

地理情報システム専用ヘルプデスク業務委託に係る意見招請　寄せさせた意見及び三重県の考え方

No	書類名	ページ数/ 機能要件No	意　見	三重県の考え方	仕様書修正・ 追記有無	仕様書変更前	仕様書変更後
1	地理情報システム専用ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	7ページ/3－2	「Shapeファイル」とありますが、正式には「Shapefile」、日本語では「シェープファイル」と記載します。「Shapefile（シェープファイル）」と記載するのがよいかと思います。	頂きましたご意見を踏まえて、仕様書を修正しました。	有	・インターネット等にて、三重県が公開しているShapeファイル等について、GISソフトウェアへのインポート方法に関する問い合わせ及びインポート時にエラーが発生した場合の対処方法の案内を行うこと。 ・三重県が公開しているShapeファイル等をGISソフトウェアにて閲覧できない場合の対処方法を案内すること。	・インターネット等にて、三重県が公開しているShapefile（シェープファイル）等について、GISソフトウェアへのインポート方法に関する問い合わせ及びインポート時にエラーが発生した場合の対処方法の案内を行うこと。 ・三重県が公開しているShapefile（シェープファイル）等をGISソフトウェアにて閲覧できない場合の対処方法を案内すること。
2	地理情報システム専用ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	8ページ/5－5	録画および録音用の器材、ソフトは提供されますでしょうか。また、トリミング等編集するためのソフトは提供されますでしょうか？	録画及び録音については、三重県が研修会場に設置したパソコンにて、Web会議システムの録画機能を使用して実施予定です。 そのため、受託者にて録画及び録音用の器材の準備は不要です。 トリミング等の編集するためのソフトウェア及び機材については、受託者にて用意願います。 以上を踏まえて、仕様書を修正しました。	有	・録画及び録音したデータについては、不要な箇所のトリミング等編集を行うこと。	・録画及び録音用の器材については、三重県が別途用意するパソコン及びWeb会議システムにて録画及び録音を実施予定であるため、受託者による準備は不要である。 ・録画及び録音したデータについては、不要な箇所のトリミング等編集を行うこと。動画編集用ソフトウェア、動画編集用のパソコン及び動画編集に必要な器材については、受託者が用意すること。
3	地理情報システム専用ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	10ページ/6－2	「ArcGIS Online のクレジット消費が大きい場合」とありますが、クレジットはストレージにデータを保存したり、オンライン上で解析処理を実施することで消費します。クレジット消費量に関しては、ArcGIS Online クレジット概要のWebページを参考に見積もるようお願い致します。 https://doc.arcgis.com/ja/arcgis-online/administer/credits.htm	ArcGIS Onlineのクレジット消費については、記載いただいた方法で見積もりをお願いする予定ですが、本業務委託の仕様上、方法は問いません。	無		
4	地理情報システム専用ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	10ページ/6－2	（デジタル推進課様で実施されるか、今回のヘルプデスク担当者が実施するかを決めていただければと思いますが）上記 No3に関して、ArcGIS Online クレジットが枯渇しないように定期的に監視するようにお願いします。残りのクレジットや消費したクレジットは、ArcGIS Online 組織サイトのクレジット管理ページで確認できます。必要に応じて、都度クレジットの購入は可能です。	ArcGIS Onlineのクレジットの追加購入については、本業務委託範囲外となります。 そのため、仕様書に、ArcGIS Onlineのクレジットが不足した際、三重県が別途購入する旨記載しました。	有	・ヒアリングを行った上で、Mie Click Mapsへの掲載が実現可能か、判断すること。 なお、ArcGIS Onlineのクレジット消費が大きい場合、Mie Click Mapsへの掲載が技術的に可能でも、掲載しない場合があるため、相談所属への回答前に、三重県デジタル改革推進課に報告すること。	・ヒアリングを行った上で、Mie Click Mapsへの掲載が実現可能か、判断すること。 なお、ArcGIS Onlineのクレジット消費が大きい場合、Mie Click Mapsへの掲載が技術的に可能でも、掲載しない場合があるため、相談所属への回答前に、三重県デジタル改革推進課に報告すること。 なお、ArcGIS Onlineのクレジットが不足した場合は、三重県が別途クレジットを調達する。
5	地理情報システム専用ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	10ページ/9－1	貸与パソコンに ArcGIS Pro がインストールされているかと思いますが、「適時判断の上、バージョンアップも可とする」としていただければと思います。バージョンアップによって新機能が利用できるようになることがあります。バージョンアップによって使えなくなる機能はほぼ無いとは思いますが、一度最新バージョンで保存したプロジェクトは旧バージョンで開くことが出来なくなる可能性はあります。	頂きましたご意見を踏まえて、仕様書を修正しました。	有	・作業机、パソコン、電話及び消耗品等は、以下のとおり三重県が準備する。 作業机　：ヘルプデスク室1台 パソコン：ヘルプデスク室1台 貸与パソコンは、三重県行政WANに接続している職員業務パソコンを遠隔操作可能なソフトウェアSKYSEA Client View、SIS、ArcGIS Pro、M-GIS、QGIS、Microsoft Office 365が利用可能である。	・作業机、パソコン、電話及び消耗品等は、以下のとおり三重県が準備する。 作業机　：ヘルプデスク室1台 パソコン：ヘルプデスク室1台 貸与パソコンは、三重県行政WANに接続している職員業務パソコンを遠隔操作可能なソフトウェアSKYSEA Client View、SIS、ArcGIS Pro、M-GIS、QGIS、Microsoft Office 365が利用可能である。インストールされているソフトウェアについては、必要に応じてバージョンアップを可とする。
6	地理情報システム専用ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	10ページ/9－1	貸与パソコンからインターネットへの接続は可能でしょうか。ArcGISに関する問い合わせ（My Esri）や実現性の調査・検討で一般WebページやArcGISヘルプページを参照することが多々あると思います。また、ArcGIS Onlineへアクセスするには通常のインターネット接続が必要です。	貸与パソコンからインターネットへの接続は可能ですが、三重県のセキュリティ対策等により、一部のWebサイトに接続できない場合があります。 なお、貸与予定パソコンから、ArcGIS Onlineへ接続可能であることは確認済みです。 以上を踏まえて、仕様書を修正しました。	有	・作業机、パソコン、電話及び消耗品等は、以下のとおり三重県が準備する。 作業机　：ヘルプデスク室1台 パソコン：ヘルプデスク室1台 貸与パソコンは、三重県行政WANに接続している職員業務パソコンを遠隔操作可能なソフトウェアSKYSEA Client View、SIS、ArcGIS Pro、M-GIS、QGIS、Microsoft Office 365が利用可能である。インストールされているソフトウェアについては、必要に応じてバージョンアップを可とする。	・作業机、パソコン、電話及び消耗品等は、以下のとおり三重県が準備する。 作業机　：ヘルプデスク室1台 パソコン：ヘルプデスク室1台 貸与パソコンは、三重県行政WANに接続している職員業務パソコンを遠隔操作可能なソフトウェアSKYSEA Client View、SIS、ArcGIS Pro、M-GIS、QGIS、Microsoft Office 365が利用可能である。インストールされているソフトウェアについては、必要に応じてバージョンアップを可とする。貸与パソコンは、インターネット接続が可能だが、三重県のセキュリティ対策により、一部のWebサイト等にアクセスできない場合がある。本業務委託において、アクセスできないWebサイト等へのアクセスが必要な場合、三重県に連絡すること。三重県は、アクセスの必要性及びネットワーク機器上の設定変更の可否等より適切と判断した場合、該当のWebサイト等へアクセスできるように、ネットワーク機器等の設定変更を行う。
7	地理情報システム専用ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	10ページ/9－1	インターネットWebブラウザに指定はありますでしょうか。ArcGIS Onlineは現時点(2026/05/14)で以下のブラウザをサポートしています。 Google Chrome バージョン 142 以降 Microsoft Edge バージョン 142 以降 Mozilla Firefox バージョン 146 以降 Mozilla Firefox version 140 (ESR) Safari バージョン 18 以降 https://doc.arcgis.com/ja/arcgis-online/reference/browsers.htm	指定はございません。 初期設定で、Microsoft Edgeがインストールされていますが、本業務に必要なソフトウェアについて、三重県の承認の上、追加でインストールが可能です。 以上を踏まえて、仕様書を修正しました。	有	・作業机、パソコン、電話及び消耗品等は、以下のとおり三重県が準備する。 作業机　：ヘルプデスク室1台 パソコン：ヘルプデスク室1台 貸与パソコンは、三重県行政WANに接続している職員業務パソコンを遠隔操作可能なソフトウェアSKYSEA Client View、SIS、ArcGIS Pro、M-GIS、QGIS、Microsoft Office 365が利用可能である。インストールされているソフトウェアについては、必要に応じてバージョンアップを可とする。	・作業机、パソコン、電話及び消耗品等は、以下のとおり三重県が準備する。 作業机　：ヘルプデスク室1台 パソコン：ヘルプデスク室1台 貸与パソコンは、三重県行政WANに接続している職員業務パソコンを遠隔操作可能なソフトウェアSKYSEA Client View、SIS、ArcGIS Pro、M-GIS、QGIS、Microsoft Office 365が利用可能である。インストールされているソフトウェアについては、必要に応じてバージョンアップを可とする。また、本業務に必要なソフトウェアについて、三重県の承認の上、追加でインストールが可能である。なお、貸与パソコンにインストールされているセキュリティ対策ソフト等により、正常に動作しない場合は、三重県に連絡すること。
8	業務委託契約書	P1/収入印紙欄 P2/第1条 P4/第12条 P9/第24条 など	弊社は、契約は準委任契約の想定ですが、契約書（案）に、収入印紙貼付欄や、請負契約で定められる条項が散見されます。 （第1条や第12条の「成果物」や、第24条の契約不適合責任など）	三重県としては、本業務で委託する業務について、成果物の納入を記載しているため、請負契約としております。 例として、問い合わせ対応については、電話等による対応のみではなく、対応後、問い合わせ対応をまとめた業務実績を毎月提出することとなっています。（仕様書（案）1-6参照） そのため、請負契約で定められる条項を記載しております。	無		
9	業務委託契約書	P2/第3条	秘密の保持に対する、「範囲」と「期間」に関する定めがございませんが、「範囲」を限定したり、「期間」を区切った方が良いかと思います。	範囲については、業務委託契約書（案）第3条第1項に記載のとおり、本契約の履行中に知り得た内容全てになります。 また、期間については、業務委託契約書（案）第3条第2項に記載のとおり、契約解除後も適用されます。	無		
10	業務委託契約書	P3/第11条 P7/第20条	一般的損害や損害賠償に対する、「損害範囲」に関する定めがございませんが、「損害範囲」を定めた方が良いかと思います。	業務委託契約書（案）第11条に記載のとおり、損害範囲は、本委託業務の処理に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）になります。	無		
11	業務委託契約書	P5/第16条	契約する双方が、暴力団等の反社会的勢力ではないことを表明、確約する覚書の締結をした方が良いかと思います。	三重県では、契約締結前に、契約相手が暴力団等ではないことを確認しております。	無		

No	書類名	ページ数/ 機能要件No	意 見	三重県の考え方	仕様書修正・ 追記有無	仕様書変更前	仕様書変更後
12	業務委託契約書	P7/第22条	著作権の帰属等で、著作権をすべて譲渡すると、同種の仕事を三重県以外で実施する場合、三重県の許諾が必要となります。 譲渡する著作権を限定した方が良いかと思います。	本業務で納品された成果品については、三重県庁内で再利用又は編集の上公開する場合があります。 そのため、業務委託契約書（案）第22条に記載されている内容から変更予定はございません。	無		
13	業務委託契約書	P8/第23条	第三者の権利侵害で記載内容の場合、第三者の権利侵害の責任は全て弊社が負うリスクがあり、中小企業庁が公表している「知的財産取引に関するガイドライン・契約書ひな形について」は、発注者の指示に基づく業務について、第三者との間に生じる知的財産権上の責任や負担を受注者に例外なく一方的に転嫁し、又はその旨を契約に定めてはならないとしておりますので、見直し頂ければと思います。	本業務において、第三者の権利侵害が発生しないことを前提としており、また、成果品等について、受託者において権利等を整理の上、納品することとしています。 また、万が一、第三者の権利侵害が発生した場合、業務委託契約書（案）第23条第2項及び第27条より、受託者に一方的に転嫁しているわけではございません。	無		
14	地理情報システム専用ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	P.6 「2－2 勤務体制」 「2－3 業務時間」 「2－4 勤務場所」	【提案】原則遠隔（リモート）対応および必要時のみの登庁（オンサイト）運用への変更について 仕様書案では平日の常時開設や特定業務の本庁舎内実施が求められており、実質的な常駐体制が想定されます。しかし、多様化するGISソフト（SIS、ArcGIS Pro、QGIS等）の高度な問い合わせに対し、1名の常駐要員のみで安定した品質を維持することは技術的に困難であり、コスト増の要因にもなります。そこで、空間情報のプロフェッショナルとして高いサポート品質を低コストで維持するため、以下の「遠隔＋都度登庁」によるハイブリッド型運用を提案いたします。 ① 問い合わせ対応：利用率の高い時間帯（例：週3日 10:00～16:15）をコアタイムとした「遠隔（リモート）サポート」での対応とすること。 ② 現地作業：データの入れ替え作業や、遠隔での解決が困難な高度QAなど、現地対応が必須となる事案に限り、都度対応として本庁舎へ登庁し作業を行う形とすること。 本運用への変更により、当社の高度な技術を持つSEチームが後方から柔軟にバックアップ可能となり、三重県様にとっても費用対効果が極めて高い安定したサポート体制が構築できると考えます。	問い合わせ対応については、事業者様の事業所等からの遠隔対応も認めております。 一方で、Mie Click Maps（ArcGIS Online）への掲載作業については、依頼所属からデータを事前に受領する必要があるため、三重県本庁舎内での作業を想定しております。 頂きましたご意見を踏まえて、仕様書を修正しました。	有	2－2 GISヘルプデスク担当者 （1）勤務体制 研修時を除き通常は1名での対応を想定している。割り当てた人数で業務に支障が出るようなことがあれば、三重県は、増員や担当者の交代を要求できるものとする。 2－3 業務時間 ・勤務日は、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）による休日及び年末年始の休日を除いた月曜から金曜までとする。 ・勤務時間は、原則として、午前は9時から12時まで、午後は13時から17時15分までとする。休憩時間は12時から13時までとする。 2－4 勤務場所（作業場所） ・三重県本庁舎行政棟7階ヘルプデスク室又は受託者の事務所等を勤務場所とする。 なお、Mie Click Mapsへのコンテンツ掲載作業については、三重県本庁舎行政棟7階ヘルプデスク室内にて実施すること。	2－2 GISヘルプデスク担当者 （1）勤務体制 研修時を除き通常は1名以上での対応を想定している。割り当てた人数で業務に支障が出るようなことがあれば、三重県は、増員や担当者の交代を要求できるものとする。 また、勤務日によって、担当者を変更しても良い。変更する場合は、事前に勤務予定表を提出すること。 2－3 業務時間 ・週の開庁日（三重県の休日を定める条例第1条第1項に規定する休日以外の日）の半分以上は、勤務すること。具体的な勤務日については、契約締結後、三重県と別途協議する。 ・勤務時間は、原則として、午前は10時から12時まで、午後は13時から16時までとする。休憩時間は12時から13時までとする。 2－4 勤務場所（作業場所） ・三重県本庁舎行政棟7階ヘルプデスク室又は受託者の事務所等を勤務場所とする。 なお、Mie Click Mapsへのコンテンツ掲載作業等 三重県本庁舎内で対応が必要な作業 については、三重県本庁舎行政棟7階ヘルプデスク室内にて実施すること。
15	地理情報システム専用ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	P.6 「2－3 業務時間」 「3 問い合わせ対応」	【提案】サポート基準数量（上限時間）の設定および超過時の実績精算条項の導入について 本業務は対象者が職員から県民までと幅広く、問い合わせ内容の難易度や、移行サポート・コンテンツ掲載における具体的な作業ボリュームが事前想定できない（作業量が見えない）というリスクがあります。 受託者が安定したサポート品質を維持し、割に合わない過度な負担を原価割れリスクとして抱えないためにも、仕様書内に「年間累積サポート時間（例：〇〇時間）」の基準数量を定義することを提案いたします。万が一、窓口対応や各種作業の実働時間がこの基準数量を超過した場合は、あらかじめ定めた人件費単価（遠隔SE・現地要員単価等）に基づき、超過分を「実績精算（変更契約等）」にて追加精算できる変動見直し条項を仕様へ追加することはいかがでしょうか	頂きましたご意見を踏まえて、仕様書を修正しました。	有		3－6 上限時間 ・問い合わせ対応の年間累積サポート時間を400時間とし、超過または400時間を大きく下回ることが見込まれる場合は、三重県と受託者において協議する。
16	地理情報システム専用ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	P.7 「3－3 エスカレーション」	【提案・質問】既存保守ベンダーとの役割分担（階層型体制）および技術的免責の明文化について 問い合わせ内容の難易度（プログラム自体の不具合、基盤起因の課題、仕様外の高度な解析等）によっては、本ヘルプデスクの単独対応では解決できない事案の発生が想定されます。 そのため、すべての技術判断や修正責任を受託者が負うのではなく、三重県様が別途契約されている既存のソフトウェア保守ベンダー（SIS、ArcGIS等）へ速やかにエスカレーションできる「階層型サポート体制」と、受託者側の責任分界点（解決不能時の免責事項）を仕様書内に明文化することを提案いたします。	頂きましたご意見を踏まえて、仕様書を修正しました。	有	3－3 エスカレーション SIS、ArcGIS Pro及びMie Click Mapsについては、三重県は保守契約を締結している。システムの不具合や障害発生時など、必要に応じて、保守契約締結事業者と連携し対応すること。	3－3 エスカレーション SIS、ArcGIS Pro及びArcGIS Onlineについては、三重県は保守契約を締結している。システムの不具合、又は障害発生時等保守契約締結事業者に連絡が必要な場合は、三重県に連絡すること。三重県から、保守契約締結事業者に連絡する。 また、保守契約締結事業者から三重県に連絡があった場合、三重県から、問い合わせ職員に直接回答する。 3－5 責任分界点 ・保守契約締結事業者に連絡する必要がある問い合わせ又は相談内容において、三重県に連絡し、引継ぎ完了までを受託者の責任分界点とする。 ・上記以外の問い合わせ又は相談受付については、対応完了までを受託者の責任分界点とする。
17	地理情報システム専用ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	P.7 「4 M-GISからQGIS等他GISソフトウェアへの移行サポート」	【質問】移行サポートにおける受託側の修正責任・免責事項について M-GISからQGIS等への移行にあたり、三重県様が作成された手順書に基づきサポートを行う旨が記載されていますが、旧データのクレンジング不備や座標系変換のエラー等、「データ起因」で移行が失敗・遅延した場合の修正責任や損害賠償責任の分界点はどのように定義されますでしょうか。受託側の免責事項を含め、責任範囲の明確化をお願いいたします。	頂きましたご意見を踏まえて、仕様書を修正しました。	有	4－2 方法 M-GISの廃止に伴い、円滑にQGIS等他GISソフトウェアへの移行を行えるようにサポートをすること。サポートについては、三重県が作成した手順書を基に行うこと。三重県が作成した手順書に記載されていない問い合わせ内容については、必要に応じて三重県と協議の上、受託者から回答する。	4－2 方法 M-GISの廃止に伴い、円滑にQGIS等他GISソフトウェアへの移行を行えるようにサポートをすること。サポートについては、三重県が作成した手順書を基に行うこと。三重県が作成した手順書に記載されていない問い合わせ内容については、必要に応じて三重県と協議の上、受託者から回答する。 三重県が作成した手順書に基づき移行作業を職員側で実施した結果、データ等の不備により、正常に移行できなかった場合については、三重県に報告を行うとともに、原因究明を行うこと。
18	地理情報システム専用ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	P.9 「6－1 既存コンテンツの更新作業」	【質問・提案】コンテンツ掲載作業におけるデータ整形ボリュームの扱いについて更新コンテンツ数の目安（毎月約10件等）は提示されていますが、所属から持ち込まれるデータの状態（レイアウトの崩れや座標系のズレ等）によっては、受託側での整形作業（ArcGIS ProやExcelを用いた作業）に膨大な工数が発生し、事前の想定作業量を大幅に超過するリスクがあります。本作業に伴うデータ整形・加工工数についても、前述の「年間累積サポート時間（実績精算の対象）」に合算してカウントする仕様、もしくはデータ整形が一定水準を超える場合の「月間対応上限数の緩和調整」などの文言を仕様書に追加することを提案いたします。	頂きましたご意見を踏まえて、仕様書を修正しました。	有	6－1 既存コンテンツの更新作業 ・更新を行うコンテンツ数については、下記のとおりである。 なお、コンテンツ数については、変動する場合がある。 毎月：約10件、3か月に1回：約6件、毎年：約5件、不定期：約40件	6－1 既存コンテンツの更新作業 ・更新を行うコンテンツ数については、下記のとおりである。 なお、コンテンツ数については、変動する場合がある。 毎月：約10件、3か月に1回：約6件、毎年：約5件、不定期：約40件 また、想定作業時間としては、月平均15時間と見込んでいる。 6－2 コンテンツの新規掲載作業 新規掲載は、年間平均4件と想定しており、想定作業時間としては、1件あたり平均30時間と見込んでいる。 6－3 上限時間 ・コンテンツ掲載の年間累積作業時間を300時間とし、超過または300時間を大きく下回ることが見込まれる場合は、三重県と受託者において協議する。

No	書類名	ページ数/ 機能要件No	意 見	三重県の考え方	仕様書修正・ 追記有無	仕様書変更前	仕様書変更後
19			JVでの参加を可能としたほうが、体制の整えやすいと考えます。	規模の大きい調達については、JVでの参加を認めている場合がありますが、本調達については、適用可能か検討します。	無		