

リモート相談窓口システムの
再構築に係る情報提供依頼書
RFI (Request For Information)

令和7年8月

姫路市

1 情報提供依頼の趣旨

本市では、本庁でしか対応できない手続きや市民相談が多く、本庁への来庁が困難な利用者にとって大きな負担となっています。現在はその対策として、安室サービスセンター、広畑支所、白浜支所の3箇所の出先機関において、リモート相談窓口システムを設置・開設し、同システムを通じて画面や資料を共有し、本庁職員と画面を通じた対面形式で相談を行っています。

一方で今回、現行のリモート相談窓口の経年劣化やICT情報技術の著しい進歩等も踏まえて、次期リモート相談窓口システムの再構築を検討しています。

令和8年度、実証事業として試験導入を予定しており、検証等を踏まえた上で、機能改良や庁内実施体制の整理を行い、本格的な導入を目指すものです。

つきましては、本実証事業を実施するにあたり、仕様等の検討を行うための参考となる最新情報や経費算出のための基礎的情報の収集のため、事業者からの情報提供をお願いするものです。

※現在導入しているリモート相談窓口システムよりも簡素なものを想定しており、WEB会議システムの機能を利用して、出先のみならず利用者の自宅にあるパソコン等からの接続を可能とするシステムの実現を目指しています。

また、システムの利用については、姫路市LINE公式アカウントや姫路市オンライン手続ポータルサイト、その他予約システムの利用した原則予約制を予定しています。

2 システムの利用開始予定

令和8年	5月～7月	実証システム準備
令和9年	8月・9月	実証
	9月	検証・評価
	10月	令和9年度予算要求

3 想定する実証環境

本市職員が利用する内部事務系端末を利用して、利用者のパソコン又はスマートフォンと接続し、Web会議システムのような機能を利用して、相談業務を行う。

実証する部署および出先機関は3部署ずつを想定している。

4 情報提供依頼事項

情報提供いただきたい事項を以下に示しますので、記載順にご回答をお願いします。

- (1) リモート相談窓口システムに関する基本的な考え方、取組み方法
- (2) システムの概要

- ア システム全体の概要図（当該システムを利用する前段の予約方法や本人確認方法から記載してください）
- イ システムの機能（実現できる機能について、詳細に記載してください）
- ウ 構築に要するネットワークやハードウェア、ソフトウェア等の構成
- エ 想定される運用フロー（利用者側と職員側で違いがわかるように記載してください）
- オ 運用に関するその他方策
- カ セキュリティに関する方策
- キ 運用開始後の対応端末の増設などの拡張性

(3) 導入実績

類似システムを含め、導入実績のある自治体の人口規模、利用者数、対象業務（証明書交付までのレベルか各種資格申請等までできるものかの別を含む）、運用開始までに必要な作業やスケジュール等を具体的に記載してください。実績がない場合は、想定される作業内容やスケジュール等を記載してください。

なお、現時点では、本情報提供依頼にシステムは存在しないが、機能の全部又は一部分に関する類似システムを有している場合や、本市と連携し機能開発を行うことに興味がある場合についても、情報提供をお願いします。

(4) 稼働環境

- ア 本稼働及び開発にあたり推奨される環境（サーバ台数、各サーバ及びクライアントに要求されるCPU（コア数）、メモリ、ストレージ容量等）及び想定リソース内で可能な同時最大接続数
- イ 必要とされる回線速度
- ウ 必要なソフトウェアライセンス（OS、ミドルウェア等を含む。）

※ 本市の仮想化統合基盤で開発、テスト、運用を行う必要がある場合は、前提として仮想化統合基盤のハイパーバイザーWindows Server 2016 Hyper-V上で動作すること。

(5) 福祉関連システムや住民基本台帳システム等の住民情報を扱う基幹系ネットワーク上のシステムへのデータ連携の対応方針（手続データについて、どのように基幹系業務システムに連携するのか、想定する処理方法を記載してください。）

(6) 運用・保守

- ア 導入後に発生する技術的な問題及び疑問への対応方針、サポート体制、対応可能時間
- イ 運用開始時のサポート体制（本庁及び設置する出先でのオンサイトサポートを含む）
- ウ バージョンアップ、パッチ適用、OS・ブラウザのサポート期限切れ対応等のシステム動作環境における変更に対する対応方針

(7) 想定される課題や追加提案

導入で想定される課題と解決方法、その他情報提供依頼の内容に関連した有用な機能があれば提示してください。

(8) 他自治体や最新技術の動向

情報提供依頼に関連した最新事例や参考となる最新技術の動向があれば提示してください。

(9) 庁内向け説明資料

関係部署に説明する際に使用できる資料があれば提示してください。なお、庁内職員へ機能を紹介する際に、デモをお願いする場合があります。

(10) 見積

実証に係る作業、ソフトウェアライセンス、運用・保守、ヘルプデスク、その他必要と考えられるすべての経費を別紙見積書に記載してください。

5 情報提供要領

次の要領により情報をご提供ください。

(1) 様式

ア 様式は任意としますが、第4項「情報提供依頼事項」の記載順に記述をお願いします。

イ 電子ファイルでご提供ください。なお、Microsoft Office (Word、Excel、PowerPoint) 2010 以上又は Adobe Reader で閲覧可能な形式でお願いします。

(2) 情報提供期限

令和7年9月5日(金)まで

※提供いただいた資料について、個別に情報提供依頼を実施する場合があります。

(3) 提供方法

ア 第1号の様式に沿って作成した提案書を、第7項「問い合わせ先」にメールによりご提供ください。受領後、こちらから受領した旨をメールで返信します。

なお、メール本文・添付ファイルの合計容量が5MBを超える場合、本市から別途送付方法をご案内しますのでメールにてその旨ご連絡ください。その場合は、本市指定の外部ストレージを利用します。本市指定の外部ストレージ以外は利用できませんのでご了承ください。

イ 後日、本市から問い合わせをする場合がありますので、必ず連絡先(会社名、部署名、担当者氏名、電話番号、メールアドレス)をご記入ください。

(4) 質疑応答

ア 当情報提供依頼に関する質問の受付及び回答は、電子メールで行います。

イ ご質問の際の様式等は問いません。

ウ ご質問は、第7項「問い合わせ先」に記載のメールアドレスへお送りください。
その際は、メール件名の冒頭に【リモート相談窓口RFI質問】と記載してお送り
ください。

6 提供された資料の取扱い及び経費負担等

- (1) 資料の返却はいたしません。
- (2) 本市が仕様書案等を検討するにあたって、本市内部での情報共有の手段として複写又は供覧することを前提としますが、本市と守秘義務契約を締結する外部のコンサルタント等に当該資料を貸与することがあります。
- (3) 情報提供に要する費用は提供事業者のご負担となりますので、ご了承ください。
- (4) 今回の情報提供依頼は、提供事業者を含め幅広い事業者による入札参加が可能となるよう検討を行うものですが、本市が将来的に提供事業者のシステムを導入することや、提供事業者に特別の地位を確保することを約束するものではありませんので、ご了承ください。
- (5) 今回の資料の提出は、提供事業者に対して、将来の入札に応じる義務を負わせるものではありません。また、提供事業者は、将来の調達時において、今回の情報提供内容に拘束されません。

7 問い合わせ先

姫路市デジタル戦略本部デジタル戦略室

庁内DX担当 神脇、佐々木、三村

電話番号 079-221-2395

電子メール go_go_digital@city.himeji.lg.jp