

遠隔（リモート）窓口システムに関する

情報提供依頼（RFI）及び概算見積依頼（RFQ）について

本市では令和8年度に遠隔（リモート）窓口システムの導入を検討しています。
ご多用の折、誠に恐縮ですが、以下に示した内容について、情報提供をお願いいたします。

1 情報提供依頼の目的

本市では市役所の本庁舎と27カ所の支所をオンライン（テレビ会議）形式で繋ぎ、市民と担当職員が直接相談等の対応を行うことができる環境を構築し、市民サービスの利便性の向上及び職員対応の効率化を行うため、遠隔（リモート）窓口システム（以下「システム」）の導入を検討しています。

ご提供いただきました情報は、システムの計画や仕様書の検討をする際の参考情報として活用させていただきます。

2 実施期間

令和7年7月4日（金）から7月31日（木）

3 導入予定機器及び台数

(1) 市役所本庁舎

※市民向け窓口担当課など11所属を想定

（1所属当たり）

機器	台数
ノートパソコン	1台
WEBカメラ	1台
パトランプ	1台
ヘッドセット	1台

(2) 出先拠点

27カ所の出先拠点の市民向け窓口にそれぞれ1台ずつ設置を検討しています。

(1拠点当たり)

機器	台数
ノートパソコン	1台
タッチパネルモニター	1台
WEBカメラ	1台
マイクスピーカー	1台
プリンター	1台
書画カメラ	1台

※上記の設置機器については一例です。

御社のシステムで市役所本庁舎及び出先拠点で想定している機器をご提案ください。

4 設置場所

(1) 市民向け窓口担当課など

設置場所	設置数
市役所本庁舎	15

(2) 出先拠点

設置場所	設置数	設置場所	設置数
篠ノ井支所	1	安茂里支所	1
松代支所	1	小田切支所	1
若穂支所	1	芋井支所	1
川中島支所	1	豊野支所	1
更北支所	1	戸隠支所	1
七二会支所	1	鬼無里支所	1
信更支所	1	大岡支所	1
古里支所	1	芹田支所	1
柳原支所	1	古牧支所	1
浅川支所	1	三輪支所	1
大豆島支所	1	吉田支所	1
朝陽支所	1	信州新町支所	1
若槻支所	1	中所支所	1
長沼支所	1		

※台数については増減する場合があります。

5 依頼事項

以下の事項について情報提供をお願いします。

なお、回答区分が「必須」のものについては、必ず情報提供をお願いします。

	依頼事項	必須回答・ 任意回答 区分
1	提案事業者に関する情報（設立年月日・売上高・事業内容・従業員数等）	必須
2	ベンダ製品に関する基本情報（対応業務・システム機能・技術仕様等）及び当該製品に関するデモンストレーション実施の可否	必須
3	導入後のサポート体制に関する情報（研修会実施の可否、保守内容等） ※研修会は管理者向けに1回、職員向けに1回の計2回分を実施可能か、回答をお願いします。	必須
4	ネットワークの環境（オンプレミス、クラウド等）	必須
5	本庁と出先側をネットワークで接続した際の帯域の使用量等 ※書画カメラの解像度の上限（動画状態）とその際のネットワーク使用量（Mbps単位で記載してください）	必須
6	セキュリティに関する情報 ※システムが持つ情報漏洩（特にクラウド環境で稼働する場合）の仕組み等	必須
7	ハードウェア・ソフトウェア構成に関する情報	必須
8	前提条件や制約条件（技術面・運用面・法制度面・スケジュール面等）	必須
9	開発スケジュール（契約してから利用開始までにかかる期間、導入準備作業の内容、開発体制、要員人数等）	必須
10	各自治体の事例や動向に関する情報	任意
11	実績情報（サービスの他自治体等への導入実績、その他サービスの他自治体等への導入実績等）	必須
12	セールスポイント（他事業者の類似サービスに比べての強み等）	必須
13	改修・バージョンアップに関する考え方（有償・無償対応範囲を含む）	必須
14	想定機能一覧（別紙1に入力してください）	必須
15	概算見積依頼書（別紙2に入力してください）	必須
16	その他（特記事項等があればご記入ください）	任意

6 見積作成にあたっての留意事項

(1) 作業費用見積について

「一式〇〇万円」という見積ではなく、作業ごとに見積費用を記載してください。

作業は可能な限り分割し素人でも作業内容がイメージできるよう記載してください。

(2) ハードウェア・ソフトウェア費用見積について

「システム一式〇〇万円」という見積ではなく、製品の数量と単価がわかるよう記載してください。

保守費用が発生する場合、個々の製品の年間保守費用が年度毎に分かるように記載してください。

7 情報提供方法

ながの電子申請サービス※¹から令和7年7月31日（木）午後5時までに情報提供をお願いします。なお、パンフレットや補足資料等を提供いただく場合には、電子申請サービス申請フォーマット内の添付箇所に電子ファイル※²にて添付してください。

※1 URL：

https://apply.e-tumo.jp/city-nagano-nagano-u/offer/offerList_detail?tempSeq=59022

※2 ファイル形式はPDF、Microsoft Office（Word、Excel、PowerPoint）としますが、圧縮ファイル（zip形式）での添付も可とします。

8 本件に関する質問

質問がある場合には、ながの電子申請サービス※³から令和7年7月23日（水）午後5時までにお問い合わせください。なお、電話・メールでの質問はお受けできません。

※3 URL：

https://apply.e-tumo.jp/city-nagano-nagano-u/offer/offerList_detail?tempSeq=59064

9 導入スケジュール

令和8年7月～9月 業者選定

令和8年10月 契約締結、設置作業開始

令和8年12月 設置作業完了

令和9年3月 運用開始

※スケジュールは前後する可能性があります。

10 提供情報の取り扱い等

- (1) 情報提供依頼に対して情報提供のあった事業者について、将来のシステム調達の保証をするものではありません。また提供がなかった事業者について不利益に扱うこともありません。
- (2) ご提供いただいた情報については、当該目的のために当市組織内で利用させていただきますが、御社に断りなく組織外への配布はいたしません。
- (3) ご提供いただいた情報・資料につきましては返却いたしません。
- (4) ご提供いただいた情報に関して、後日問い合わせまたは再提出依頼を行う場合があります。

長野市総務部情報システム課

〒380-8512

長野県長野市大字鶴賀緑町 1613 番地

TEL 026-224-7506

Mail jouhou@city.nagano.lg.jp

担当：山田