

富田林市書かない窓口システム構築
及び運用保守業務仕様書

令和7年7月

富田林市

1 業務名

富田林市書かない窓口システム構築及び運用保守業務（以下「本業務」という。）

2 業務内容

- (1) 計画準備及び資料収集整理
- (2) システム構築
- (3) データ及びシステムセットアップ
- (4) 教育研修及び操作マニュアルの作成
- (5) その他システム構築に想定される業務
- (6) システム運用・保守
- (7) その他システム構築及び運用に必要な業務

3 業務目的

富田林市（以下「本市」という。）では、住民の負担軽減と利便性の向上、ならびに職員の業務効率化およびサービスの標準化を図ることを目的に、令和 6 年度にデジタル庁の「窓口 BPR アドバイザー派遣事業」を活用し、本市の窓口サービスの現状や課題の把握に向けた窓口利用体験調査を実施した。

その結果、窓口での滞在時間が長時間に及ぶケースや、申請書等の記入において同一情報を複数回にわたって記載する必要があるなど、「待ち時間が長い」「記入書類が多い」「同じ内容を何度も書かされる」といった住民負担が顕在化した。また、手続の煩雑さが申請者にとって大きな心理的・時間的負担となっていることも明らかになった。

加えて、職員側においても、申請書の記載説明や内容確認、さらには各種システムへの手入力作業などに多くの時間と手間を要しており、手続の効率化と業務負担の軽減が喫緊の課題となっている。

こうした課題を踏まえ、本業務では、住民異動届に関連する手続や証明書の発行等、従来は紙による申請・届出が中心であった業務について、これまでの紙媒体による申請・届出に加え、情報システムを活用した申請・届出が可能となる「書かない窓口システム」（以下「本システム」という。）の稼働環境を構築し、住民と職員双方の負担軽減と窓口サービスの質的向上を図るものである。

4 業務範囲

本業務は本仕様書に記載する範囲とする。ただし、本仕様書に記載がない事項については、本市及び受注者双方が協議の上、決定するものとする。

5 業務履行期間

契約締結日の翌日から 令和 8 年 3 月 31 日まで

※令和 8 年 2 月までに一部手続の運用を開始するものとする。なお、開始する対象手続等は協議の上で決定する。

※本業務の構築完了後の令和8年4月1日から令和13年3月31日について、提案時の金額に基づき、別途保守契約等を行う予定とする。

6 履行場所

富田林市役所および関連施設

7 システム要件

(1) 基本要件

(ア) 本システムは、デジタル庁にて選定を受けてガバメントクラウド上に構築された自治体窓口 DXSaaS（以下「窓口 DXSaaS」という。）を活用するものとし、受注者は、システムの導入及びハードウェアを含む稼働環境を構築すること。

(イ) 本システムは、原則として機能要件で示す機能を受注者が用意する「窓口 DXSaaS」の基本機能で実現することとし、機能拡張を伴う本市独自のカスタマイズは行わない。

(ウ) 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。

(エ) 本システムは、住民情報の参照や手続処理の効率化を図るため、本市が運用する基幹業務システムとのデータ連携を前提とし、連携方式や運用の効率化など、事務負担の軽減に資するものであること。

(オ) 本市の基幹業務システムと連携し、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、住民異動に伴う関連手続の自動判定、手続案内書の出力等ができるシステムを構築すること。また、基幹業務システムの標準化後のシステム運用に対応すること。

(カ) 国民健康保険の資格得喪や年齢到達による資格得喪など、住民異動に関わらない各業務の手続の申請書類等も個別で作成できるシステムであること。

(キ) 本業務にて作成する市独自の申請書様式に加え、可能な限り申請書テンプレートを提供するなど、本市の帳票準備の負担軽減を行うものであること。

(ク) 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、導入窓口の展開順や総合窓口における手続・業務フローの検討に対する助言等の支援を行うこと。

(ケ) 要件定義及び設計については、本市担当者と協議の上、詳細なシステム要件を定義すること。

(2) システム導入窓口

富田林市役所本庁舎及び金剛連絡所

※対象窓口は年次的に拡大することを予定している。

(3) 利用する窓口端末台数

10 台程度（令和7年度）

※窓口端末台数は年次的に拡大することを予定している（最大100台程度）。

※その他必要な関連機器がある場合は、本市において別途調達する予定であるため、必要な関連機器を提案書に記載すること。

(4) 本システムが対象とする業務

本稼働は、住民異動に係る手続から派生する窓口業務及び証明発行業務を想定しているが、次の業務を例とした窓口受付に対する全庁的な電子化を図れるシステムとし、運用開始後においても申請を追加できる拡張性を有すること。

- ①住民記録に関する業務（転入・転出・転居・世帯変更・記載変更）
- ②戸籍に関する業務（出生・死亡・婚姻・離婚）
- ③マイナンバーカードに関する業務
- ④印鑑登録に関する業務
- ⑤おくやみ手続きに関する業務
- ⑥住民票等証明書交付申請に関する業務
- ⑦軽自動車税（種別割）申告兼標識交付に関する業務
- ⑧税証明書交付申請に関する業務
- ⑨固定資産税に関する業務
- ⑩国民健康保険に関する業務
- ⑪後期高齢者医療制度に関する業務
- ⑫国民年金に関する業務
- ⑬児童手当に関する業務
- ⑭児童扶養手当に関する事務
- ⑮特別児童扶養手当に関する事務
- ⑯その他子育て支援に関する事務
- ⑰介護保険制度に関する業務
- ⑱子ども医療費助成制度に関する業務
- ⑲ひとり親家庭等医療費助成制度に関する業務
- ⑳障がい者福祉に関する業務
- ㉑生活保護に関する業務

8 機能要件

別紙「機能要件一覧」のとおりとする。

※未実装の機能であってもシステム構築期間内に実装予定であれば仕様を満たしていると見なす。

9 連携要件

- (1) 本システムが、本市基幹業務システムの住民情報等が参照できるようにデータ連携できること。
- (2) 連携は、標準化後の基幹業務システムや国が提供する他のデジタルサービスとのデ

ータ連携を基本として、専門的知見と将来的なシステム運用の見通しを有していること。また、連携が可能となった時点で速やかに対応できること。

- (3) 基幹業務システムとの連携は、「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」の独自施策システム等連携仕様に従って連携すること。なお、基幹業務システムで対応できる連携 ID、各論版数に準拠すること。
- (4) 連携方式は、「ファイルストレージ連携」、通信方法は、「SFTP 方式」、連携データ格納場所は、基幹業務システムが指定するファイルサーバ等から取得すること。データの連携頻度は日次又は随時を基本とする。
- (5) 文字の連携は、「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」の文字要件に基づいて対応すること。文字セットは行政事務標準文字を使用する。
- (6) 受付けた申請届出情報（住民異動届、証明書交付申請等）の基幹業務システムへの連携用 R P A データの出力ができること。また、出力された連携用 R P A データを R P A により連携し、本市基幹業務システムへ更新・登録ができるよう対応すること。

1 0 非機能要件

(1) ネットワーク

- (ア) 本システムの利用にあたり、ガバメントクラウドへの接続は、発注者が準備する。なお、ガバメントクラウドの設定変更等についてはできる限り発生しないよう柔軟に接続可能な環境を用意すること。
- (イ) 本市の基幹業務システムは、令和 7 年 11 月から順次、標準準拠システムへの移行を予定しているため、現時点ではガバメントクラウドとのネットワーク接続環境がない状況である。そのため、本システムの構築・テスト・サービス提供など、ガバメントクラウドとのネットワークを利用する場合は、構築期間の設定に留意すること。

(2) 窓口端末等

- (ア) 窓口端末、プリンタ等は発注者が用意した端末等を利用できること。
- (イ) 窓口端末 OS は、Microsoft Windows10 Pro 以上の環境で利用可能なこと。
- (ウ) システムは、Web ブラウザで利用でき、特定のミドルウェア等のインストールが不要であること。
- (エ) 窓口端末へアプリケーションが必要な機器がある場合には、インストール作業を実施すること。アカウント情報等については発注者から提供する。
- (オ) 窓口端末 OS やブラウザのバージョンアップに備え、特定のバージョンに依存しないこと。
- (カ) 既存の基幹業務システムで利用している外字およびフォントが利用できること。
- (キ) 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) アクセス制御及びアクセスログ等

- (ア) ユーザ単位でアクセスできるデータの範囲や権限をコントロールできること。
- (イ) ユーザ単位で、システム利用監査証跡（データ参照、更新、削除等）や印刷・

データ出力時のログを取得できること。

(ウ) 取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止し、契約期間中は保存し、いつでも提供可能とすること。

(エ) 職員異動に伴うユーザの削除や登録、変更等の作業負荷を軽減する機能（CSVによる職員情報の一括取込等）を提供すること。

(4) 性能要件

(ア) キャパシティ

データ量及び本システムの操作者の増加に対して、システムのパフォーマンスが低下しないように十分なキャパシティを備えること。

(イ) 同時接続最大数

最大 100 台程度

(ウ) 信頼性要件

システム障害、異常入力や処理を検出し、データの漏洩や改変を防止する対策はガバメントクラウド上で講じること。

障害等でデータ復旧が必要な場合、本市の業務への影響を抑制するため、データの復旧時間の短縮やデータ損失の抑制を図りつつ、データ復旧を確実に実施できること。

(エ) データ復旧要件

自動バックアップ機能を備え、最低でも 24 時間前までのデータを保持すること。また、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セキュリティ対策が講じられていること。

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ち、運用保守において確認すること。

本システムの保守作業前に実施する臨時のバックアップ作業や障害復旧のために実施するリストア（データ復元等）作業が必要となった場合は、運用保守において作業を実施すること。

(5) セキュリティ要件

本システムは、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

①内外からの不正な接続及び侵入、支援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。

②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

①ユーザごとに 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。

②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、本市側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

- ①アクセス履歴の管理を可能とし、システムログ及びアプリケーションログを取得、保存、報告する機能を設ける、または運用を実施すること。
- ②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。
- ③取得したログは1年以上保存できること。また、改ざん、消失防止対策を講じること。

(6) 緊急時対策手順の策定

本システムが保有する情報の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に連絡体制・対応フロー等を定めて、資料を提示すること。

(7) RPA シナリオ構築

本システムと連携し、基幹業務システムを自動操作する RPA のシナリオを作成すること。また、本稼働後は職員がメンテナンスできるよう指導すること。

1 1 窓口端末および周辺機器等

必要に応じて、以下の窓口端末用の周辺機器および RPA ソフトウェアを調達に含めること。受注者は、既存の基幹業務システムとシステム連携が可能な RPA ソフトウェアを提案すること。

| No. | ハードウェア・ソフトウェア | 数量 | 備考 |
|-----|----------------|----|--|
| 1 | RPA ソフトウェア（開発） | 1 | 開発兼実行用 |
| 2 | RPA ソフトウェア（実行） | 3 | 証明受付用 2 台、住民異動入力用 1 台 |
| 3 | IC カード等読取装置 | 15 | マイナンバーカード等の読取装置 (参考機種：株式会社ジェイエスキューブ製パシッドスキャン) ・参考機種と同等の性能を有すること。 |

※上記のハード・ソフト等について、操作に必要な機器の設置、設定作業を行うこと。

※上記以外のハード・ソフト等については、入札等により調達を行うこととする。そのため、導入するシステムを運用するために必要なパソコン、プリンタ等のほか、接続ケーブル類の周辺機器等について、基本構成を示すこと。

1 2 システム構築の留意点

(1) 作業負担の軽減

安全かつ最適な導入スケジュールを計画・立案し、データセットアップ、基幹業務システムとの連携等について、できる限り本市が行う作業負担の軽減が図れる方法により実現すること。

(2) 低廉かつ効率的なシステムの導入

本市の人口規模等を考慮し、サービスの利用期間（60 ヶ月程度を想定）中の円滑な運用を可能とする低廉かつ効率的なシステムを構築すること。

(3) 関係法令等の制定及び改廃への対応について

関係法令等の制定及び改廃が行われた際に、「書かない窓口」を継続するために本システムに対して必要な対応を行うこと。ただし、この対応に必要な費用については提案内容に含まない。また、関係法令等の制定及び改廃が行われた際に、改修にかかる費用を低減するための工夫を行うこと。

1.3 操作研修

(1) システムの操作研修は、研修実施体制、スケジュール等について本市と協議の上、必要となる計画書及び教材等を作成し、実施すること。

(2) 研修会場・スクリーン・プロジェクタ、操作研修に必要な端末等については本市にて提供を行うが、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

(3) 研修は、Web 会議システムや動画サイトなどの活用も認めるが、質疑の対応など現地研修と同等の体制確保に努めること。

(4) システムの操作やメンテナンス作業など、職員が操作する作業に係る研修マニュアルや研修動画は全て提供すること。

(5) 関係する全ての職員を対象に、複数回の研修を本市庁舎及び関連施設にて実施すること。なお、利用者向けは 20 人×5 回程度、管理者向けは 10 人×3 回を見込んでいる。

(6) 申請書様式の追加や修正は重要な作業であることから、別途研修を設けること。

1.4 本稼働支援

(1) 本稼働開始時は立会作業を実施すること。

(2) 本稼働開始日に運用を開始する業務については、本市と協議の上決定すること。

1.5 プロジェクト管理

(1) 受注者は、業務を円滑に進める為に、適切な責任者及び従事者を配置すること。再委託先の人員での配置は認めない。

(2) 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、十分な体制を整備すること。

(3) 業務体制の整備にあたっては、導入業務全体を総括する責任者を定めること。

(4) 初回協議時にプロジェクト計画書を本市に提出し、その内容について説明を行い、承認を得ること。また、提出したプロジェクト実施計画書の内容を変更する場合は、事前に本市の承認を受けること。

(5) 1 ヶ月間に 1 回程度、定例会議を開催し、進捗状況や課題等の報告を本市に行うこ

と。

- (6) 定例会議には受注者の体制の中からプロジェクトリーダーもしくは契約責任者と同等の人員の1名は出席すること。
- (7) 進捗管理、課題管理、リスク管理を行い、定期的に本市へ状況報告すること。
- (8) 本市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。
- (9) 本稼働判定については本市の合意を得ること。

1.6 成果物

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、紙媒体各1部及び本市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。

| 成果物 | 内容 | 期日 |
|------------|--|---------|
| プロジェクト計画書 | プロジェクト運営方法や業務体制・スケジュール及びプロポーザル時の独自提案など | 初回協議時 |
| システム設計書 | 要件定義・外部設計・データ連携設計・帳票設計情報・環境設定・稼働テスト計画書など | 本番稼働時 |
| テスト結果報告書 | 稼働テスト項目、シナリオ・テスト結果など | 各テスト完了時 |
| 操作・研修マニュアル | 職員向けの運用・操作方法など | 操作研修時 |
| 運用保守手順書 | 運用保守に関すること | 本番稼働時 |
| 打合せ資料・議事録 | 打合せに必要な資料及び議事録 | 随時 |
| その他資料 | その他業務に必要な資料 | 本番稼働時 |

1.7 システム運用・保守

(1) 基本要件

(ア) 運用・保守業務体制

受注者は保守業務の実施に際し、事前に保守業務体制図を作成し、本市の承認を得ること。なお、保守業務体制図の作成に当たっては責任者を明確にすること。

(イ) 保守対象

保守対象は、本業務で調達するシステム一式とする。

(ウ) 問合せ窓口の設置

- ・受注者は、問合せ窓口を設置し、障害や動作に関する各種問合せに対応すること。
- ・問合せ窓口対応時間は、平日午前8時30分から午後5時30分までとすること。
- ・窓口対応時間以外に問合せが必要となった場合に備え、緊急時の連絡体制を整えること。

(2) システム保守

- (ア) 制度改正への対応をすること。(元号切替え、消費税率変更等)
- (イ) 新OS、ブラウザへの対応をすること。(脆弱性対応、動作検証、パッチ適用)
- (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、早急に障害の状況把握、復旧を行い、復旧のめど及び今後の対応等の報告を行うこと。
- (オ) 人事異動及び年度切替え時の設定変更等について、本市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、本市にて容易に実施できる場合は、対応不要とする。

(3) ハードウェア保守

- (ア) 納品した機器等について、本システムの正常を維持するため、本稼働後5年間は以下の保守作業の実施を保証すること。
 - ①機器の故障、障害対応について、必要に応じて技術者の派遣を行うこと。
 - ②派遣に係る経費及び故障等に係る交換部品等の経費については別途対応とする。
 - ③機器の復旧にあたっては、既存の住民情報システムへの影響を考慮し、既存保守業者と連携しながら作業を行うこと。

(4) SLA の設定

総務省が公表する「地方公共団体における ASP・SaaS 導入活用ガイドライン」、
「ASP・SaaS における情報セキュリティ対策ガイドライン」等に照らし合わせ、SLA
(サービスレベル合意書：Service Level Agreement) を取り交わすものとする。

1.8 検収

本業務の構築は、本市による正常稼働確認及び前記の納品物すべての合格検査をもって完了とする。なお、検査完了後、本仕様書と不適合が見られた場合は、本市と協議の上、受注者は無償で是正措置を実施すること。

1.9 その他

- (1) 本稼働に必要な事項について、本市と基幹業務システム保守業者、ネットワーク保守業者と打合せの上、実施すること。
- (2) 機器の設定や設置が必要な場合は、本市と各保守業者と打合せの上、実施すること。
- (3) 構築作業の際は、他の業務に影響を及ぼさないよう配慮すること。
- (4) 受注者は、業務を円滑に実施するため、必要に応じて随時協議の場を設けるとともに、業務発注後の発注者からの指示については真摯に対応すること。
- (5) 受注者は、詳細事項及び内容に疑義が生じた場合、並びに業務上重要な事項の選定については、あらかじめ発注者と打ち合わせを行い、その指示または承認を受けなければならない。
- (6) 本業務を遂行するに当たって知り得た設定情報及び本市が開示した情報を、本業務の目的以外に使用又は第三者に提供しないこと。

- (7) 操作マニュアル及び運用マニュアルが改訂された場合は、速やかに改訂後のマニュアルを本市に提供すること。
- (8) 受注者は、本仕様書に基づいて業務を実施し、本仕様書に示されていない事項については、発注者とその都度協議のうえ決定すること。
- (9) 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。また、受注者は、本業務が終了した際には、本市の業務継続に必要なデータの引き渡し完了すれば、サーバ等のデータは復元できないよう削除し、その証明を本市へ提出すること。
- (10) 本市の許可を得た上で再委託を行う場合は、再委託先についても同様の守秘義務を遵守させる契約を締結し、受注者の責任において管理・監督を行うこと。
- (11) その他、本業務に関する詳細は、富田林市業務委託契約約款（昭和63年3月18日制定 富田林市告示第9号）によるものとする。

以上