が所有または運営する市外のBPOセンターを活用することは可能でしょうか。可能な場合、対象業務、セキュリティ要件、端末・ネットワーク条件、個人情報取扱い条件についてご教示ください。	受託者が所有又は運営するBPOセンター等、本市が用意する施設以外の場所を追加の履行場所として活用することは可能とする方向で検討していますので、それらを活用する際は、業務上、どのような業務に適応するかを御提案いただくこととなります。 ただし、当該履行場所においては、本市の基幹システムを利用することは想定していないため、活用対象は、基幹システムへの接続を伴わない業務又は工程に限るものとします。 実施に当たっては、本市の契約約款、仕様書、情報セキュリティに関する規定、個人情報及び特定個人情報の取扱いに関する規定等を遵守するとともに、事前に本市と協議し、承認を得る必要があります。

【RFI質問回答表（6月24日更新）】

No.	対象資料	対象箇所	質問内容	回答内容
7	仕様書	P8 表6 業務毎の利用システム一覧	<p>ぴったりサービス、LoGoフォーム、e-kawasaki等の電子申請システムから申請データを取得し、####（特定ツール名）等の審査・進捗管理基盤へ連携することを想定しています。これらの電子申請システムについて、API連携による自動取得は可能でしょうか。API連携が困難な場合、CSV出力やRPAを用いたデータ取得を想定しますが、各システムから出力されるデータフォーマットの統一や、必要に応じたシステム側の機能改修は可能でしょうか。</p>	<p>電子申請システムからのAPI連携による自動取得の可否については、対象システムごとに機能、仕様、接続条件、セキュリティ要件等を確認する必要がありますが、現時点では、ぴったりサービス、LoGoフォーム、e-KAWASAKI等の既存システムについて、直ちにAPI連携、データフォーマットの統一、又はシステム側の機能改修を行うことは容易ではないものと認識しています。</p> <p>一方で、次期センターの運用開始後、業務設計や運用改善を進める中で、電子申請データの取得・連携方法については、本市と受託者が課題を共有し、実現可能な方法を模索していきたいと考えています。またその際も、最終的な連携方式やシステム改修の可否については、対象システムの仕様、費用、セキュリティ、運用負荷、関係部署との調整状況等を踏まえ、個別に判断します。</p> <p>本RFIでは、API連携、CSV出力、RPAによる取得、手動ダウンロード後の取込等、貴社が想定する連携方式について、実現に向けた前提条件、課題、必要な市側対応、期待される効果等を御提示ください。</p>

【RFI質問回答表（6月24日更新）】

No.	対象資料	対象箇所	質問内容	回答内容
8	仕様書	P8 表6 業務毎の利用システム一覧	<p>業務の繁閑差を平準化し、複数業務を横断したマルチタスク化を推進するため、例えば「子ども・子育て支援」と「施設等利用給付支払」等の業務間で、業務従事者やリーダーを兼務させる柔軟なシフト体制を想定しています。</p> <p>この場合、貴市から貸与される基幹系システム接続端末や、各業務システムのアカウント、ユーザーIDについて、1人の作業者が複数業務を横断して利用することは可能でしょうか。業務ごとに端末やアカウントを分ける必要がある場合は、その条件をご教示ください。</p>	<p>業務従事者やリーダーが複数業務を兼務する柔軟なシフト体制を提案いただくことは可能であり、1人の作業者が複数業務を横断して処理することも可能です。</p> <p>なお、アカウントについては、システム標準化の過渡期にあるため、時期に応じて組み合わせが若干異なりますが、まず端末にログインするためのアカウントを1人1アカウント付与し、そのうえで、業務システムへのログインアカウントを利用するシステムごとに付与します。</p>
9	仕様書	P12 表11 ヘルプデスク電話設備（想定使用台数）表 12 ヘルプデスク電話設備（想定使用回線）	<p>ヘルプデスク等、現状の入電状況（コールセンターのコンディション）における時間帯別・曜日別・月別の着信件数と対応件数、応答率（応答件数/着信件数）、平均通話時間、問合せ種別（時期別の主な問合せ内容トップ10等）をご教示ください。月次報告書・年次報告書のご連携は可能でしょうか。</p>	<p>提供可能な範囲を確認の上、参加意思表明書兼誓約書を提出いただいた事業者に対して、提供します。</p>

【RFI質問回答表（6月24日更新）】

No.	対象資料	対象箇所	質問内容	回答内容
10	仕様書	P19 表15 各センター事業概要	<p>進捗管理・審査基盤として####（特定ツール名）を想定しております。市職員様による審査結果の確認、承認、差戻し、進捗確認等の作業も想定しているため、LGWAN経由等のセキュアな構成で提供することを検討しています。</p> <p>一方で、仕様書上、貴市から貸与される業務端末は「基幹系（マイナンバー利用事務系）ネットワーク接続端末」とされています。貴市のネットワーク構成上、当該マイナンバー利用事務系端末、または市職員様が利用する庁内業務端末から、LGWAN上または外部クラウド環境上の####（特定ツール名）へアクセスし、業務を行うことは可能でしょうか。また、庁内ネットワークから####（特定ツール名）へアクセスするにあたり、特別なネットワーク設定、接続制限、端末制約、認証方式等の条件があればご教示ください。</p>	<p>進捗管理・審査基盤としてツールの利用を妨げるものではありませんが、「情報セキュリティ特記事項」及び本市の外部サービス利用に係る考え方等を遵守する必要があります。参加意思表明書兼誓約書を提出いただいた事業者には、必要に応じて外部サービス利用に関する資料を提供します。</p> <p>なお、総務省が定めた自治体3層分離の原則から、貸与端末（マイナンバー利用事務系）からインターネットへのアクセスはできません。LGWAN-ASPへのアクセスについては、対象システムの仕様、費用、セキュリティ、運用負荷、関係部署との調整状況等を踏まえ、個別に判断することになりますが、即座には認められないものと考えております。</p> <p>一方で、次期センターの運用開始後、業務設計や運用改善を進める中で、電子申請データの取得・連携方法については、本市と受託者が課題を共有し、実現可能な方法を模索していきたいと考えています。</p> <p>本RFIでは、連携先のIP又はURL、セキュリティ安全性、費用、実装に向けた前提条件、必要な市側対応、期待される効果等を併せて御提示ください。</p>
11	仕様書	P19 表15 各センター事業概要	<p>「情報セキュリティ特記事項」第17条（クラウドサービスの利用）や「川崎市外部サービスの利用に係るガイドライン」等を遵守する前提で、####（特定ツール名）上のセキュアな環境に、市民の個人情報、申請データ、添付画像データ、問い合わせ履歴等を保管・処理する運用は許容されますでしょうか。</p> <p>また、データセンター所在地、暗号化、アクセス制御、ログ管理、データ消去、バックアップ等について、貴市として求める追加条件や制約事項があればご教示ください。</p>	<p>外部クラウドサービス上で個人情報、申請データ、添付画像データ、問い合わせ履歴等を保管・処理する場合は、「情報セキュリティ特記事項」及び本市の外部サービス利用に係る考え方等を遵守する必要があります。</p> <p>参加意思表明書兼誓約書を提出いただいた事業者には、必要に応じて外部サービス利用に関する資料を提供する予定です。</p>

【RFI質問回答表（6月24日更新）】

No.	対象資料	対象箇所	質問内容	回答内容
12	仕様書	P20 表16 各センター業務概要	<p>コールセンターで受け付けた問い合わせについて、オペレーターでは回答・判断が困難な場合、市職員様または所管課様へエスカーションする運用を想定しています。この場合、エスカーション方法として、####（特定ツール名）上でのチケット連携、メール連絡、折り返し依頼等による対応で足りるのか、または電話を庁舎内の内線網へ転送することが必須となるのかをご教示ください。</p> <p>仮に、####（特定ツール名）または受託者側コールセンターから市職員様の内線電話へ直接転送する必要がある場合、既存PBX、内線網、外線転送設定、SBC、VoIPゲートウェイ等の追加設定や機器変更が必要となる可能性があります。このような既存PBX・内線網側の設定変更、機器追加、回線追加等が必要となる場合、その実施主体および費用負担は、貴市と受託者のどちらを想定されていますでしょうか。</p>	<p>コールセンターで受け付けた問い合わせを市職員又は所管課へエスカーションする場合、庁舎内の内線網へ直接転送することは、現時点では想定していません。</p> <p>エスカーション方法については、メール、折り返し依頼、管理ツール上での連携等を含め、業務内容に応じた方法を検討します。</p>
13	仕様書	P20 表16 各センター業務概要	<p>####（特定ツール名）や####（特定ツール名）等の外部クラウドサービスを利用する場合、「川崎市外部サービスの利用に係るガイドライン」等に基づき、事前協議やセキュリティチェック、承認手続きが必要になるものと認識しています。これらの協議・承認手続きには、通常どの程度の期間を要しますでしょうか。</p> <p>また、令和9年1月から3月までの約3か月間の準備期間内に、承認手続き、環境構築、テスト、運用開始準備まで完了できるスケジュール感と見込んでよいでしょうか。</p>	<p>受注者が業務履行のために外部クラウドサービス等を利用する場合は、本市の外部サービス利用に係る考え方等に基づき、必要な確認を行うこととなります。</p> <p>確認に要する期間は、サービスの内容、取り扱う情報、セキュリティ対策、提出資料の充足状況等により異なりますが、概ね1か月未満で終了する想定です。</p>
14	仕様書	P20 表16 各センター業務概要	<p>市職員様が####（特定ツール名）上で承認、確認、差戻し、進捗確認等を行う場合、市職員様用のシステムライセンス、アカウント費用が発生する可能性があります。</p> <p>この場合、当該ライセンス費用は貴市負担、受託者負担、または委託費に含める想定の内いずれとなりますでしょうか。費用負担の考え方についてご教示ください。</p>	<p>市職員が利用するライセンス、アカウント等の費用が必要となる場合は、原則として委託費に含めて見積もってください。</p> <p>本RFI段階では、必要となる職員用ライセンス数等について、貴社の提案内容に応じて任意の前提を置いた上で見積りを作成していただいて差し支えありません。</p> <p>なお、前提としたライセンス数、単価、利用範囲等については、見積書又は補足資料に明記してください。</p>

【RFI質問回答表（6月24日更新）】

No.	対象資料	対象箇所	質問内容	回答内容
15	仕様書	P20 表16 各センター業務概要	電子申請システムで受け付けた申請データを、CSV、API、RPA等によりLGWAN上またはセキュアな####（特定ツール名）環境へ取り込むことを想定しています。 貴市のネットワークセキュリティ仕様上、インターネット接続系、LGWAN接続系、マイナンバー利用事務系等の各ネットワーク間でデータを受け渡す際に、ファイル無害化処理、媒体制限、手動確認、承認手続き等の技術的または運用上の制約はありますでしょうか。	電子申請システム等から取得したデータを、LGWAN環境又は外部クラウド環境等へ連携する場合の制約については、対象システム、通信経路、取り扱い情報、端末環境等により異なります。 現行運用では、システムによっては特定通信設定済みの端末からアクセスし、データを取得する方法等を採用しています。
16	仕様書	P20 表16 各センター業務概要	最終的な基幹システム、具体的には子ども・子育て支援システム、母子保健システム等へのデータ投入については、RPAを用いた自動入力、またはCSVファイル等による一括インポートを想定しています。基幹システム側において、RPAからのアクセス、大量データ処理、自動入力、夜間処理等に関する制限はありますでしょうか。 また、CSV等による一括インポート機能の有無、または必要な機能追加・改修の可否についてご教示ください。	健康管理システム（業務番号3及び4で使用）においては、データ取り込み機能が実装されているため対応可能です。ただし、一括取り込みにあたっては、庁内ネットワークへの影響等も勘案して取り込み可否や時間帯等を検討するとともに、国が定義するデータレイアウトに合わせる等の対応が必要となります。 なお、子ども子育てシステム（業務番号1及び2で使用）や医療（業務番号6で使用）は現在標準化対応の過渡期にあるため現時点ではデータ取り込み機能が確実に実装されるかどうかは未定です。
17	仕様書	P22 (工) 共通業務—ヘルプデスク業務に係る業務詳細設計 ~FAQ コンテンツの作成を行うこと。	現状のFAQ数を業務別ご教示ください。	提供可能な範囲を確認の上、参加意思表明書兼誓約書を提出いただいた事業者に対して、提供します。

【RFI質問回答表（6月24日更新）】

No.	対象資料	対象箇所	質問内容	回答内容
18	仕様書	P24 ク引継ぎ	運営準備期間における第1期受託者、現行事業者からの引継ぎについて、各種マニュアル、業務手順書、残案件一覧、FAQ等の文書提供に加え、現行事業者からの実地でのOJT、説明会、質疑応答等の直接的な引継ぎ支援を想定してよいでしょうか。また、引継ぎ支援の範囲、期間、実施方法について、現時点で想定があればご教示ください。	運営準備期間における引継ぎについては、各種マニュアル、業務手順書、業務フロー、FAQ、残案件一覧、進捗管理資料等の文書提供を基本としつつ、必要に応じて、現行業務の内容や運用上の留意点等について確認する機会を設けることを想定しています。 実地OJT、説明会、質疑応答等の具体的な実施範囲、期間、方法については、関係者間の調整を踏まえて検討します。
19	仕様書	P24 ク引継ぎ	契約終了後、次期、すなわち第3期事業者への引継ぎが必要かと思っております。この際、クラウド上からのデータ抽出形式、引継ぎフォーマット、データ消去方法、消去証明、作業報告書等について、貴市が指定する形式や制約事項はありますでしょうか。	委託業務終了後は、本市から提供した情報及び本業務の履行に当たり収集・作成した情報について、契約書、仕様書、情報セキュリティ特記事項等に基づき、適切に返却、消去、破棄等を行っていただく必要があります。 クラウドサービス等を利用する場合は、データ抽出形式、引継ぎ方法、消去方法、消去証明、作業報告等について、委託終了時に支障が生じないよう整理してください。
20	仕様書	P28 表20 照会応答業務の運営に係る要件	コールセンターの外国人対応、5言語対応について、センター内に各言語対応可能なオペレーターを常時配置するのではなく、外部の多言語通訳コールセンターサービスを活用した三者通話、多言語対応のAIボイスボット、AIチャットボット等を組み合わせることで要件を満たす運用は許容されますでしょうか。	5言語対応については、必ずしも各言語に対応可能なオペレーターをセンター内に常時配置することを求めるものではありません。 外部の多言語通訳コールセンターサービスを活用した三者通話、多言語対応AIボイスボット、AIチャットボット等を組み合わせることにより、必要な対応水準を確保する提案も可能です。
21	次期事務処理センター委託に向けた業務見直し方針書	P13 4. さらなる委託領域の掘り起こし（1 / 2）	今回新たに追加委託される業務の中には、現在は所管課様で実施しており、業務手順書や引継ぎ文書が未整備の業務も含まれると認識しています。これらの業務について、所管課様から業務ナレッジを引き継ぎ、業務要件を定義するため、市職員様とBPO事業者間で集中的に協議を行う場、例えば分科会、業務別ワーキンググループ等を設けていただくことは可能でしょうか。	現在所管課で実施している業務や、業務手順書等が未整備の業務について、業務要件を整理するための協議の場を設けることは可能です。 分科会、業務別ワーキンググループ等の実施については、対象業務、時期、参加者、協議内容等を踏まえて調整します。

【RFI質問回答表（6月24日更新）】

No.	対象資料	対象箇所	質問内容	回答内容
22	委託業務一覧(XLSX, 33.97KB)	V列 1人1件あたり平均処理時間(分)/W列 年間処理件数(件)	V×W=24329238.5分=405487.3083時間となりますが、これはBPOの全体作業時間数となりますでしょうか。例えば、1-1-1/毎月の給付費等の審査支払を確認しますと、委託業務一覧では、1人1件あたり平均処理時間(分)が170分となっていますが、業務見直し方針書の補足資料③を見ると、印刷：5分、一次審査(入力込み)：5+15分の20分の合計25分になっています。委託業務一覧の時間数は、オペレータの手作業の時間ではなく、案件のスタートから終了までの全体の所要時間(リードタイム)と推測しましたが、いかがでございませうでしょうか。その場合、業務別の作業時間数(分)、合計時間数(分)を現行運用と第2期センター(シミュレーション)のビフォーアフターで月別にてお示し頂くことは可能でしょうか。 ※繁閑把握並びに業務別必要時間数を把握し見積試算に反映させるため	御認識のとおり、委託業務一覧に記載している「1人1件あたり平均処理時間」は、当該業務の開始から終了までに要する時間を示しているものです。 業務見直し方針書及び補足資料も参考に、ツール導入や業務効率化を踏まえた提案及び見積りをお願いします。 なお、現行運用と改善後運用の前提が異なる場合は、それぞれの前提条件、削減効果、適用時期を明記してください。
23	02-5.委託業務一覧	1人1件あたり平均処理時間(分)	処理時間は、令和6年度委託後の実績値でしょうか。	「1人1件あたり平均処理時間」は、令和6年度委託後の実績等を基に、現行受託事業者へ確認した数値です。
24	委託仕様書	(6)履行場所	第2期センターの履行場所は、現在の履行場所とは異なるという理解でよろしいでしょうか。	第2期センターの履行場所については、現在の履行場所とは異なり、1か所に統合することを想定しています。 詳細な所在地、施設条件、利用可能範囲等については、今後の仕様検討において整理します。
25	委託仕様書	(7)第2期センターの運営時間	令和6年度以降に発生した休日・夜間対応があれば、その頻度と時間をご教示いただけますでしょうか。	提供可能な範囲を確認の上、参加意思表明書兼誓約書を提出いただいた事業者に対して、提供します。
26	—	—	現在の外国人対応の方法をご教示いただけますでしょうか。	現在の外国人対応は、委託事業者において対応しており、内容に応じて通園先の施設や所管課へエスカーションする運用としています。 また、必要に応じて三者間通話等の外部サービスを活用しています。
27	第2期川崎市こども未来局事務処理センター業務委託仕様書	2.(7)運営時間、ヘルプデスク電話設備	コールセンター業務における処理時間は通話中の時間だけでなく事後処理等も含めたものになっていますでしょうか。もしそうでない場合には事後処理等にかかっている時間等をご教示ください。	コールセンター業務における処理時間には、通話中の時間だけでなく、通話後の事後処理等に要する時間も含まれています。

【RFI質問回答表（6月24日更新）】

No.	対象資料	対象箇所	質問内容	回答内容
28	【別紙 4】サービスレベル一覧	SLA運用全体	現行事業者においてSLA未達となった事例があれば概要をご教示ください。	現時点では、現行事業者においてSLA未達として整理している事例はないものと認識しています。 なお、SLAの評価方法や運用方法については、第2期センターに向けて引き続き検討します。
29	第2 期川崎市こども未来局事務処理センター業務委託仕様書	3.(1)ク 引継ぎ、3.(3)引継ぎ業務	(3)引継ぎ業務、③現行受託事業者から提供予定の引継ぎ資料一覧をご提示いただけますでしょうか。	運営準備期間における引継ぎについては、各種マニュアル、業務手順書、業務フロー、FAQ、残案件一覧、進捗管理資料等の文書提供を基本としつつ、必要に応じて、現行業務の内容や運用上の留意点等について確認する機会を設けることを想定しています。 実地OJT、説明会、質疑応答等の具体的な実施範囲、期間、方法については、関係者間の調整を踏まえて検討します。
30	第2 期川崎市こども未来局事務処理センター業務委託仕様書	2.(5)体制、繁閑対応記載箇所	2.(5)体制、繁閑対応記載箇所、③繁忙期における最大配置人数実績をご提示いただけますでしょうか。	提供可能な範囲を確認の上、参加意思表明書兼誓約書を提出いただいた事業者に対して、提供します。
31	第2 期川崎市こども未来局事務処理センター業務委託仕様書	2.(5)受注者体制の留意事項	繁忙期支援要員について他業務兼務を前提としているかご教示ください。	繁忙期支援要員について、他業務との兼務を前提とするかどうかは問いません。
32	【別紙5】業務効率化ツール一覧	全体	業務効率化ツール一覧に記載されているツールについて、利用制限事項をご教示ください。	業務効率化ツール一覧に記載しているツールの利用制限については、一般的には本市の外部サービス利用に係る考え方等に基づき判断することになります。 外部サービス利用に関する資料については、参加意思表明書兼誓約書を提出いただいた事業者に対して、提供します。
33	【別紙1】委託業務一覧	各月の作業負荷	全体でおおむね100になるよう各月の作業負荷を数値化、とございますが、一部100に大幅に満たない業務があるように見受けられます。こちらに関してはどのように考えるべきなのでしょうか？（例：業務番号5-2-新18～20など）	6月19日付けで修正後の委託業務一覧を掲載しています。
34	【別紙1】委託業務一覧	1 人1件あたり平均処理時間（分）年間処理件数（件）	各数値が記載されていない業務がありますが、どのように考えるのがよろしいでしょうか。（管理者業務に含まれる、発生しない想定であるなど）	6月19日付けで修正後の委託業務一覧を掲載しています。 なお、数値が記載されていない業務については、お見込みの通り管理業務に含まれるものとお考えください。
35	【別紙5】業務効率化ツール一覧	参考_市使用ツール一覧	文書管理システム、RPA、AI-OCRツールについて「ライセンス等の提供予定はありません。」とありますが、貴市がすでに持っているツールを活用しての業務改善・効率化などの提案は不可という認識でよろしいでしょうか。	「ライセンス等の提供予定はありません」としているツールについては、本市が保有するライセンス数の不足等により、受注者へ提供することは想定していません。 ただし、受注者が別途契約し、当該ツール又は同種のツールを利用することを妨げるものではありません。 その場合、契約・利用に係る費用はすべて委託費に含めて見積もってください。

【RFI質問回答表（6月24日更新）】

No.	対象資料	対象箇所	質問内容	回答内容
36	第2 期川崎市こども未来局事務処理センター業務委託仕様書	2.(9)オ 外部サービス利用について	受注者提案ツール利用時のLGWAN接続要件、外部サービス利用手続をご教示ください。	受注者提案ツールの利用に当たっては、本市の外部サービス利用に係る考え方等に準拠する必要があります。 外部サービス利用に関する資料については、参加意思表明書兼誓約書を提出いただいた事業者に対して、提供します。
37	【参考資料 5】業務見直し方針書	3.業務見直し方針全体、参考補足資料③	業務見直し方針書に記載された電子審査化、AI-OCR活用、RPA活用による業務削減効果について、見積作成においては「現行運用ベース」、「改善後運用ベース」のいずれを想定すべきかご教示ください。	見積作成に当たっては、次期委託開始当初からツール活用等による業務実施が可能と見込まれる場合は、改善後運用ベースで見積もってください。 一方で、初年度は現行運用ベース、2年度目以降は改善後運用ベースとするなど、段階的な移行を想定する場合は、その前提に基づき見積もってください。 その際、年度別の運用前提、削減効果、導入スケジュール、必要な条件を明記してください。
38	第2 期川崎市こども未来局事務処理センター業務委託仕様書	2.(9)オ 外部サービス利用について	AI-OCRやドキュメント管理ソフトなどの外部クラウドサービスを提案する場合、基幹系ネットワークから分離された貸与端末から、どのようにセキュアにクラウドサービスへアクセス・データ連携を行う想定でしょうか（LGWAN-ASPの利用必須など、指定の接続方式はありますか）。	AI-OCRやドキュメント管理ソフト等の外部クラウドサービスを利用する場合のアクセス方法、データ連携方法、LGWAN-ASP利用の要否等については、取り扱う情報、接続方式、端末環境、セキュリティ対策等を踏まえて確認する必要があります。 外部サービス利用に関する資料については、参加意思表明書兼誓約書を提出いただいた事業者に対して、提供します。
39	03_RFI回答様式 RFI費用見積書	全般	内訳算出が難しい項目については複数の対象業務をまとめた形での見積記載とすることや、数量算定が難しい場合に「一式」として見積り記載することは可能でしょうか。	内訳算出が困難な項目について、複数の対象業務をまとめた形で見積りを記載することや、数量算定が困難な場合に「一式」として記載することは、やむを得ない場合には可能です。 ただし、本RFIの見積結果は、今後の委託内容等を検討する際の参考とするため、可能な限り見積書フォーマットに沿って、業務別・項目別に内訳を御提示ください。
40	事業者説明会・情報交換会当日資料	5 本説明会における留意事項	説明会参加の有無は今後の評価等に影響はないとあるが、RFI参加の有無は今後に影響があるということでしょうか。ある場合、どのような影響があるかご教示ください。	説明会参加の有無及びRFI参加の有無が、今後の発注における評価に直接影響することは想定していません。 ただし、本RFIの回答内容は、発注時の委託内容、仕様、スケジュール等を検討する際の参考とする予定です。 そのため、本業務への参加を検討される場合は、可能な限り本RFIに御参加・御回答ください。

【RFI質問回答表（6月24日更新）】

No.	対象資料	対象箇所	質問内容	回答内容
41	委託契約約款	(再委託の禁止等) 第6条	「業務の全部を一括して又は主要な部分を第三者に委託してはならない。」とありますが、複数社によるコンソーシアム形式での公募参加は許容される予定でしょうか。	複数社によるコンソーシアム形式での参加は可能とする方向で検討しています。 その場合は、代表企業、構成企業、各社の役割分担、責任範囲、再委託との関係、指揮命令系統等が分かる体制図を御提示ください。
42	業務委託仕様書（素案）・特定個人情報の取扱いに関する特記仕様書	(6) 履行場所・（作業場所の特定） 第5条	仕様書（素案）では指定施設以外で委託業務実施する場合は貸与端末の持ち出しをしないことが条件となっているが、特定個人情報の取扱いに関する特記仕様書の第5条に則り、指定施設以外でデータ入力等の一部業務を実施可能とする方針はないでしょうか。	受託者が所有又は運営するBPOセンター等、本市が用意する施設以外の場所を追加の履行場所として活用することは可能とする方向で検討していますので、それらを活用する際は、業務上、どのような業務に適用するかを御提案いただくこととなります。 ただし、当該履行場所においては、本市の基幹システムを利用することは想定していないため、活用対象は、基幹システムへの接続を伴わない業務又は工程に限るものとします。 実施に当たっては、本市の契約約款、仕様書、情報セキュリティに関する規定、個人情報及び特定個人情報の取扱いに関する規定等を遵守するとともに、事前に本市と協議し、承認を得る必要があります。
43	業務委託仕様書（素案）	(9) 受注者が準備する物品等	業務番号1～6に係るコールセンター業務の集約に際し、電話番号や体制を窓口ごとにわけ必要があるか等、運用形態に関して制限事項や前提条件等がございましたらご教示いただけますでしょうか。	業務番号1～6に係るコールセンター業務の電話番号や体制を窓口ごとに分ける必要があるか等について、現時点で特段の制約や前提条件はありません。
44	委託業務一覧	業務番号1～6	業務効率化および運用の最適化の観点から、業務番号1～6に係るコールセンター業務の集約を検討しております。当該のような運用形態に関し、制限事項や前提条件等がございましたらご教示いただけますでしょうか。	業務番号1～6に係るコールセンター業務の集約について、現時点で特段の制約や前提条件はありません。 業務効率化及び運用最適化の観点から、集約運用を含めた提案を行っていただいて差し支えありません。