

次期清瀬市システム運用管理支援業務に係る
事前情報提供依頼（RFI）
仕様書

令和 8 年 9 月

清瀬市

目次

1. 目的	1
2. プロジェクト概要	1
2.1 件名	1
2.2 契約期間	1
2.3 支払条件	1
2.4 履行場所	1
3. スケジュール	2
4. 基本情報	3
4.1 現行ネットワーク環境について	3
4.2 端末及びプリンタ台数等について	4
5. 運用管理体制等	5
5.1 運用体制	5
5.2 運用対応時間	5
5.3 実施体制図	6
5.4 出先機関等への移動手手段	6
5.5 要員要件	6
5.6 要員の変更	7
5.7 事務機器、備品	7
5.8 その他	7
6. 委託内容について	7
6.1 委託内容の詳細	7
6.2 委託内容における留意事項	8
6.3 繁忙期等における対応について	8
7. 納品物について	9
8. その他	9

1. 目的

本市では、令和 2 年 9 月に基幹系システム（住基・税システム等）及びインフラ基盤（ファイルサーバ・ウイルス対策サーバ等）を刷新した。また、令和 3 年 5 月には新庁舎の供用を開始し、無線 LAN 環境を整備するなど新たなネットワーク構築を行った。

また、令和 2 年度から RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）を導入し、対象業務の選定やシナリオ作成等を DX 推進課が主体となって行っている。令和 5 年度には、VDI（仮想デスクトップ）の入替えや統合型 GIS の導入を行い、令和 6 年度には、財務会計システムやグループウェアシステムの入替え、令和 7 年度には、基幹系システムの標準化対応等を行ったところである。

そうした中で、他課の職員からの端末やシステムに関する問い合わせ、ネットワーク障害における 1 次切り分け等の業務は、令和 3 年度より DX 推進課ヘルプデスクが行っている。引き続き、職員からの問い合わせや障害対応等を委託することによって、DX 推進課職員がシステム調達・導入業務等に、より注力可能な環境を構築するとともに、障害対応業務を効率的に実施することを目的とする。

2. プロジェクト概要

2.1 件名

次期清瀬市システム運用管理支援業務

2.2 契約期間

契約予定日：令和 9 年 11 月 30 日

契約期間：令和 9 年 12 月 1 日～令和 14 年 11 月 30 日

履行期間：令和 10 年 6 月 1 日～令和 14 年 11 月 30 日

※上記のうち令和 9 年 12 月 1 日～令和 10 年 5 月 31 日は既存業者からの業務引継期間とする。

2.3 支払条件

毎月払い

※今回の RFI では導入経費と運用経費を提示いただく予定である。なお、実際には契約期間から履行期間までの間（上記業務引継期間）に導入経費が発生する場合は令和 10 年 6 月 1 日より発生する委託料に含める予定である。

2.4 履行場所

清瀬市指定場所

※本庁舎の DX 推進課執務室内を基本とし、障害等が発生すれば、出先機関においても作業すること。移動手段などについては、「5.4 出先機関等への移動手段」で記載することとする。

3. スケジュール

本件は、環境へ慣れる等の対応のため、常駐者のみでの業務が困難であると判断した場合、業務管理者（責任者）も常駐するなどして会社組織の中で対応すること。

<関連業者一覧>

（１）ガバメントクラウド運用保守業者

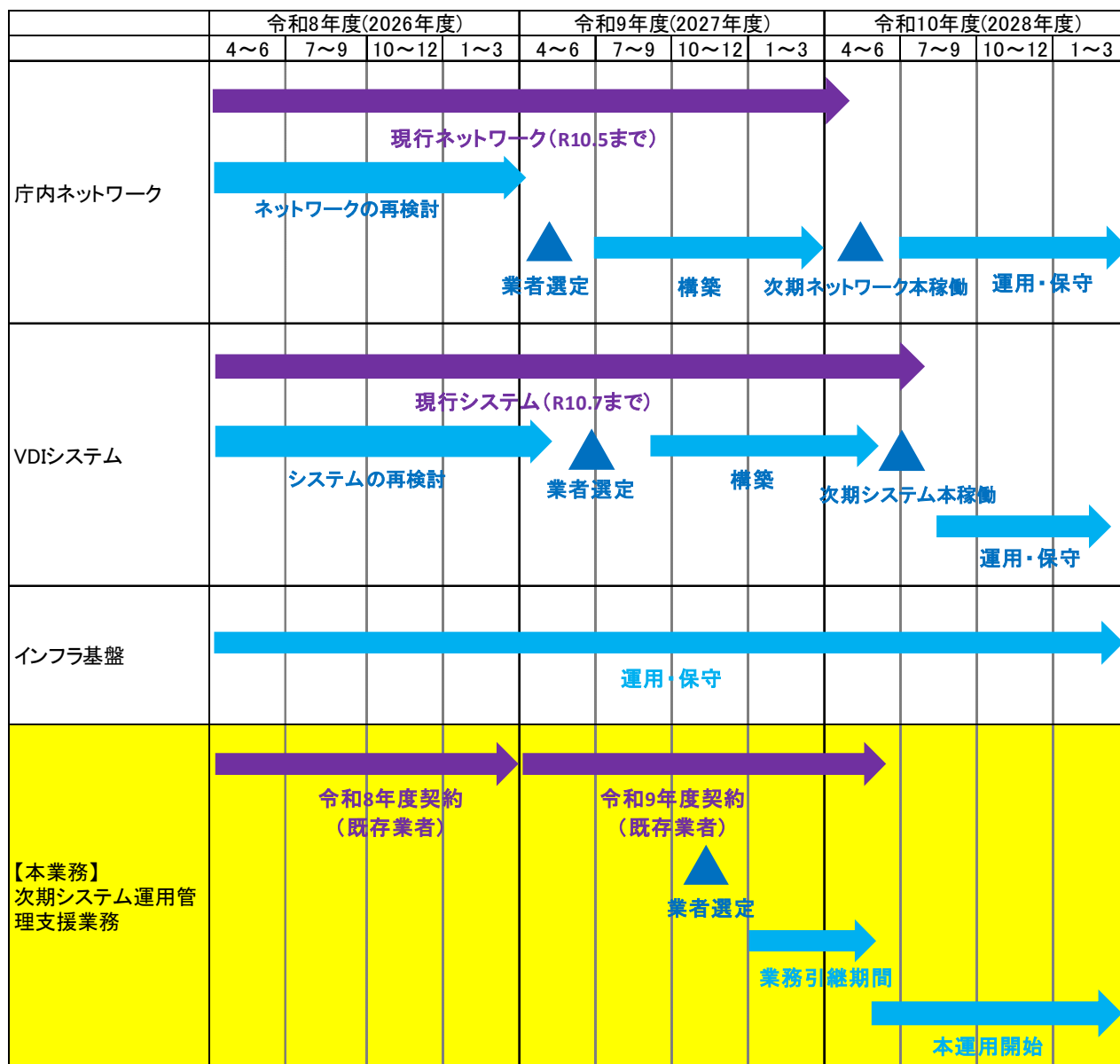
株式会社 TKC、福祉系システムベンダー

（２）インフラ基盤運用保守業者

NEC ネットエスアイ株式会社

（３）広域イーサネット、庁内ネットワーク運用保守業者

NTT 東日本株式会社、富士通ネットワークソリューションズ株式会社



4. 基本情報

4.1 現行ネットワーク環境について

4.1.1 ネットワーク系統

(1) インターネット接続系

※東京都セキュリティクラウドへ IP-VPN で接続する回線とセキュリティクラウドを経由しないフレッツ光回線の2種類あり。

(2) LGWAN 接続系（内部グループウェアで利用）

(3) 基幹系（マイナンバー利用事務で利用）

- ・ 基幹系ネットワークは、基幹系・福祉系・戸籍系に分類される
- ・ 基幹系は、住基、税、国保、後期、年金、介護等の事務で利用する（TKC のシステムを利用）
- ・ 福祉系は、児童福祉総合、保育・学童、健康管理、障害者福祉、生活保護等の事務で利用する（TKC 以外のシステムを利用）
- ・ 戸籍系は、戸籍、戸籍附票の事務で利用する

(4) コンビニ交付系（コンビニ交付で利用するネットワーク）

(5) 校務系（校務支援システムのみ利用）

(6) 中間サーバ接続系（マイナンバーの情報連携において、中間サーバ接続端末で利用）

(7) 共有系（SKYSEA、ウイルスバスター等で利用、LGWAN 接続系・基幹系の両方に接続）

(8) 運用管理系（性能監視、死活監視で利用）

(9) 公衆系ネットワーク

- ・ (1)～(7)は、職員が利用するネットワーク。
- ・ (8)は、インフラ基盤業者及びネットワーク構築業者が中心に利用するネットワーク。
- ・ (9)は、市民がスマートフォン等で利用する WiFi 環境（NTT 東日本 Kiyose Free WiFi）。
- ・ 基幹系は有線 LAN 接続。LGWAN 接続系、Kiyose Free WiFi は、無線 LAN で接続可。
- ・ (4)、(5)、(9)のネットワークで利用する端末は、本業務委託の対象外とする。
- ・ (3)については、各システムの運用管理は、本業務委託の対象外とする。
（ただし、端末やプリンタなどのハードウェアに関する箇所は、対象とする）

4.1.2 拠点間の接続関係

30 拠点（本庁舎、出張所、市民センター、学校、保育園等）を広域イーサネットで接続している。具体的な接続関係は、別紙1「拠点間の接続関係」を参照のこと。

別紙1では、現在の接続関係を示している。出先機関からの問い合わせや障害対応においても、委託範囲に含む。

4.1.3 論理構成

別紙2「システム論理構成図」のとおり。Kiyose Free WiFi は、全く別のネットワークであり、上記資料には記載されていない。

4.2 端末及びプリンタ台数等について

4.2.1 職員数

約 850 人（令和 7 年 12 月 1 日時点） ※臨時職員及び再任用職員を含む。

4.2.2 端末及びプリンタ台数

下記のとおり。ただし、職員数、端末台数等について、およその数であり、組織改編が発生する可能性もあるため、参考程度とすること。また、下記その他、本市のBYODガイドラインに規定されている機器についても対応すること。

- (1) LGWAN 接続系のタブレット端末は、モニターと接続し、内部グループウェア（職員ポータル、財務会計システム）、VDI（インターネット閲覧用）等を利用している（2画面または画面を複製する形）。会議の際には、タブレットのみを持ち運び、資料を閲覧している。
- (2) 令和 6 年 10 月に文書管理システムを導入済みである。
- (3) OS は、windows11 pro を使用し、office は、Microsoft Office Standard 2016、2019、2021 及び 2024 を使用している。
- (4) 端末、プリンタの機種名及び台数は、下記のとおり。

ア インターネット接続系端末

Latitude 3520 10台

イ LGWAN 接続系端末

LIFEB00K U9311X/F（タブレット端末）62台

Dynabook V83/HU（タブレット端末）260台

Dynabook V83/LY（タブレット端末）300台

ウ 基幹系端末

Dynabook G83/LY（タブレット端末）270台

エ LGWAN 接続系プリンタ

PX-1004（カラープリンタ）1台

LP-S3550Z（モノクロプリンタ）99台

LP-S8160（カラープリンタ）3台

LP-S3590Z（モノクロプリンタ）16台

※上記については令和 10 年度に廃止し、複合機に統合する予定がある。

オ 基幹系プリンタ

XL-9460 50台

RICOH P 6010（戸籍用プリンタ）3台

カ その他

FI-70F（印鑑登録用スキャナ）	6 台
DR-M260（介護認定用スキャナ）	2 台
FI-8170MS（国税連携用スキャナ）	1 台
DX-60000（戸籍用スキャナ）	1 台
LIFEBOOK U7411/G（Web 会議端末）	7 台
Microsoft Surface（Web 会議端末/タブレット端末）	2 台
Lenovo タブレット（Web 会議端末/タブレット端末）	1 台
LIFEBOOK A5510/FX（音声認識端末）	1 台

4.2.3 委託対象システムについて

当市で現在利用しているシステムは、別紙3「委託対象システム一覧」のとおりである。委託対象のシステムを利用し、運用管理支援業務を実施すること。今後、システムが変更となった場合（例えば、A社の〇〇〇からB社の×××になった場合）、同じ機能を有するのであれば、それは委託範囲とする。新規でシステムが追加となった場合、委託範囲とするかは別途協議の上で決定することとする。

5. 運用管理体制等

5.1 運用体制

本業務は、常駐者（2名以上）及び業務管理者（責任者）で構成すること。常駐者は同時間に複数の対応案件が重なった際にも円滑に支援できるよう、人数を2名以上とする。なお、業務管理者は常駐者を兼ねることができるが、必ずしも常駐する必要はない。また、事故、急病、休暇等により、常駐者の勤務が不可能な場合、同等の技術力を有する代替要員を派遣し、2名以上の出勤を維持できるようにすること。

（例：運用体制）

- ・常駐者2名と業務管理者1名（本社）
- ・常駐者1名と業務管理者兼常駐者1名

5.2 運用対応時間

運用対応時間帯は、下記のとおりとする。

（1）週5日（平日勤務） 時間帯 8時30分から17時15分まで

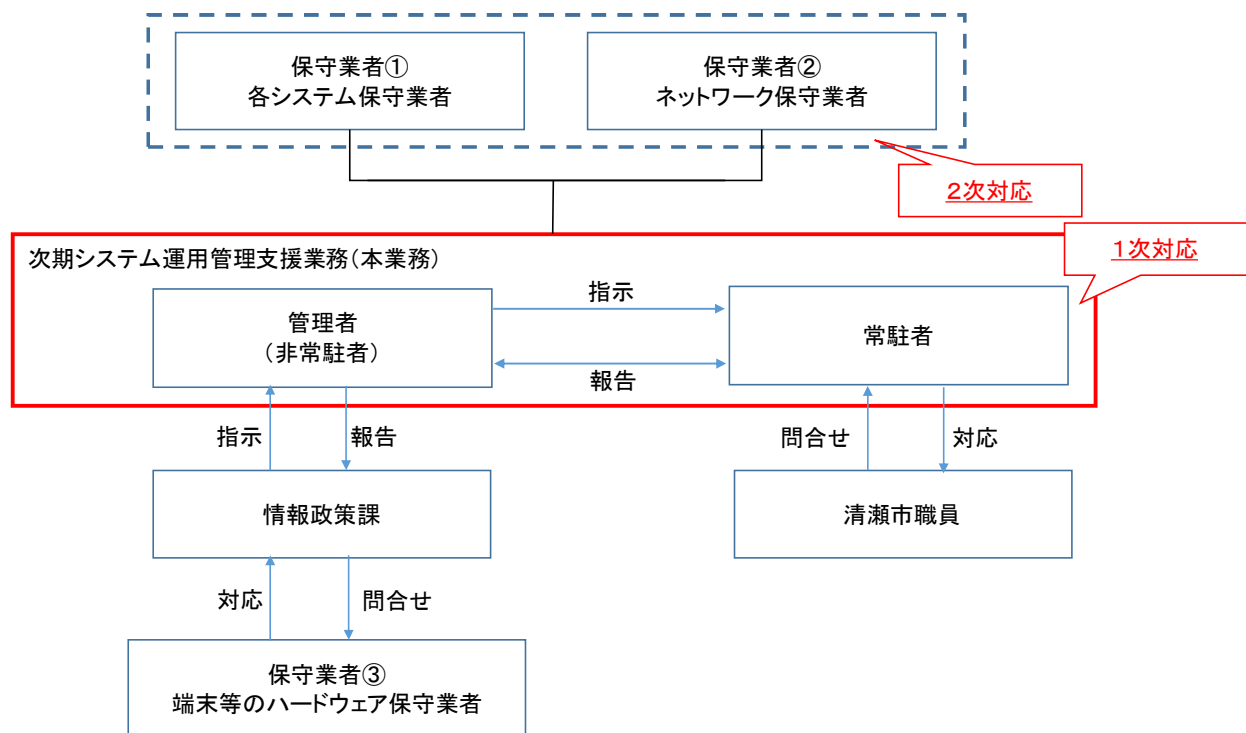
なお、上記の時間での対応ができない場合は、双方協議のうえ、決めることとする。

※平日は、12月29日から翌年1月3日までの日、日曜日、土曜日及び休日（国民の祝日に関する法律に規定する休日をいう。）を除いた日とする。

5.3 実施体制図

常駐者は、清瀬市職員からの問い合わせ及び障害へ1次対応し、軽微な問い合わせや即座に解決可能なものについては、職員と直接やり取りし、解決することとする。システム及びネットワーク業者へ確認が必要な問い合わせについては、2次対応業者（保守業者）へ連絡し、解決を図ることとする。ただし、端末等のハードウェア故障については、DX推進課へ報告した上で、DX推進課職員が保守業者へ連絡し、修理対応を依頼することとする。なお、DX推進課職員と管理者の連絡手段は、メール、電話又はLoGoチャット※とし、LoGoチャット※については可能な限り管理者のスマートフォンへインストールすることとする。

※当市で活用しているチャットツールであり、アカウントに係る費用は当市負担。



5.4 出先機関等への移動手段

出先機関等への移動手段は、清瀬市で所有する自転車を利用すること（自転車での移動を想定し、会社として請負賠償責任保険・傷害保険等に参加すること）。端末、プリンタ等の運搬が必要な場合は、DX推進課職員が運転する車両に同乗した上で、運搬すること。なお、SKYSEA Client Viewのリモートデスクトップ機能を活用し、本庁舎から遠隔で確認することも可能とする。

5.5 要員要件

管理者及び常駐者は以下に示す条件を満たすこと。

- (1) Microsoft Office の一般的な操作が可能であること。
- (2) 利用者からの問い合わせに対し、日本語による円滑な受け答えが可能な者。
- (3) IT パスポート資格又は基本情報技術者資格を有する者、または、他自治体で同様の業務経

験をした者、もしくは、それと同等程度の一般的な IT に関する知識を有する者。

- (4) ネットワークやパソコンに関する一般的知識を有し、障害時の切り分けやパソコンのリカバリー作業を実施できる者。職員からの端末操作に関する問い合わせに対し、遅滞なく回答できる程度の知識を有する者。

5.6 要員の変更

本調達における常駐者は原則、本調達の業務期間完了まで継続して実施可能な者を担当とすること。なお、やむを得ず常駐者の変更を行う場合は、事前に本市と協議したうえで、十分な引継ぎ期間又は教育期間を設け、運用管理業務に影響しないように配慮すること。

なお、本業務を遂行するための要員として不適当であることが認められる者について、それが合理的な理由に基づく場合には、本市は受託者に対して交代を求めることができる。この場合、受託者は、本市と協議の上、当該要求が妥当と認めるときは、受託者の責任において、速やかに当該要員の交代を行うものとする。

5.7 事務機器、備品

- (1) 常駐者が使用する端末機、その他周辺機器、事務机は DX 推進課が貸与する。
- (2) 上記以外に、本業務を効率的に実施する上で必要な機器及びソフトウェア及び消耗品については受注者の負担にて調達、導入を行うこと。
- (3) 本業務専用の固定電話を DX 推進課において設置している。職員からの内線電話等の対応も含めて問い合わせ対応を行うこと。

5.8 その他

- (1) 物理的にパソコン、プリンタ、島ハブ、LAN ケーブル等が故障した際には、DX 推進課が所有している代替機を使用すること。故障原因（わかる範囲で）や現象等を DX 推進課に報告すること。パソコンやプリンタの故障については、DX 推進課と契約している保守業者へ連絡し、修理するが、その後のリカバリー（初期化）作業は本業務に含むこととする。
- (2) 当市で所有する既存マニュアルや業務に関する資料（インターネットサイトを印刷する、ファイルサーバの容量を増やすなど）については、全て公開する。
- (3) これまでの職員からの問い合わせを蓄積した 1 問 1 答形式の FAQ 一覧表についても、全て公開する。

6. 委託内容について

6.1 委託内容の詳細

委託内容の詳細は、別紙 4「委託内容一覧」を参照すること。また、直近 1 年度に関する対応件数の一部実績を別紙 5「年間対応件数等」に示す。

6.2 委託内容における留意事項

- (1) 既存 FAQ 一覧表に記載のない問い合わせについては、FAQ 一覧表に記載し、随時更新を図っていくこと（更新箇所がわかる形で、色付けなどすること）。FAQ 一覧表に記載できず、スクリーンショットを利用した説明が望ましいものなどについては、別資料を作成すること。
- (2) 1 か月間の業務内容を月次作業報告書として提出すること。月の件数や問い合わせにおける特記事項などを記載することとし、様式については、別途協議することとする。
- (3) インフラ基盤業者との保守定例会を月に 1 回程度（1 回：1 時間程度）開催予定であり、必要に応じて参加すること。
- (4) 常駐者が出先機関で対応中等の理由により、自席にいない場合、職員が電話対応した後、受付票等に記入し、常駐者へ内容を連携することとする。
- (5) 清瀬市の内部グループウェアに本業務専用のメールアドレスを設ける。常駐者はメールでの問い合わせ対応も行うこと。メールアドレスは清瀬市職員や、外部とのメール（障害発生時や専門的な作業発生時のベンダーへの連絡等）のやり取りに使用する。
- (6) 常駐者は、障害内容や影響等について十分にヒアリングし、業務の優先順位をつけた上で業務にあたること。
- (7) 常駐者は、名札等を着用の上、身分を明らかにした上で、業務を行うこと。
- (8) 指定された場所において業務を実施し、むやみに他の施設に立入らないこと。
- (9) 委託完了の 6 か月前程度を次の委託業者への引継期間とすることを考えている。引継ぎの際には、本業務委託を行う上で作成した資料を全て送付し、これまで提出した FAQ 一覧表について、DX 推進課職員が説明を求めた場合、対応すること。
- (10) 本業務で実施する作業は、操作誤りや、設定ミス等による不具合、障害を起こさないように十分注意すること。
- (11) 受託者は、本業務の履行に際し、受託者又は常駐者の故意又は過失により、市の保有する情報資産・物品・設備その他の資産に損害を与えた場合は、その損害を賠償する責任を負うものとする。なお、損害が発生した場合又は発生するおそれがある場合は、直ちに市担当者へ報告し、被害拡大の防止に必要な措置を講じること。

6.3 繁忙期等における対応について

- (1) 想定し得る繁忙期について

ア 3 月下旬～4 月中旬（約 1 か月間）（状況を書く）

上記期間は組織改正等による大幅なレイアウト変更で、システムおよび機器、ネットワーク等の変更作業が生じる可能性がある。常駐者の残業は、必要に応じて合計 40 時間まで（常駐者全員の合計）実施可能とすること。また、必要に応じて増員等の対応で支援することも可能とする。

※管理者も適宜常駐し業務遂行を管理、支援すること。

イ 上記以外の期間

予期しない重大インシデント、関連作業による残業や複数名による常駐対応なども、状況に応じ可能な範囲内で柔軟に対応すること。

7. 納品物について

(1) プロジェクト計画書

プロジェクト体制、コミュニケーションルール、業務範囲等を記載したプロジェクト計画書を提出すること。契約後 2 週間以内に電子データで提出すること。

(2) 月次作業報告書

(3) FAQ 一覧表 四半期に 1 回、月次報告書と一緒にメールで提出すること。

8. その他

- ・ 本業務の遂行にあたり、受託業者は本市と十分に協議し、本市の指示に従うこと。
- ・ 受託業者は、本業務を通じて知り得た情報を本業務の用に供する以外に利用してはならない。また、本市の書面などによる承諾なしに第三者に対して開示してはならない。
- ・ 本仕様書に記載がなくても、当然実施すべき作業がある場合には、受託業者は本市の承認を得て適切にこれを行うこと。
- ・ 受託業者は、本業務にあたり、別紙 6「ヘルプデスク接遇マナー基準」に記載の内容を遵守し業務にあたること。
- ・ 本業務の作業の一部を受託業者が第三者に委託する場合は、事前に本市に書面による申出を行い、その承諾を得ること。なお、その書面には以下の事項を記載すること。
 - (1) 委託の理由
 - (2) 委託先の選定理由
 - (3) 委託先に対する業務の管理方法
 - (4) 委託先の名称、代表者及び所在地
 - (5) 委託する業務の内容
 - (6) 委託する業務に含まれる情報の種類（個人情報及び機密情報については特に明記すること。）
 - (7) 委託先のセキュリティ管理体制（個人情報、機密情報、記録媒体の保管及び管理体制については特に明記すること。）
 - (8) その他、本市の指定する事項
- ・ 前項により受託業者が業務の一部を第三者に委託する場合、委託先事業者も受託業者と同様に本仕様書に定める全ての事項を遵守すること。また、受託業者は委託先事業者がこれを遵守することについて一切の責任を負うものとする。