

基幹系情報システムのアフター標準化に係る情報提供依頼（RFI） 質問書

次の1～6について該当する番号を選択（最も該当するもの一つ）して、電子申請システムより回答を入力してください。また、7、8については自由記述で、9については指定の入力項目となっています。

提出は、電子申請でお願いします。詳細は、添付「回答入力フォームについて」をご参照ください。別途資料を添付いただく場合は、メールで「基幹系情報システムのアフター標準化に係る情報提供依頼（RFI）実施要領 10 様式等の提出先」まで送付してください。

なお、回答が困難な事項については、「その他」を選択し、その旨を記述してください。

※ 回答様式の Excel シートを添付しています。ワークシートとして利用してください。

1 標準化移行プロセスの振り返りと残課題

標準化移行の実績に基づき、現在のシステムが抱える潜在的な課題について、回答してください。

1-1 貴社が手掛けた標準化移行業務において、データ移行上の最大の支障となった要因は何ですか。

- 1 移行元データの不整合修正（データクレンジング）に想定以上の工数を要した
- 2 外字（人名等）から標準文字コードへの変換・同定作業の難航
- 3 標準仕様外で管理していた独自項目を外出し管理するための設計変更
- 4 移行用ツール・スクリプトの不具合による手戻り
- 5 移行リハーサルおよびデータ検証作業のための期間不足
- 6 その他（ ）

1-2 外字対応について、今後の運用負荷軽減に向けた貴社の推奨スタンスはどれですか。

- 1 全て JIS 第4水準等の標準文字へ置き換え、外字運用を完全に廃止する
- 2 住民票の写し等の法的根拠が必要なものに限定して外字を維持し、他は標準文字化する
- 3 システム側で自動名寄せ・置換を行う仕組みを導入し、入力負荷を軽減する
- 4 現状の運用（外字維持）を継続し、外字管理ツール等で対応する
- 5 その他（ ）

1-3 標準化された業務範囲における、貴社パッケージの機能適合率（フィット率）の現状をどう評価していますか。

- 1 ほぼ 100%適合している
標準仕様書で定義された機能・処理・データ項目等をほぼ実装している。
- 2 90%以上適合している
一部に未対応または個別対応があるが、標準仕様書に定められた主要な機能・処理には対応している。
- 3 70%以上 90%未満適合している
標準仕様書に対する解釈差、実装上の制約、または一部の追加開発が存在する。
- 4 70%未満の適合状況である
標準仕様書に定められた機能・処理のうち、未対応の範囲が相当程度存在する。
- 5 その他（ ）

1-4 標準仕様書への適合による、実際の業務運用への影響をどのように評価していますか。

- 1 従来の業務を維持しつつ、運用効率化が実現できている
主要なデータ連携、バッチ処理、自動化等を維持または代替でき、追加開発や手作業の増加もほとんどない。
- 2 標準化に伴う軽微な制約はあるが、運用効率化への影響は限定的である
一部の運用変更や周辺ツールによる補完が必要だが、業務負担の増加は軽微である。
- 3 標準化に伴い、一定の追加開発・運用回避・手作業が発生している
標準仕様書には適合しているものの、従来のデータ連携、バッチ処理、自動化等の一部が利用できず、業務フローの変更や補完対応が必要である。
- 4 標準化に伴い、業務負担が増加している。
追加開発、手作業、二重入力、個別確認、手動でのデータ加工等が発生し、運用効率化が十分に実現できていない。
- 5 標準仕様書への適合度に関わらず、従来機能の喪失等により、実質的な運用効率が低下している
標準仕様書上は適合しているが、従来可能であった連携・自動化・一括処理等ができなくなっている。
- 6 その他（ ）

1-5 20 業務以外のサブシステム（独自施策システム等）との連携における現在の主たる課題は何ですか。

- 1 標準仕様による連携項目の制限により、従来行っていたデータ連携が断絶した
- 2 リアルタイム連携ができず、バッチ処理によるタイムラグが業務に支障を与えている

- 3 連携用アダプタや API の開発・維持に多額の費用が発生している
- 4 特段の課題はなく、API やファイル連携等により円滑に稼働している
- 5 その他（ ）

1-6 標準化移行後の「現場職員の操作性・業務効率」の変化について、事業者の視点からどう捉えていますか。

- 1 画面構成の統一等により、操作ミスが減り効率化した
- 2 標準仕様に基づく画面遷移の増加等により、以前より操作の手間が増えた
- 3 特定の複雑な業務において、標準機能では処理時間が延びた
- 4 操作性は大きく変わらないが、法改正対応等のシステム反映速度が向上した
- 5 その他（ ）

2 標準化移行に関する国・自治体への提言および苦慮した点

標準化プロジェクト全体を振り返り、制度や進め方に対する貴社の評価と苦慮した点をお尋ねします。

2-1 国（デジタル庁・総務省）が提示した標準仕様書や移行指針について、最も改善が必要だと感じた点は何ですか。

- 1 仕様の追加・変更が頻繁かつ直前まであり、開発・検証が間に合わなかった
- 2 業務フロー（To-Be）の定義が曖昧で、自治体ごとの解釈の差を埋められなかった
- 3 ガバメントクラウド（以下「Gov-Cloud」という。）の技術的な仕様確定が遅く、構成設計に支障が出た
- 4 Q&A の回答に時間を要し、開発工程のボトルネックとなった
- 5 移行期限（2025 年度末）が全自治体で重複し、人的リソースが限界を超えた
- 6 その他（ ）

2-2 自治体との調整において、最も苦慮した（時間がかかった）点はどこですか。

- 1 既存の独自施策やカスタマイズ機能を「標準機能（運用回避）」へ落とし込む判断
- 2 20 業務以外の周辺システム（独自システム等）との連携仕様の調整
- 3 職員側の標準仕様に対する理解不足や、現行踏襲を強く望む要望への対応
- 4 データ移行のための旧システム側データの整理（クレンジング）作業の分担
- 5 移行作業に伴うシステム停止時間の確保や、並行稼働期間の運用調整
- 6 その他（ ）

2-3 Gov-Cloud への移行作業において、最大の技術的障壁は何でしたか。

- 1 接続環境（ネットワーク・回線）の構築およびセキュリティ設定の複雑さ
- 2 利用料抑制のためのリソース制御やクラウドネイティブ化への対応
- 3 運用管理補助者としての責任範囲の明確化とリスク管理
- 4 クラウド事業者の仕様変更やアップデートへの追従
- 5 従来のオンプレミス型運用からクラウド運用への保守体制の切り替え
- 6 その他（ ）

3 運用・保守フェーズの効率化とコスト適正化

安定運用とコスト抑制を両立させるための、貴社の保守体制や考え方について回答してください。

3-1 今後の運用保守コストを抑制するために、最も有効だと考える施策はどれですか。

- 1 複数自治体による「共同保守体制（シェアードセンター等）」の構築
- 2 拠点常駐を廃止し、リモート保守による 24 時間監視・対応への完全シフト
- 3 AI チャットボットや FAQ サイトを活用した、自治体職員による「自己解決型」サポートの拡充
- 4 パッチ適用やリソース管理の自動化ツール導入による人件費削減
- 5 その他（ ）

3-2 法改正に伴うアップデートの適用方法について、最も望ましいものはどれですか。

- 1 各自治体の環境に対して、事業者が個別にアップデートを適用する
- 2 クラウド上のシステムに対して、事業者が一元的にアップデートを適用する
- 3 共通のアップデートを適用した上で、自治体ごとの設定差分のみ個別に反映する
- 4 アップデートの内容に応じて、上記 1～3 を使い分ける
- 5 その他（ ）

3-3 法改正に伴うアップデート費用の契約方式について、最も望ましいものはどれですか。

- 1 月額または年額の保守料に、通常の法改正対応費用を含め、自治体側の都度予算化を不要とする
- 2 月額または年額の基本保守料に加え、一定範囲を超える改修のみ別途契約とする
- 3 法改正対応の都度、作業内容・工数に基づいて個別見積もりとする
- 4 法改正対応の内容に関わらず、定額の改修費用を設定する。
- 5 その他（ ）

3-4 法改正に伴うアップデート費用の負担方法について、最も望ましいものはどれですか。

- 1 全自治体で開発・改修費用を按分し、自治体ごとの負担を抑える
- 2 利用自治体数や人口規模等に応じて、負担額を変動させる
- 3 改修を必要とする自治体が、必要な範囲の費用を負担する
- 4 基本費用は全自治体で負担し、自治体固有の対応部分のみ個別負担とする
- 5 その他（ ）

3-5 職員の負担を軽減するためのサポート窓口のあり方として、貴社が提案できるものはどれですか。

- 1 20 業務すべての問い合わせをワンストップで受け付ける総合窓口
- 2 各業務の専門知識を持つ担当者が直接対応する個別技術サポート
- 3 自治体職員同士がナレッジを共有できるユーザーコミュニティの運営・参画
- 4 チャットツールを主軸とし、複雑な案件のみ Web 会議等で対面対応する形式
- 5 その他（ ）

3-6 保守契約における費用算出についての根拠をお示してください。

- 1 処理件数や住民数に応じた従量課金制
- 2 システム構築費に対する一定率（例：構築費の 10～15%）の固定額制
- 3 対応した問い合わせ件数や実作業時間に基づく実績精算制
- 4 基本保守料 + 利用オプション機能数に応じた変動制
- 5 その他（ ）

3-7 システムの死活監視・性能監視における、貴社と自治体の望ましい責任分界はどれですか。

- 1 事業者がインフラからアプリまで一気通貫で監視・復旧を代行する
- 2 インフラ層は国・プラットフォーマー、アプリ層は事業者が担当し、窓口のみ一本化する
- 3 自治体が統合監視ツールを運用し、事業者はアプリ側の異常検知時のみ対応する
- 4 事業者は異常通知のみを行い、対応（再起動判断等）は自治体が行う
- 5 その他（ ）

4 Gov-Cloud の運用管理

クラウド特有の運用管理手法や、従量課金リスクへの対応方針について回答してください。

4-1 Gov-Cloud の利用料（従量課金）の予測精度を高め、予算超過を防ぐための機能・施策は何ですか。

- 1 過去の利用実績に基づく高度な利用料予測シミュレーターの提供
- 2 設定した予算閾値に達する前の自動アラート通知およびリソース制限機能
- 3 一定期間の平均利用量に基づき、事業者が利用料を固定化して提供するプラン
- 4 リアルタイムでの利用料金ダッシュボード（可視化ツール）の提供
- 5 その他（ ）

4-2 クラウドのリソース最適化について、貴社が推奨する実施頻度・手法はどれですか。

- 1 月次で稼働実績を分析し、最適なインスタンスサイズへの変更を提案・実施する
- 2 負荷に応じて自動でサーバーリソースを増減させるオートスケーリングを導入する
- 3 年度更新時のキャパシティプランニングにおいて、次年度の構成を再定義する
- 4 性能不足による遅延等の苦情が発生したタイミングで随時拡張を行う
- 5 その他（ ）

4-3 OS・ミドルウェア層へのセキュリティパッチ適用運用について、貴社の標準的な方針はどれですか。

- 1 事業者の判断により、夜間等に自動で一斉適用する（自治体指示不要）
- 2 自治体と協議の上、事前に計画したメンテナンス日に合わせて適用する
- 3 重要度「緊急」のみ即時適用し、その他は定期保守時にまとめて実施する
- 4 パッチ適用の実行判断は自治体が行い、事業者は技術支援のみ行う
- 5 その他（ ）

4-4 Gov-Cloud 上のデータのバックアップおよび災害復旧（DR）に関する貴社の考え方はどれですか。

- 1 異なるリージョン間でのリアルタイム同期による、RPO（目標復旧時点）ゼロの構成
- 2 同一リージョンでの複数世代バックアップを基本とし、有事のみ別リージョンへ復元
- 3 最小限の静的バックアップのみ取得し、復旧時間（RTO）よりもコストを優先する
- 4 標準仕様で求められる範囲に限定し、付加的なバックアップ構成は取らない
- 5 その他（ ）

4-5 「運用管理補助者」としての貴社のサービス範囲には、どこまでが含まれるべきと考えますか。

- 1 クラウド設定、アカウント管理、セキュリティ監視、費用管理等のすべて
- 2 障害発生時のインフラ切り分けとクラウドベンダーへの問い合わせ対応のみ
- 3 アプリケーションの動作に直接影響する範囲の設定変更・管理のみ

- 4 運用管理補助者としての助言（コンサルティング）のみ行い、実作業は自治体が行う
- 5 その他（ ）

5 標準化データの利活用

標準化されたデータを活用し、住民サービス向上や行政事務の効率化へ繋げる提案について回答してください。

5-1 標準化されたデータの二次利用（EBPM 等）を支援するために、貴社が提供可能な機能は何ですか。

- 1 20 業務のデータを横断的に検索・抽出できる統合データレイク基盤
- 2 専門知識不要で主要指標をグラフ化できる、標準 BI ダッシュボード
- 3 外部の分析ツールや GIS（地図情報システム）と容易に接続できる API
- 4 従来通りの固定レイアウトによる CSV 出力機能およびデータ定義書の提供
- 5 その他（ ）

5-2 住民との接点（フロントエンド連携）において、貴社が最も有効だと考える連携施策は何ですか。

- 1 マイナポータル等からの申請データを、審査画面へ直接自動取り込みする機能
- 2 窓口での「書かない窓口（住民票情報等のプレプリント）」とのリアルタイム連携
- 3 住民の属性・履歴に応じたプッシュ型通知（行政情報の個別配信）の自動化
- 4 住民が自身の情報をスマホ等で常時確認できる「デジタルマイページ」連携
- 5 その他（ ）

5-3 政策立案（EBPM）への活用として、貴社システムで実現可能な分析メニューはどれですか。

- 1 人口動態や税収推移の自動分析および将来予測シミュレーション
- 2 介護・福祉需要の予測や、未受診者への勧奨対象の AI 抽出
- 3 自治体間比較（ベンチマーク）に基づく、業務効率性やコストの可視化
- 4 汎用的な集計機能による、統計表作成の自動化
- 5 その他（ ）

5-4 内部事務の BPR（業務再構築）を加速させるために、システムのどのような工夫を行っていますか。

- 1 RPA を使わずにシステム内で完結する、電子決裁・ワークフローの完全統合
- 2 AI-OCR と連携した、紙申請書の自動読み取りおよび不備の自動判定

- 3 審査業務を支援する、過去履歴や他業務情報の自動名寄せ表示
- 4 外部発送業務（通知物印刷等）のデジタル化またはアウトソーシング連携
- 5 その他（ ）

6 標準化移行後の調達（積算費用、契約範囲、新規参入）

公平な競争環境の維持と、最適なシステム選定に向けた貴社の考えを回答してください。

6-1 標準準拠システムの「契約期間（寿命）」について、何年程度が適正だと考えますか。

- 1 5年（従来のハードウェア更新サイクルを基準とする）
- 2 8～10年（標準化によりシステム移行のハードルが下がり、長期利用が可能なため）
- 3 期間を定めない継続契約（SaaSモデルとして、機能アップデートを前提とする）
- 4 社会情勢や技術革新に合わせて、3年ごとに継続・更新を判断する
- 5 その他（ ）

6-2 標準準拠システム更新において、「ベンダーロックイン」を排除するために最も有効な要件は何だと考えますか。

- 1 アプリケーションとインフラ運用（Gov-Cloud管理）の分離発注
- 2 データ移行ツールの提供と、データベース定義書の完全な公開
- 3 契約終了時における、次期ベンダーへのデータ移行協力義務の明文化
- 4 将来の乗り換えを前提とした、データエクスポート機能の定期的な検証義務付け
- 5 その他（ ）

6-3 既存ベンダー以外の事業者が、標準準拠システム調達に「参入しやすい環境」を作るために不可欠なことは何ですか。

- 1 現行システムの詳細なデータレイアウト、連携インターフェース仕様書の提示
- 2 標準仕様に対する現在の適合状況の提示（現行のフィット&ギャップ結果）
- 3 期間を定めない継続契約（SaaSモデルとして、機能アップデートを前提とする）
- 4 単年度契約の更新制（毎年の評価に基づき継続を判断する）
- 5 その他（ ）

6-4 標準化による「コスト削減」という国の目標に対し、中長期的な運用経費は事業者から見てどうなると考えられますか。

- 1 開発費の共通化により、中長期的（次期更新以降）には確実に削減される
- 2 クラウド利用料やセキュリティ対策費の増大により、全体コストはむしろ増加する

- 3 法改正対応の効率化は進むが、運用・保守の複雑化によりコストは横ばいとなる
- 4 小規模自治体では削減されるが、大規模自治体では運用負荷が増え高騰する
- 5 その他（ ）

6-5 次期調達を円滑に進めるために、現時点で事業者から自治体に最も提供したい（あるいは提供すべき）情報はどれですか。

- 1 システムの将来的なロードマップ（新機能実装計画等）
- 2 他団体での標準化移行における「失敗事例」と、その対策ノウハウ
- 3 運用保守コストの詳細な内訳と、削減可能なオプション項目の提示
- 4 標準仕様と自社システムの差異一覧（フィット＆ギャップ結果）
- 5 その他（ ）

6-6 プロポーザルの評価項目で最も重視して欲しいのはどんな点ですか？

- 1 既存システムの制約に縛られない、最新技術（AI 等）を駆使した業務効率化提案
- 2 徹底した標準機能利用による、将来の法改正コストの圧倒的な低減
- 3 他自治体での標準化移行成功事例に基づく、確実な移行計画
- 4 ヘルプデスクや BPO 等、職員の事務負担を直接軽減する付加価値サービス
- 5 構築時だけでなく、運用保守 5～10 年間を含めたトータルコスト（LCC）の安さ
- 6 その他（ ）

6-7 次期調達における「構築期間」は、どの程度確保すべきと考えますか。

- 1 6 ヶ月未満（クラウド環境のため、短期間での環境構築が可能である）
- 2 6 ヶ月～1 年（標準化により移行がスムーズになることを前提とする）
- 3 並行稼働期間を 1 年以上設け、段階的に業務を切り替える方式が良い
- 4 1 年以上（データ移行と習熟期間を十分に確保するため）
- 5 その他（ ）

6-8 既存ベンダーと異なる事業者が選定された場合、データ移行の「責任と費用」はどうあるべきと考えますか。

- 1 既存ベンダーがデータ抽出を無償（低廉な定額）で行うことを現行契約で義務付け
- 2 新規ベンダーが移行リスクを負う代わりに、自治体が移行費用を十分に予算化する
- 3 国が用意した標準移行ツールのみを使用し、事業者の個別作業を最小化する
- 4 第三者の移行専門事業者が、既存・新規の間に入ってデータ移行作業を完結させる
- 5 既存ベンダーに「移行協力金」を支払い、円滑な引き継ぎを担保させる
- 6 その他（ ）

6-9 貴社は、今後標準化20業務について自治体よりプロポーザル等の公示があった場合、積極的に参加することを考えていますか。

- 1 積極的に参加することを考えている（既存及び新規に関わらず）
- 2 積極的に参加することを考えている（自社パッケージ導入済の団体のみ）
- 3 参加を検討するが、現時点では未定である
- 4 条件（仕様）により参加するかどうかを判断する
- 5 その他（ ）

6-10 標準化後の「真の行政DX」を進めるために、国や自治体が最優先で取り組むべきことはどのようなことだと思いますか。

- 1 法令そのものの簡素化・共通化（システムに合わせた制度改正）
- 2 20業務以外の全業務の早期標準化、およびデータ連携基盤の整備
- 3 職員のITリテラシー向上と、システム標準に合わせた業務BPRの徹底
- 4 ベンダー間のデータ移行をさらに容易にするための「移行ツール」の標準化
- 5 複数自治体による「システムの共同利用」のさらなる推進
- 6 その他（ ）

7 運用保守費用抑制に向けての取り組み（自由記述）

標準化後の運用保守フェーズにおいて、自治体の財政負担を軽減するために、貴社が取り組んでいる、あるいは提案可能な「コスト抑制策」について具体的に記載してください。
（例：複数自治体でのシェアードセンター運用、AIによる自己解決型サポートの導入、Gov-Cloudのリソース最適化運用、法改正対応費のサブスクリプション化など）

8 基幹系業務システム標準化に伴う付加価値の創出（自由記述）

標準仕様に準拠するだけでなく、標準化されたデータ基盤やGov-Cloudの特性を活かして、住民サービスの向上や職員の働き方改革に寄与する「貴社独自の付加価値」について提案してください。

（例：データ分析による政策立案支援、他システムとのシームレスなAPI連携、スマホ完結の申請フロー、職員の判断業務を支援するAI機能など）

9 保有する標準化準拠パッケージの名称と導入状況等

貴社が提供する標準化準拠パッケージの名称等について、指定様式の指示事項に沿って記入してください。