

「札幌市火葬場予約システム構築業務」公募型企画競争に関する質問及び回答

No	質問内容	回答
1	<p>7 参加資格要件（9）インターネットを介した予約機能を有するシステムの火葬場への導入実績があること。とございますが、弊社自身に火葬場予約システムの実績は無く、今回ご提案しようとしているパッケージシステムのメーカーでは斎場予約システムの導入実績がございます。それで資格要件としては問題無いでしょうか。</p> <p>斎場予約システム内に予約状況、火葬予約、葬祭場予約、安置所予約、待合室予約などがございます。</p> <p>また、契約実績の証明としては契約書の写しではなく、恐らくメーカーと自治体間の発注書の写しとなるかと思われます。</p>	<p>札幌市火葬場予約システム構築業務仕様書（以下、「業務仕様書」という。）P9の1.9再委託の(2)に規定する「一括再委託禁止の例外」に該当する場合は問題ありません。</p> <p>導入実績の確認に当たっては、客観的に実績が確認できるものであれば、契約書の写し以外のものでも構いません。</p>
2	<p>メーカーが道外会社ということもあり、ヒアリングに進んだ際は私が会場に持参したPCでメーカーの方とzoom通話を繋げた形でヒアリングをすることは可能でしょうか。</p>	<p>原則は対面での実施を想定しておりますが、少なくとも1名がヒアリング会場に来るのであれば、残りの方のオンライン参加を拒むものではありません。</p> <p>しかしながら、ヒアリング会場は札幌市役所本庁舎地下の会議室を予定しており、通信状態の確認はしておりません。</p> <p>ヒアリング当日に、通信に不具合が生じたとしても責任は負いかねますので、提案者の責任での実施となります。</p> <p>なお、ヒアリング会場では、プロジェクターの準備をする予定ですので、パソコンの画面を壁に投影しての説明は可能です。その際説明資料としては事前に提出いただいた提案書以上のものは使用できません。</p>
3	<p>葬祭事業者向け研修については、少なくとも1回は対面で実施すること。とありますが、上記ヒアリングと同じような手法で私が会場に持参したPCでメーカーの方とzoomを繋げて説明者がメーカーの場合、対面での実施と見なされるでしょうか。</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
4	<p>P6、1行目に本システムの本番環境（環境構築後）と記載があり、委託者からの提供という</p>	<p>本システムはシステム構築後に納品してもらいプレオープン及び研修等に使用する予定です。</p>

	<p>ことですが、P11の(1)システム稼働環境①では「クラウドによる提供とする」と記載があります。提供頂けるのか、それとも用意するものなのかどちらになるのでしょうか。</p> <p>サーバのご提供を頂ける場合、サーバについて受託者に必要な作業はございますか。(データセンターへの設置、サーバのセットアップ、ウィルスソフトのライセンス調達やインストールなど)</p> <p>クラウドサーバのご提供が必要となる場合、既存のクラウドサービスを提供している事業者(AWS やさくらインターネットなど)のクラウドサービスを利用しても宜しいでしょうか。</p>	<p>す。そのため、システム構築前のデータセンター及びサーバの提供(下記に示す既存のクラウドサービスを利用する場合も含む)は受託者に行っていただき、納品されたシステムを、委託者から受託者に本番環境として提供し、プレオープンや研修、運用・保守を実施してもらいます。</p> <p>業務仕様書に定めるセキュリティ要件が担保されるのであれば、既存のクラウドサービスを利用していただいても構いません。</p>
5	<p>システムの冗長化はどのようなものを想定されていますでしょうか。(例:クラウド基盤に障害は発生しても他のクラウド基盤に移行してシステム運用が可能)</p>	<p>具体的な想定はありません。企画提案による部分と考えております。</p>
6	<p>システム稼働監視の実施ということですが、委託者からサーバ環境をご提供頂く場合でもサーバ本体の保守も受託者が行うのでしょうか。</p> <p>その場合、サーバ本体の問い合わせ先をお教え頂けるのでしょうか。</p>	<p>サーバ環境の提供については、上記4をご参照ください。</p> <p>システム構築後のサーバの保守も本調達の業務対象範囲に入っており、受託者に行ってもらいます。</p>
7	<p>受託者は、委託者が調達した管理端末及びネットワーク機器のセットアップ支援を行うこと(セキュリティソフト等のインストール含む。)とありますが、3台分のセットアップとセキュリティソフトのインストールを作業と考えればいいでしょうか。(何か特殊な作業や時間を費やすものはないでしょうか)</p>	<p>お見込みのとおりです。</p>
8	<p>ipv6への対応とありますが、どのようなネットワークを想定されていますでしょうか。</p> <p>また、データセンター側のサーバも対応が必須でしょうか。</p>	<p>業務仕様書P10の2.1ネットワーク構成図のとおりです。</p> <p>ipv6への対応については、ipv4が枯渇した場合に、データセンター側も含めてipv6で対応可能であるということです。</p>
9	<p>ヘルプデスク(問い合わせ対応)原則平日の受託者営業時間内は電話での対応、時間外はメールでの対応等が可能であること。</p>	<p>ヘルプデスクは管理者側(市職員、斎場職員)からの問い合わせ対応を想定しております。</p> <p>葬祭事業者については、登録制ではないので、</p>

	<p>とございますが、こちらのヘルプデスク対象は葬祭事業者も対象となるのでしょうか。</p> <p>葬祭事業者はどのくらいの会社数と利用者数になるのでしょうか。</p> <p>ボリューム感が分からないのですが、どのくらいの問い合わせを想定すればいいのでしょうか。</p> <p>また、一般の方もヘルプデスク対象となるのでしょうか。一般の方も対象となる場合、初歩的なシステムの見方なども説明するようなイメージになるのでしょうか。</p>	<p>正確な会社数は把握できませんが、想定される利用者数については、業務仕様書P11の2.2システム利用者のとおりです。</p>
10	<p>システムでの外字対応ですが、ブラウザ edge しか対応できません。問題はございませんか。</p> <p>また、外字を出力端末には外字ソフトのインストールが必要です。問題はございませんか。</p>	<p>管理端末 (edge も利用可の想定) で外字ソフトをインストールして、出力できるものであれば構いません。</p>
11	<p>P13 に 2 可用性 にサービス稼働率として 99.5%とございますが、下回った場合、何かございますか。</p>	<p>ありません。</p>
12	<p>P16 (2) の⑧に各種帳票とございますが、具体的にどのような帳票を想定されているのでしょうか。</p>	<p>墓埋法 17 条に定める別記様式第 7 号や業務報告書 (日報、月報、年報)、出棺一覧表などを想定しております。</p>
13	<p>P18 (4) ②に管理機能のログイン時に多要素認証とございますが、VPN でも必要でしょうか。</p>	<p>必要です。</p>
14	<p>P20 (1) ①に札幌市公式ホームページウェブアクセシビリティ方針に準拠とございますが、何か具体的な指標が記載されてある資料はあるのでしょうか。</p>	<p>https://www.city.sapporo.jp/koho/hp/accessibility/hoshin202103.html 及び https://waic.jp/files/cheatsheet/waic_jis-x-8341-3_cheatsheet_201812.pdf をご参照ください。</p>
15	<p>P13 4 サポート の部分には メールの返信は営業時間内とありますが、P22 の④ヘルプデスクには時間外はメールで対応等可能であることとございます。どちらでしょうか。</p>	<p>時間外でもメールの受け付けは可能であること。また、その返信は営業時間内で対応可能であることという意味です。</p>
16	<p>P22 の損害に対する賠償責任を負うこととありますが、どのようなことが考えられるのでしょうか。</p>	<p>具体的な事例の想定はありません。</p>
17	<p>「札幌市火葬場予約システム構築業務 仕様書」2.1 システム構成 : P10” VPN” についてですが、SSL+多要素認証 (ID パスワード+ト</p>	<p>VPN が必須となっており、SSL+多要素認証 (ID パスワード+トークン等) の構成は認められません。</p>

	クン等)の構成でも問題ないでしょうか。	
18	「札幌市火葬場予約システム構築業務 仕様書」1.7(4)その他の作業要件②:P6 “ア 本システムの本番環境(環境構築後)”とは具体的にどのようなものを指しますでしょうか	本システムはシステム構築後に納品してもらいプレオープン及び研修等に使用する予定です。システム構築前のデータセンター及びサーバの提供は受託者に行っていただき、納品されたシステムを、委託者から受託者に本番環境として提供し、プレオープンや研修、運用・保守を実施してもらいます。 以上から、本番環境とはシステム構築後に納品してもらったシステムを指します。
19	「札幌市火葬場予約システム構築業務 仕様書」2.5(3)インターネット予約①:P17 登録事業者は火葬場予約システムのホームページ画面からログインすると記載がありますが、ホームページ画面についても受託者が準備する必要がありますでしょうか。 また、その場合はホームページ画面についてはどのような情報の表示が必要になりますでしょうか。	お見込みのとおりです。 ホームページ画面では、火葬予約状況等のタイムスケジュール等が表示されるようなものを想定しておりますが、企画提案による部分でもあります。
20	「札幌市火葬場予約システム構築業務 仕様書」2.5(4)管理機能④:P18 管理機能では、利用者の予約状況の確認・修正・削除及び予約の追加並びに予約表の再送信に予約表の再送信ができることとありますが、予約表とはどのような項目・内容が記載される表になりますでしょうか。	予約表とは、火葬時間、霊柩車番号、葬祭場、宗家等が記載された一覧表です。
21	「札幌市火葬場予約システム構築業務 仕様書」2.5(4)管理機能⑩:P20 “火葬状況モニターシステムとのデータ連携(将来)のためのCSV データ入出力機能”を受託者とありますが、データ連携はどの時期までに稼働が必要になりますでしょうか。	令和6年3月頃を目指しております。
22	「1.6 スケジュール(想定)本業務のスケジュールは以下の想定だが、業務開始時に委託者と協議の上、決定すること。令和5年(2023年)11月上旬のプレオープン日までにシステム稼働できるスケジュールとすること。」とございますが、現実的で且つ実績のあるテスト及び習熟期間を設定し、令和6年3	システムの納期については、業務仕様書1.8(2)①に定めるとおり令和5年11月1日であり、研修及び本格稼働までを令和6年3月までに実施する想定です。開発等の状況により多少の前後は想定されますが、大幅な変更は考えておりません。

	月末の納期に間に合うスケジュールのご提案も協議の上、可能であるとの理解でよろしいでしょうか？	
23	「なお、本調達に必要なネットワーク機器（外部データセンター側機器は除く。）についても委託者が別途調達する。」とございますが、各拠点ではインターネット回線契約及びプロバイダー契約において、グローバル IP 付きの回線契約、VPN ルータが必須となります。これらのネットワーク環境準備及び VPN の環境設定（SE 作業）も委託者（札幌市様）の別途調達の内容に含まれている、もしくはシステム稼働までに環境が整っている認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
24	別途調達頂く内容に、各拠点でのプリンタ及び HUB 環境は含まれておりますでしょうか？	お見込みのとおりです。
25	別途調達頂く内容に、ウィルス対策ソフトは含まれておりますでしょうか？	お見込みのとおりです。
26	弊社提案システムでは外字をご利用いただくために外字辞書ソフトが必要になります。仕様では外字について明記されていないため別途調達に含まれていない認識でよろしいでしょうか？	業務仕様書 2.5 機能要件(4) 管理機能 P19 の「㊟炉前札の作成出力ができること。外字での氏名修正に対応していること。」に基づき、システムから外字に修正された炉前札の出力が可能か、又は管理端末に外字ソフトをインストールするなどし外字に修正された炉前札を出力可能であることを求めていることから、システム自体に外字で修正・出力する機能がない場合は、受託者において管理端末に外字ソフトをインストールしていただく必要があります。
27	提案説明書 P5 9(2)業務従事者（再委託）は 1 事業者につき 1 枚となっているが複数名が従事する予定でも代表者 1 名を記入しご提出すればよろしいでしょうか。	企画提案の段階では、1 事業者の代表者 1 名を提出してもらうことで構いません。
28	仕様書 P2 1.3 各火葬場の対応力について収骨室以外でございますでしょうか？	里塚斎場、山口斎場の 2 斎場において利用状況（火葬件数）に偏りが生じない形での火葬の割り振りを行いたいという意味合いです。
29	仕様書 P3 1.6 スケジュールについて、システムの内容を踏まえると、設計と製造には市	上記 22 をご参照ください。

	との協議を重ねながら慎重に進めるべきと考えております。納品期間(令和5年11月1日)に成果物の一部納入遅れが発生すると考えられますが、このスケジュールの見直しの検討はされますか？	
30	仕様書 P3 1.6 プレオープンの期間が4ヶ月弱と長く設定されているように感じますが、具体的に何を想定していますか？	プレオープン期間に、職員及び葬祭事業者向け研修を実施予定です。
31	仕様書 P5 1.6(3)①葬祭事業者(200人程度)のインターネット利用環境やデバイス利用状況などを含め、貴市の把握ではどの程度の利用環境が整っているのかがわかればお教えください。	把握しておりません。
32	仕様書 P5 1.7(4)②本調達に必要な設備及び消耗品などの負担 委託者が準備及び負担するもの ア 本システムの本番環境(環境構築後) 具体的に何を指していますでしょうか。	上記18をご参照ください。
33	仕様書 P8 1.8(1)②8 移行計画・手順書 今回既存システムは無い認識です。何の移行を想定していますでしょうか。	火葬の受け付けについて、現在の到着順から予約制へと移行することを意味しています。
34	仕様書 P10 2.1 VPN の用途はどういったことを想定していますでしょうか。	通信事業者が提供する専用回線を利用してVPNを構築し通信データの暗号化対策を行うことを想定しています。
35	仕様書 P10 2.1 VPN サービスは受託者が準備となりますでしょうか。	委託者の提供となります。
36	仕様書 P11 2.3(1)⑤ドメインは札幌市斎場専用で準備すればよろしいでしょうか。もしくは他システムと同じドメインでもよろしいでしょうか。	札幌市斎場専用のもを想定しております。
37	仕様書 P11 2.3(1)⑦冗長化の要件(対象など)を教えてください。	要件は定めておりません。企画提案による部分と考えております。
38	仕様書 P11 2.3(1)⑧IPv6 の具体的な用途を教えてください。	ipv4が枯渇した場合に、ipv6で対応できることを想定しております。
39	仕様書 P12 2.3(2)③セットアップ支援の具体的な内容を教えてください。セキュリティソフトは受託者の調達になりますでしょうか。	上記7をご参照ください。 セキュリティソフトは委託者の調達になります。
40	仕様書 P12 2.3(5)SLAの要件をすべて満たせない場合は失格でしょうか。	失格要件ではありませんが、評価には影響します。

41	仕様書 P13 2.3(5)データ消去の要件「サービス解約後1か月以内の保管媒体の破棄」は、一般的なクラウドサービスの仕様に合致しないと思われます。仮想環境のストレージ暗号化と当該ストレージが利用できなくなったタイミング(クラウドサービス側判断)での破棄としてよいでしょうか。	本市個人情報の取扱いに関する規定等から、クラウドサービス側の判断での廃棄とはなりません。業務仕様書に定める「サービス解約後1か月以内の保管媒体の破棄」を基本としますが、札幌市が定める「情報システム機器廃棄時におけるデータ消去の手引き」に基づく範囲内での協議は可能です。
42	仕様書 P15 2.4(2)①料金収納は現金での徴収から、この先、オンライン決済や銀行振り込み等に移行するものでしょうか？また、それに伴い仕様の変更も予想されますでしょうか？	現状では現金徴収以外は考えておりません。
43	仕様書 P18 2.5(4)②管理者機能はウェブブラウザでの操作を想定していますでしょうか。	お見込みのとおりです。
44	仕様書 P18 2.5(4)②多要素認証とありますが、認証の3要素である「知識情報」、「所持情報」、「生体情報」のうち、2つ以上を組み合わせた認証方式を実装すればよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
45	仕様書 P18 2.5(4)②多要素認証として弊社想定はユーザーID/パスワードと指定のメールアドレス宛にワンタイムパスワード発行を想定しておりますがよろしいでしょうか。	前段の多要素認証の要件を満たすものであれば構いません。
46	仕様書 P18 2.5(4)管理機能で出力する帳票のフォーマットは何種類になりますか。可能であればサンプルをご提示ください。また、帳票はすべてPDF出力を想定しております。	墓埋法17条に定める別記様式第7号や業務報告書(日報、月報、年報)、出棺一覧表などを想定しております。サンプルの提供は考えておりません。
47	仕様書 P18 2.5(4)登録事業者機能で帳票出力は不要でしょうか。	登録事業者が帳票を出力することは想定しておりません。
48	仕様書 P19 2.5(4)⑫時間指定して何を利用停止するか教えてください。	火葬枠の予約を停止することを意味します。
49	仕様書 P20 2.5(4)⑲証明書に公印等のシステムからの出力はございますでしょうか。	ありません。
50	仕様書 P20 2.5(4)⑳入力データにより料金反映は必要でしょうか。	お見込みのとおりです。
51	仕様書 P20 2.5(4)㉑予約システムにデータを取り込んだ後、こういった利用イメージでしょうか。	業務報告書等に利用します。

52	仕様書 P20 2.5(4)㉑CSVデータに入力する項目は、どの時点で誰が入力しますでしょうか？	葬祭事業者が予約の際に入力する項目及び斎場職員が各作業時に入力する項目等になります。
53	仕様書 P20 2.5(4)㉓居住自治体別とは市内・市外の区分けでよいでしょうか。	自治体別になります。例えば、北広島市、石狩市等。
54	仕様書 P21 2.6(2)㉓火葬状況モニターシステム等とはモニターシステムの他にどのようなものがあるのでしょうか。	運用支援システムや帳票システム等があります。
55	仕様書 P21 2.8(1)㉑エ委託者用意の機器等（管理端末、NW 環境）は運用、保守対象外でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
56	仕様書 P22 2.8(2)㉑-㉔対象はクラウド上で構築したシステムでよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
57	仕様書 P22 2.8(2)㉕委託者が購入する端末に対してマニュアル作成が必要でしょうか。	管理機能の操作上のマニュアルを指しています。業務仕様書 1.4 P 3 の(3)操作マニュアル作成業務に定めるシステム管理者向けマニュアルと同義です。