

## 桜井市スマート窓口構築業務委託プロポーザル仕様書

### 1. 業務名

桜井市スマート窓口構築業務委託

### 2. 業務の目的

本業務は地域未来交付金の採択を受けた事業であり、デジタル技術の活用により市民利便性の向上と業務効率化を推進するものである。

マイナンバーカードの読み取りや基幹系システムのデータを活用する「窓口支援システム」の導入に加え、事前の窓口順番予約機能を有する「発券システム」を併せて導入することで、「書かない」「待たない」「迷わない」窓口の実現を目的とする。

### 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、本市及び受託者双方が協議のうえ、決定するものとする。

### 4. 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

※ 本稼働日は、令和9年2月下旬から3月上旬を予定

### 5. 構築スケジュール

窓口支援システムの構築スケジュールは、次のとおりとする。なお、現段階での想定スケジュールであり、具体的なスケジュールについては市と協議の上決定することとする。窓口事前予約システムについては、窓口支援システムの運用確認や操作研修に合わせて導入すること。

業務内容	1か月目 (R8.7)	2か月目 (R8.8)	3か月目 (R8.9)	4か月目 (R8.10)	5か月目 (R8.11)	6か月目 (R8.12)	7か月目 (R9.1)	8か月目 (R9.2)	9か月目 (R9.3)
契約締結	→								
要件定義（仕様確認）	→								
システム構築・設定	→								
機器・ソフトウェア調達（購入・準備）	→								
端末設置					→				
テスト（動作確認）					→				
操作研修						→			
運用確認						→			



は終日利用可能であること。

#### 6-3-2. 稼働率

運用時間内にて稼働率 99%以上を確保すること。なお、システムメンテナンスについては運用時間外にて実施すること。システムメンテナンスにあたり、本システムの停止が伴う場合は、原則 10 営業日以上前に本市へ連絡を行うこと。

#### 6-3-3. 研修要件

研修の実施体制及びスケジュール等について本市と協議の上、教材等を作成し、実施すること。研修の方法（現地またはオンライン）は本市と協議の上決定すること。次に記載の窓口支援システムの研修に合わせ実施しても良い。

- (1) 操作研修の時間は、本市と協議の上決定するが、業務毎の開催や開庁時間外の対応も想定すること。
- (2) 研修内容について、操作マニュアルを納品すること。

#### 6-3-4. 本稼働支援

稼働開始日（令和 9 年 2 月下旬～3 月上旬を予定）は、終日立会いを行うこと。なお、詳細については、契約締結後に別途協議の上決定すること。

#### 6-3-5. 保守要件

本稼働後 5 年間の保守作業（本システムに関する軽微な運用支援を含む）の実施を保証すること。

- (1) 障害発生時は迅速に対応可能な体制を有すること。
- (2) 問い合わせ対応（電話・メール等）が可能であること。
- (3) 機器保守費用を含む契約とし、故障時は無償での修理または代替機の提供を行うこと。

### 6-4. 納品物

契約締結後速やかに本市と本仕様書に基づく詳細な打合せを行い、次の納品物を本市の指定する期日までに提出すること。

項番	名称	内容	納品期日
1	操作マニュアル	ユーザー向け操作方法を記載	システム納入時
2	運用マニュアル	管理者向けの運用説明書	システム納入時
3	研修マニュアル	運用試験用のシナリオ等を記載	システム納入時
4	運用保守計画書	運用保守に関する事を記載	システム納入時
5	その他関係書類・物品	本市より指示のあったもの	システム納入時

## 7. 窓口支援システム要件

### 7-1. システム導入窓口

別表 2 のとおりとする。なお、同表は見込みであり、変更となる場合がある。

### 7-2. 機能要件

#### 7-2-1. 庁内申請

窓口支援システムは、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 の利用を前提とし、デジタル庁が定める運用管理方針およびセキュリティ基準を遵守した構成であること。その上で、次の機能要件及び別紙の機能要件

以下の一覧の内容を満たすこと。

本仕様書で求める機能要件に関わらず、基本機能として実装する機能については、併せて導入するものとする。

- (1) 本市の標準化後の基幹系業務システム（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、手続き案内書の出力等ができるシステムを導入すること。
- (2) 来庁者の窓口受付について、全庁的に電子化を図れるシステムとすること。また、運用開始後でも申請を追加できる拡張性を有すること。
- (3) 来庁者が質問に回答することにより、必要な手続き、手続きの場所、必要な持ち物、その他関連情報の提示が行えること。
- (4) 支援措置対象者はアラート表示ができること。
- (5) 質問によって出力された内容に基づき、電子的に手続きができること。
- (6) 申請書入力画面では、現在使用している申請書のイメージデータが常に表示され、参照しながら申請書の入力ができること。
- (7) 同一申請書内もしくは、複数の申請書を記載する際には、2度書かせない仕組みがあること。
- (8) 職員と市民の双方で記載中の申請内容を確認できること。
- (9) 電子サインができること。また、電子サインを使用しないこともできること。
- (10) 申請者が同一の場合、複数の申請書への利用者の電子サインは、一度の記載で完了できること。また申請書ごとに電子サインを行うこともできること。
- (11) 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。
- (12) 申請時に窓口が複数に分かれる場合も、二次元コードを利用した情報連携を行い、職員及び市民に同じ内容を2度書かせない仕組みがあること。
- (13) 職員が同じ内容を2度聞く必要がなく、時間短縮や効率化を図ることができること。
- (14) ユーザー情報として氏名、カナ氏名、所属部署、ログイン ID、パスワード等を設定・登録できること。
- (15) 人事異動に伴うユーザー情報の変更について、年度末に一括して更新処理ができること。
- (16) ユーザーまたは部署単位でアクセスできるデータ範囲や権限を制御できること。
- (17) ユーザー単位で、システム利用監査証跡（データ参照、更新、削除等）やデータ出力時のログを取得できること。
- (18) 将来的には他の窓口業務でも利用が可能な拡張性を有していること。

#### 7-2-2. メンテナンス機能

- (1) 7-2-1 の質問・申請に関するセットアップ内容は、システム内にメンテナンス機能を有し、稼働後も当該機能で職員自ら修正及び追加が可能であること。
- (2) 申請書データの登録数に制限を設けることなく、将来的には全ての窓口業務で利用が可能なこと。導入時の申請書数は 50 とする。

### 7-3. 非機能要件

#### 7-3-1. システム運用時間

「7-2.機能要件」に定めるシステムについては、平日の午前8時から午後8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、日曜及び祝日並びに平日午後8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。

#### 7-3-2. 稼働率

運用時間内にて稼働率 99.5%以上を確保すること。なお、システムメンテナンスについては運用時間外にて実施すること。システムメンテナンスにあたり、本システムの停止が伴う場合は、原則 10 営業日以上前に本市へ連絡を行うこと。

#### 7-3-3. データ復旧要件

システム及びデータにおける定期的なバックアップに加え、各種作業前・作業後のバックアップ処理、確認作業を行うことにより、適切なバックアップ運用を行うこと。バックアップの方法等については、本市と協議の上、決定すること。

#### 7-3-4. 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。

##### (1) 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や、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。

##### (2) 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 本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、市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。

##### (3) ログ

不正利用の抑制や利用状況についての分析を行うため、システムのログを保存・取得することができること。ログの保存期間については、本市と協議の上決定すること。

#### 7-3-5. 研修要件

システムの操作研修については、研修の実施体制及びスケジュール等について本市と協議の上、必要となる研修計画書及び教材等を作成し、実施すること。研修の実施方法は、原則として当市施設内における対面方式（オンサイト研修）とする。ただし、実施内容や受講規模等を踏まえ、効率的な研修実施の観点から必要と認められる場合には、当市と協議の上、実施方法を変更できるものとする。ハードウェアやソフトウェア等のシステム環境については受注者にて準備を行うこと。現地開催の場合、研修を行う場所、スクリーン、プロジェクタについては発注者にて提供を行う。

(1) 操作研修の時間は、当市と協議の上決定するが、業務毎の開催や開庁時間外の対応も想定すること。

(2) 研修内容について、操作マニュアルを納品すること。

対象者	研修内容	人数	回数	時間
管理者	窓口支援システムの管理者を対象として、システム管理者として習得すべき機能や操作方法等について理解を深めるための研修を実施すること。	5名程度	1回	2時間程度
窓口対応職員	対象手続の窓口対応職員を対象として、窓口対応を行う上で必要な機能や操作方法等について理解を深めるための研修を実施すること。	20名(各回)程度	同 内容3回	2時間程度

#### 7-3-6. 本稼働支援

稼働開始日（令和9年2月中旬～3月上旬を予定）は、終日立会いを行うこと。なお、詳細については、契約締結後に別途協議の上決定すること。

#### 7-3-7. 個人情報保護、情報セキュリティ及び機密保持

受託者は、本仕様とは別に以下の項目を遵守すること。

- (1) 個人情報の取扱いに関する特記仕様書

#### 7-3-8. 保守要件

本稼働後5年間の保守作業の実施を保証すること。

- (1) 保守において、迅速かつ適切な対応が可能となるよう、連絡体制および障害時の対応を定めた「運用保守計画書」を策定し、提出すること。
- (2) 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。
- (3) データ量が増加しても処理速度が維持できること。
- (4) 問い合わせ対応（電話・メール等）が可能であること。

### 7-4. 連携システム

基幹系システムは、標準化済みベンダークラウド上で稼働している。障害福祉、特別児童扶養手当、特別児童手当のシステムはガバメントクラウド（AWS）上に令和9年1月移行の予定。

システム名	保守業者	パッケージ名等
住民情報システム	日本電子計算株式会社	WizLIFE（標準化済み）
障害福祉、特別児童扶養手当、特別児童手当	株式会社アイネス	WebRings（令和9年1月標準化予定）

### 7-5. 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 基幹系システムとのデータ連携」に準拠し、本システムで活用できること。なお、連携方法、連携タイミング及び連携項目は、本市基幹系ベンダーと三者協議の上決定すること。

- (1) 市は、基幹系システムより出力される、デジタル庁が策定した「地方公共 団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書」に定める機能別連携仕様で定義されたデータ（CSV ファイル）を、日本電子計算所有のデータセンター内の基幹系システム所定フォルダに格納し、そのデータを受託者が日次または、

- 一定の間隔で取り込むこと。
- (2) 窓口支援システムで入力された異動情報や申請情報等を基幹系システムに連携させるため、CSV データが自動的に随時出力可能であること。(RPA にかかる費用は本業務に含まない)
  - (3) 連携構築に関わるスケジュールや仕様調整に関し、三者で協議し時期調整を行うこと。

## 7-6. ソフトウェア及びハードウェア

### 7-6-1. 調達

受託者は、本システムの稼働環境として必要となる場合は、ソフトウェア（ミドルウェアを含む。）及びハードウェア一式を調達のうえ、本市に納入すること。ハードウェアは、本システムが正常かつ円滑に稼働する環境となるものを選定すること。

なお、調達したハードウェアは原則として本市所有物とする。また、ソフトウェアについては本システム稼働後5年間の「ソフトウェア使用权」及び「ソフトウェアのバージョンアップ権（本システムの正常稼働に不可欠なものに限る）」を本市に保証すること。

想定される調達対象は、別表1のとおりだが、以下の記載内容にかかわらず、各機能の動作に必要な品目・機能については、一式を調達すること。また、既存の端末、プリンタでも利用可能なようセットアップ作業等を行うこと。別表3に既設機器の一覧及び受付窓口数と導入する機器について記載する。

### 7-6-2. 保守

受託者は、本市に納入したソフトウェア及びハードウェア一式について、本システムの正常稼働を維持するため、次の要件を含む本稼働後5年間の保守作業（本システムに関する軽微な運用支援を含む）の実施を保証すること。また、次の条件を満たすこと。

- (1) 保守は定期訪問とはせず、作業を要する事案（故障等）発生の都度訪問することを基本とすること。
- (2) ソフトウェアのバージョンアップ作業等、訪問時期が予定されている保守作業については、作業実施10日前までに「保守作業計画書」を本市に提出し、承認を受けること。
- (3) 保守作業完了後、作業実施後10日以内に「保守作業報告書」を本市に提出すること。
- (4) 本市からの障害時連絡を受けられるよう連絡体制を整備すること。
- (5) 連絡受付の時間帯は、行政機関の休日に関する法律（昭和63年法律第91号）第1条第1項に挙げる日を除く平日午前8時30分から午後5時30分までとする。ただし、緊急を要する場合はこの限りではない。
- (6) 障害時に派遣される技術者は、障害対応にあたり、本市と連絡・調整を図り復旧に臨むこと。
- (7) 障害時は、障害対応の復旧状況及び復旧見込み時間等を随時、本市に報告すること。
- (8) 障害復旧後、同様の障害が発生しないよう是正措置または予防措置を講じること。
- (9) 技術的な問題や障害を解決するために必要な技術情報、障害切り分けのノウハウ、作業手順、解決方法や回避方法等の技術支援を提供すること。また、必要に応じて、障害復旧作業を実施した際のノウハウを反映すること。

### 7-7. 納品物

受託者は、契約締結後速やかに本市と本仕様書に基づく詳細な打合せを行い、次の納品物を本市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、PDF形式に加え、本市が今後の運用、修正、研修及び引継ぎに利用できるよう、Word、Excel、PowerPoint その他編集可能な形式の電子データも併せて納品すること。

項番	名称	内容	納品期日
1	システム設計書	要件定義、外部設計・データ連携設計・手書き定義・環境設計など	システム納入時
2	試験成績書	テスト項目及びテスト結果	システム納入時
3	操作マニュアル	ユーザー向け操作方法を記載	システム納入時
4	運用マニュアル	管理者向けの運用説明書	システム納入時
5	研修マニュアル	運用試験用のシナリオ等を記載	システム納入時
6	運用保守計画書	運用保守に関する事を記載	システム納入時
7	打合せ資料及び議事録	会議等の資料及び議事録	システム納入時
8	その他関係書類・物品	本市より指示のあったもの	システム納入時

## 8. プロジェクト管理

受託者は、導入にあたり次のとおりプロジェクト管理を行い、適切に業務を遂行すること。

### 8-1. プロジェクト計画

受託者は、契約後速やかにプロジェクト計画を立案し、計画書の作成を行うこと。計画書には、作業体制、スケジュール等が明記されていること。

### 8-2. コミュニケーション管理

受託者は本システムの導入期間において、懸案及びスケジュールの管理を行い、適宜本市との情報共有を行うこと。また、必要に応じてプロジェクト会議を設けること。

### 8-3. 納品物

項番	名称	内容	納品期日
1	プロジェクト管理	プロジェクト運営方法やスケジュール（WBS等）などを記載	契約締結後 2週間以内

## 9. 納入作業

- (1) 本市が指定する場所に納入すること。
- (2) 納入作業時間は、本市と協議を行うこと。場合により、平日夜間又は休日での納入の可能性のあることに留意すること。
- (3) 作業においては、関係する法令等を遵守し、安全、衛生等の管理に留意して行うこと。また、必要な事項は本市と協議を行い、その結果は速やかに本市に報告すること。
- (4) 納品物は、全て開梱し梱包材を持ち帰ること。
- (5) 作業は全て受託者の責任とし、損傷補償は次のとおりとする。
  - (ア) 作業中における造営物の損傷等、第三者に与えた損害に対する補償は、受託者の負担とする。
  - (イ) 作業中における造営物の損傷等、本市に与えた損害に対する補償は、本市と協議

を行い受託者の負担で修復すること。

#### 10. 完了検査

本業務は、本市による正常稼働確認及び本仕様書に定める納品物全ての検査合格をもって、業務完了とする。

#### 11. その他

- (1) システム稼働に必要な事項について、本市、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) 仕様書に記載のない事項は、都度協議の上、対応方針を決定すること。仕様書の記載内容に疑義が生じた場合は、都度協議の上、対応方針を決定すること。やむを得ない事情により、仕様の変更を必要とする場合は、予め本市へ申出の上、承認を得てから行うこと。
- (3) 本業務の履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、又はその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、本市が継続して業務を遂行できるよう必要となる措置について誠実に対応すること。
- (4) 受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。
- (5) 受託者は、本業務の一部を第三者に再委託するときは、あらかじめ市に書面により報告し、市の承認を得ること。