

窓口入力支援システム(書かない窓口システム)導入業務委託 仕様書

1 業務の名称

窓口入力支援システム(書かない窓口システム)導入業務委託

2 委託期間

契約締結日から令和9年1月31日まで

※窓口入力支援システム(書かない窓口システム)(以下「システム」という。)の本稼働は、令和9年1月4日(月)を予定。

3 業務内容

本仕様書に示す要件を満たすシステムを導入し稼働させるために必要な作業・保守等一切を含むものとする。

なお、本仕様書に記載がない事項であって、受託者が「企画提案書」において提案した事項及び本業務の履行において必要不可欠と判断される事項については、本業務の範囲に含むものとし、本仕様書で特に負担者又は負担方法を定めている場合を除き、全て受託者の負担で実施するものとする。なお、上記の範囲を超えた仕様の追加や変更が必要な場合は、費用負担等を含め、本町及び受託者双方が協議のうえ、決定するものとする。

4 本町の基本情報

【本町に関する情報】(令和8年2月28日時点)	
人口	39,170 人
世帯数	17,175世帯
【証明書発行等件数】(令和6年4月~令和7年3月)	
住民票	10,410 件
印鑑登録証明書	6,353 件
戸籍	7,843 件
戸籍附票	784 件
印鑑登録	1,342 件
【住民異動届出件数】(令和6年1月~令和6年12月)	
転入届	1,123 件
転居届	431 件
転出届	1,331 件
【戸籍届書取扱件数】(令和6年4月~令和7年3月)	
出生	385 件
死亡	508 件
婚姻	394 件
離婚	99 件

5 基本要件

本業務は、デジタル庁の「令和8年度ガバメントクラウドにおける地方公共団体への窓口DXSaaS提供事業者の募集」で採択を受けたガバメントクラウドにおける窓口DXSaaSの利用を前提とする。

6 他システムとの連携

システム名	保守業者名	パッケージ名等
住民情報システム	NBC 情報システム株式会社	COKAS R for Gov Cloud
住民基本台帳 ネットワークシステム	NBC 情報システム株式会社	—
申請管理システム	NBC 情報システム株式会社	NEC スマート行政窓口ソリューション

標準化移行業務の一覧

No.	対象業務	システム名	CSP
1	住民基本台帳	COKAS-R for Gov-Cloud	AWS
2	固定資産税	COKAS-R for Gov-Cloud	AWS
3	個人住民税	COKAS-R for Gov-Cloud	AWS
4	法人住民税	TASK クラウド	AWS
5	軽自動車税	COKAS-R for Gov-Cloud	AWS
6	印鑑登録	COKAS-R for Gov-Cloud	AWS
7	選挙人名簿管理	COKAS-R for Gov-Cloud	AWS
8	就学	COKAS-R for Gov-Cloud	AWS
9	子ども・子育て支援	COKAS-R for Gov-Cloud	AWS
10	児童手当	COKAS-R for Gov-Cloud	AWS
11	国民健康保険	COKAS-R for Gov-Cloud	AWS
12	国民年金	COKAS-R for Gov-Cloud	AWS
13	障がい者福祉	COKAS-R for Gov-Cloud	AWS
14	健康管理	COKAS-R for Gov-Cloud	AWS
15	介護保険	COKAS-R for Gov-Cloud	AWS
16	後期高齢者医療	COKAS-R for Gov-Cloud	AWS
17	戸籍	戸籍総合システム・ブックレス	独自クラウド
18	戸籍の附票	戸籍総合システム・ブックレス	独自クラウド

7 システム要件

(1) 基本要件

- ① 本町の標準化後の基幹系システム（以下、「基幹系システム」という。）と連携し、氏名・住所・生年月日等の情報を自動転記した申請届出書の作成、住民異動や戸籍届出に伴う関連手続きの自動判定、手続案内書の出力等ができるシステムを導入すること。

- ② マイナンバーカード等の券面情報の読み取りによる入力を可能とする仕組みを導入すること。
- ③ 要件定義及び設計については、本町と協議のうえ、詳細なシステム要件を定義すること。
- ④ 他自治体の先進的な事例等の知見や業務改善の視点をもとに、システム導入窓口における手続の選定及び業務フローに対する助言等の支援を行うこと。
- ⑤ 受け付けた申請届出情報（住民異動届、証明書交付申請書等）の基幹系システムへの連携用データの出力ができること。

なお、連携方法（RPA連携又はファイル（データ）連携）については本町と協議のうえ、決定すること。

(2) システム導入窓口

・住民異動・証明書発行事務・おくやみ等にかかる総合窓口	4台
・マイナンバー事務にかかる窓口	4台
・子ども・子育て支援にかかる窓口	1台
・福祉にかかる窓口	1台
・健康保険・年金にかかる窓口	1台
・介護保険にかかる窓口	1台
計	12台

(3) 調達する機器等

端末、プリンタ、及び周辺機器は、本町が別途調達する予定。システムの稼働に必要なセットアップ作業を行うこと。

なお、以下の機器は見込みであり、変更になる場合がある。

機器名	台数	用途
窓口端末	12	システム利用
RPA 連携用端末 ※RPA 連携を実施する場合	2	基幹系システムへの RPA 連携
プリンタ	2	証明書・案内書発行等
タブレット端末	12	電子サイン
タッチペン	12	電子サイン
マイナンバーカード等本人確認書類読取装置	12	マイナンバーカード等本人確認書類に係る券面事項読取
スキャナ	11	添付書類データ取込
QR コードリーダー	6	手続案内書・転出届証明書読取

※ 上記に記載のない機器であって、別途必要となる又は導入を推奨される機器があればご提案ください。

(4) ネットワーク環境

ネットワーク環境は以下の通りである。受託者は本環境下で他の業務に影響を与えず、システムの稼働を保障するものとする。

- ① 個人番号利用事務系ネットワーク 1Gbps
- ② LGWAN 帯域 外部接続 30Mbps
※ LGCS を利用して AWS に接続している
- ③ クライアント PC（個人番号利用事務系）の接続方法 有線 LAN

④ 既存ネットワークの利用プロトコル TCP/IP

なお、各課のネットワーク構築並びに LAN ケーブル敷設工事及び端末等機器の設置場所における電源工事等については、本町にて行うものとし、本仕様書の調達範囲外とする。

また、本町の住民記録システムの CSP は AWS を使用しており、AWS 上の Gateway 構築は、本町のネットワーク運用管理補助者にて行うものとし、本仕様書の調達範囲外とする。

(5) 機能要件

機能要件は、「様式7 機能要件確認書」記載の機能を求めるものとする。

なお、機能搭載の可否については、機能要件回答書に記載の上、提出すること。

※同書表中のデジタル庁の「窓口DXSaaS要件定義書」は、別紙1のとおり。

(6) システムに搭載する対象業務

システムに搭載する申請書等は、本町と受託者で協議の上決定するものとする。

システムに標準で搭載されていない帳票については必要に応じて検討することとなるが、本業務内で別途10帳票を本町から提示する申請書フォーマット(Excel または Word 形式)をもとに作成することとして見積もること。

① 証明書交付請求

下記の証明書に係る受付、申請書の作成及び印刷ができること。

ア 住民票

イ 印鑑登録証明書

ウ 戸籍関係証明書

エ 税関係証明書

② 住民異動及び個別届出申請

下記の対象業務に係る手続の受付、申請書の作成及び印刷ができること。

ア 住民記録

イ 戸籍届出

ウ 印鑑登録

エ 国民健康保険

オ 後期高齢者医療

カ 国民年金

キ 児童手当

ク 児童扶養手当

ケ 特別児童扶養手当

コ 福祉医療費助成(こども、ひとり親、重度心身)

サ 介護保険

シ 障がい者福祉

ス マイナンバーカード

セ 学校校区

ソ 就学援助

タ 母子保健

チ こども子育て(幼稚園・保育園)

ツ 税

テ 収納

ト 健康管理

(7) データ連携要件

・デジタル庁の示す「窓口DXSaaS要件定義書」の「3.基幹系業務システムとのデータ連携」に準拠し、下記の対象業務のデータを取り込み、システムで活用できること。

【対象業務のデータ】

- ① 住民記録
- ② 住登外情報
- ③ 転出証明書情報
- ④ 住所、自治会区、学校区マスタ
- ⑤ 印鑑登録
- ⑥ マイナンバーカード情報
- ⑦ 児童手当
- ⑧ 児童扶養手当
- ⑨ 福祉医療費助成(こども、ひとり親、重度心身)
- ⑩ 介護保険
- ⑪ 国民健康保険
- ⑫ 後期高齢者医療
- ⑬ 幼稚園・保育園
- ⑭ 個人住民税
- ⑮ 滞納管理
- ⑯ 就学援助
- ⑰ 軽自動車税
- ⑱ 国民年金

・連携方法、連携タイミング及び連携項目は、本町と協議のうえ、決定すること。現時点で想定される機能は以下の通り。

- ① 本町の基幹系業務システムとの連携に際し、基幹系業務システム側で改修が必要な場合は、本町が対応する。ただし、システムの構築において、本町側の改修工数が少なくなるように工夫すること。現時点では、ガバメントクラウド(AWS)上に構築された連携基盤(オブジェクトストレージ)により、連携を行うことを想定している。
- ② システムから基幹系システムへの連携については、ファイルまたはRPAによる連携とし、連携に必要な環境構築を実施すること。
- ③ 申請管理システムからシステムへの連携については、本町及び申請管理システムベンダ並びに受託者にて協議の上、決定する。

(8) 非機能要件

① システム利用者

システム利用が想定される職員 約 60 名

※システム導入時の想定人数のため、システムでの取扱業務の追加等により増減する場合がある。

② システム運用時間

平日の午前8時から午後7時までの間、稼働できること。ただし、業務の都合により、土曜日、日曜日及び祝日並びに平日午後7時以降に稼働させる必要がある場合は、柔軟に延長対応が可能であること。

③ データ復旧要件

ア 自動バックアップ機能を備え、最低でも1営業日前までの申請データを保持すること。バックアップの方法等については、本町と協議のうえ、決定すること。

イ 自動バックアップ処理が正常に動作及び完了しているか、定期的に確認できる仕組みを持つこと。また、運用保守においてこれらを確認すること。

④ セキュリティ要件

システムでは、特定個人情報を含む機密性、秘匿性の高い情報を管理するため、情報資産の適切な管理に努めるとともに、以下のセキュリティに関する要件を備えること。

ア セキュリティ対策

(ア) 内外からの不正な接続及び侵入、システムが保有する情報の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。

(イ) 継続的にセキュリティが維持されるよう取り組むこと。

イ 権限管理

(ア) 操作者ごとに ID を付与することができ、パスワード等により識別を行う機能を設けること。

(イ) システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。アクセス許可された操作者に対して、本町で権限管理を行う機能を設け、グループ別に操作権限・アクセス権限を設定できること。

ウ ログ

(ア) 操作者の操作ログを収集し、不正利用を抑止する効果と万が一の事故発生時の原因特定ができること。

(イ) 取得したログは年度単位で5年以上保存できること。また、改ざん、消失防止対策を行うこと。

⑤ その他

ア 利用する端末は、追加のライセンス費用なしで増設できること。

イ データ量が増加しても処理速度を維持すること。

ウ 連絡体制・対応フロー等を定めた「システム障害時対応手順」を策定し、提供すること。

エ システムが保有する情報漏えい等のインシデントが発生した場合、迅速かつ適切な対応が可能となるよう、連絡体制・対応フロー等を定めた「運用保守手順書」を策定し、提供すること。

8 操作研修

(1) システム管理者及びシステム利用者を対象に説明会及び操作研修を実施すること。

見込みの人数は以下の通り。

- ① システム管理者 情報政策課 6名
- ② システム利用者 システム導入端末の属する課員 約60名

(2) 本稼働に支障をきたさないように、十分な研修期間、回数を設けること。システムの操作マニュアル、研修テキストを提供すること。

(3) 操作研修の時間及び手法は、本町と協議の上決定することとするが、開庁時間外の対応も想定した柔軟な研修設計とすること。

9 システム本稼働支援

(1) システム本稼働開始にあたっては、立会作業を実施すること。

(2) システム本稼働開始日に運用を開始する業務については、本町と協議のうえ決定すること。

10 プロジェクト管理

(1) 本業務に関する知識と理解、経験を有する業務従事者を確保する等、十分な業務体制を整備すること。

(2) 業務体制の整備に当たっては、導入業務全体を統括する「責任者」を定めること。

(3) 契約締結後2週間以内にプロジェクト計画書を本町に提出し、承認を得ること。

(4) 進捗管理、課題管理、リスク管理を行い、定期的に本町へ状況報告すること。

(5) 本町が業務の進捗状況や業務内容について支障があると認めた場合は、業務体制を含め、速やかに対応策を検討し実施すること。

(6) 要件の最終決定及び本稼働判定については、本町の合意を得ること。

11 成果物

受託者は契約後、直ちに本町と本仕様書に基づく詳細な打合せを行い、次の納品物を本町の指定する期日までに提出すること。なお、納品物については、紙媒体各1部及び本町が指定するファイル形式で作成した電子媒体とすること。

名称	内容	納品期日
プロジェクト計画書	プロジェクト運営方法、導入スケジュール等を記載	契約締結後 2 週間以内
システム設計書	要件定義・外部設計・データ連携設計・手続定義設計・環境設計など	システム導入時
テスト結果報告書	結合試験項目及びテスト結果	動作試験完了時
操作マニュアル	職員向けの操作方法を記載	操作研修時
研修テキスト	職員向けの研修内容を記載	操作研修時
打合せ資料及び議事録	会議等の資料及び議事録	会議等実施後5営業日以内
その他関係書類・納品物	本町より指示のあったもの	システム稼働時

12 運用・保守要件

(1) 運用・保守体制

受託者は、事前に保守体制図を作成し、本町の承認を得ること。なお、保守体制図の作成に当たっては、責任を明確にすること。

(2) 保守対象

本業務で新たに調達するシステム、ソフトウェア一式とする。

(3) 問い合わせ窓口の設置

受託者は、問い合わせ窓口を設置し、障害等に関する各種問い合わせに対応すること。問い合わせ対応時間は、土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く午前8時30分から午後5時30分までとすること。また、窓口対応時間外に問い合わせが必要となった場合に備え、緊急時の連絡体制を整えておくこと。

(4) システム保守

ア 制度改正への必要な対応を行うこと。

イ 新OS、ブラウザへの対応を行うこと。

ウ システムバージョンアップを適宜行うこと。

エ システム障害が発生した場合、すみやかに解決に向けた初動を行うこと。また、早急に障害の状況把握、復旧作業を行い、復旧の目途及び今後の対応等の報告を行うこと。

(5) システム運用

ア 検証環境での動作確認支援を行うこと。

イ 人事異動や年度切替時の設定変更等について、本町の作業を支援すること。ただし、当該作業について、具体的な作業手順がドキュメント化されており、本町にて容易に実施できる場合は対応不要とする。

ウ システムの障害対応等について、必要に応じて技術者の派遣を行うこと。

13 個人情報の保護

受託者は、個人情報を取り扱うにあたって、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関係法令等及び別紙2「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

14 その他事項

(1) システム稼働に必要な事項について、本町、基幹系システム保守業者、ネットワーク保守業者と打合せのうえ、実施すること。

(2) 本町のセキュリティポリシーを遵守して作業を行うこと。

(3) システム導入作業の際は、他の業務に影響を及ぼさないよう配慮すること。

(4) 本業務を遂行するにあたって知り得た設定情報及び本町が開示した情報を本業務の目的以外に使用又は第三者に提供しないこと。

(5) 本仕様書の内容で疑問や問題点等が生じた場合には、その都度本町と協議すること。また、本仕様書に記載されていない事項については、本町の指示によるものとする。