

地方公会計標準ソフトウェア

ヘルプデスク利用手順

平成 29 年 7 月

地方公共団体情報システム機構

101-01-30

1 お問合せ対象内容

当窓口で受付可能な問合せ内容は、以下の2種類の問合せとします。

(1) システム導入に関する問合せ

地方公会計標準ソフトウェアのシステム導入に関する以下の資料、及び実際に導入作業を行った際に発生した不明点や障害に関する問合せ。

<システム導入に関する資料>

- ・インタフェース仕様書
- ・システム仕様書
- ・インストール手順書
- ・バージョンアップ手順書

(2) システム操作に関する問合せ

地方公会計標準ソフトウェアのシステム操作に関する以下の資料、及び実際に操作を行った際に発生した不明点や障害に関する問合せ。

<システム操作に関する資料>

- ・ソフトウェア機能概要説明書
- ・操作手順書（統合版）
- ・共通機能操作手順書（マニュアル）
- ・固定資産台帳機能操作手順書（マニュアル）
- ・固定資産台帳機能操作手順書（動画）
- ・財務書類作成機能操作手順書（マニュアル）
- ・財務書類作成機能操作手順書（動画）
- ・活用機能操作手順書（マニュアル）
- ・活用機能操作手順書（動画）
- ・システム運用マニュアル案

なお、各資料は地方公共団体情報システム機構の地方公会計標準ソフトウェアに関するマニュアルサイトで公開される資料。ただし、バージョンアップ手順書は地方公会計標準ソフトウェア配布用 Web サイトで公開される資料。

- ・地方公会計標準ソフトウェアに関するマニュアルサイト

https://www.j-lis.go.jp/rdd/kokaikei/cms_93218820107_6.html

- ・地方公会計標準ソフトウェア配布用 Web サイト

サイトの閲覧には、地方公共団体向けに払い出したユーザ ID 及びパスワードが

必要です。サイトのアドレスは、ユーザ ID 及びパスワードを通知したメールでお知らせしています。

地方公会計標準ソフトウェアヘルプデスク（以下、「ヘルプデスク」という。）にお問合せ頂く前に、FAQ シート（よくある質問と回答等）を FAQ・お問合せサイトに登録しておりますので、ダウンロードして同様の案件が無いかご確認ください。FAQ シートに同様の案件が無い場合に、ヘルプデスクにお問い合わせください。

なお、上記(1)(2)の問合せ内容以外のネットワーク、ハードウェア、OS、前提ミドルウェアや業務内容、業務運用に関するお問合せ等は、対応できかねます。

また、各地方公共団体において、地方公会計標準ソフトウェアの稼動に必要なハードウェア、ミドルウェア製品については、製品保守の契約を締結することが望ましいです。製品保守の契約を締結していない場合、地方公会計標準ソフトウェアの導入作業や標準ソフトウェアの操作において問題が発生した際に、ヘルプデスクにお問合せいただいても、問合せ内容によっては対応できない場合があります。

・FAQ・お問合せサイト

https://www.j-lis.go.jp/rdd/kokaikei/cms_93218820107_7.html

2 お問合せ対象団体

お問合せは、全国の地方公共団体、又は、地方公会計標準ソフトウェアに関する導入作業や運用保守を委託された事業者からの受付となります。

3 お問合せ方法

(1) お問合せ方法

お問合せの際は、以下に示す各問合せ用のお問合せシートに問合せ内容を記載し、必要に応じて、添付資料を添付してメールにて送付してください。(メール本文や別フォーマット資料への記載は行わないでください。)なお、メールの送付にあたっては、ウイルスチェックを行っていただくようお願い致します。

システム導入に関する問合せ

- ・システム導入に関する資料の問合せ
「地方公会計標準ソフトウェア 資料に関する問合せ用 お問合せシート」
- ・実際に導入作業を行った際に発生した不明点や障害に関する問合せ
「地方公会計標準ソフトウェア システム導入・操作に関する問合せ用 お問合せシート」

システム操作に関する問合せ

- ・システム操作に関する資料の問合せ
「地方公会計標準ソフトウェア 資料に関する問合せ用 お問合せシート」
- ・実際に操作を行った際に発生した不明点や障害に関する問合せ
「地方公会計標準ソフトウェア システム導入・操作に関する問合せ用 お問合せシート」

資料の問合せと実際に導入作業や操作を行った際に発生した不明点や障害に関する問合せのお問合せシートは、フォーマットが異なります。円滑な対応を行うために、必ず指定のお問合せシートをご使用ください。

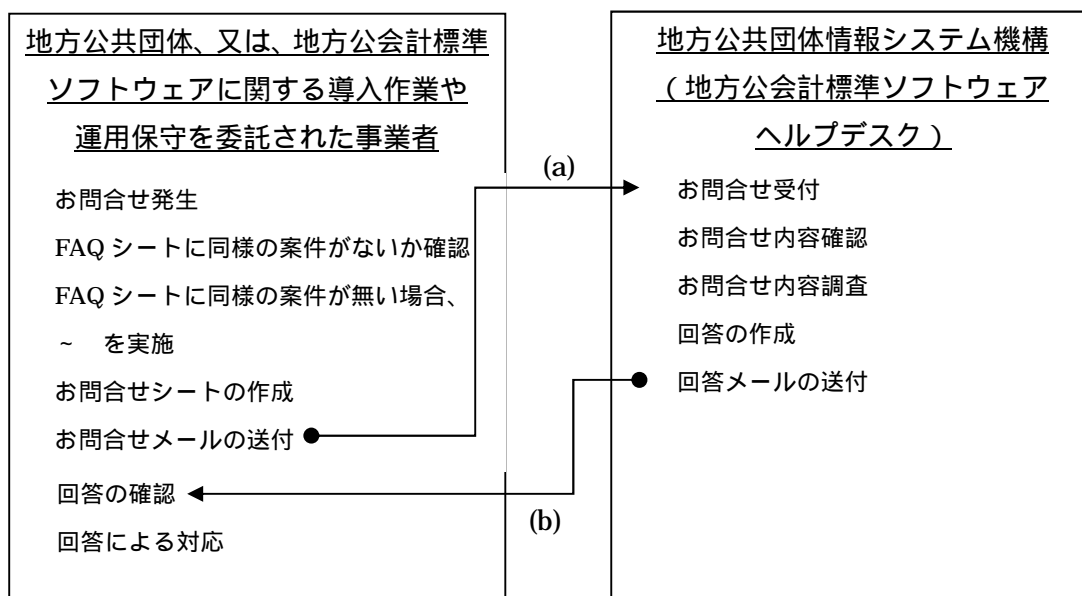
お問合せシートは、インターネットに接続可能なパソコンより FAQ・お問合せサイトにアクセスし、「お問合せシート」よりダウンロードしてください。

- ・FAQ・お問合せサイト

https://www.j-lis.go.jp/rdd/kokaikei/cms_93218820107_7.html

(2) お問い合わせの流れ

お問い合わせの流れを以下に示します。なお、システム導入に関する問合せ、システム操作に関する問合せともに同様の流れです。



(a) 各地方公共団体又は地方公会計標準ソフトウェアに関する導入作業や運用保守を委託された事業者は、お問合せが発生したら、お問合せシートを作成し、ヘルプデスクにメールにて送付します。事業者から直接お問合せする場合は、ご担当の地方公共団体のメールアドレスを CC に必ず入れてください。

(b) ヘルプデスクにてメールを受領したら、お問合せ内容確認、調査、回答の作成を行い、回答メールをお問合せシートの送付元の地方公共団体に送付します。

(3) お問い合わせ先

お問い合わせ先は、以下のとおりです。

メールアドレス：sykoukaikei@ml.itg.hitachi.co.jp

電話番号：03-5471-4403

確実なお問い合わせ対応を実施するため、また、電話でのお問い合わせは電話が混み合った場合にすぐに対応できない場合があるため、メールでのお問い合わせを推奨しております。電話でのお問合せにおいては、お問合せシートと同様の内容をお伝えください。

4 対応時間

ヘルプデスクのお問合せ対応時間は、以下のとおりです。

時間：9:00～17:00

土・日・祝日・特別休業日（地方公共団体情報システム機構ホームページにて随時お知らせ致します。）

対応時間外の場合、メールでの受付は可能ですが、翌営業日以降の対応とさせていただきます。

5 その他注意事項

お預かりした個人情報は、「地方公会計標準ソフトウェア」に係る連絡のみに利用し、その他の目的では利用いたしません。なお、地方公会計標準システム開発事業は、株式会社日立製作所に委託します。そのため、(株)日立製作所の各問合せ窓口において閲覧・管理します。