

## 仕 様 書

本件業務における仕様は次のとおりです。

### 1 業務概要

- (1) 件 名 窓口業務支援システム整備・運用業務委託
- (2) 履行場所 東御市役所ほか
- (3) 業務内容 項番2のとおり
- (4) 履行期間 契約締結日から令和7年3月31日まで
  - ア システム構築 令和7年1月までに稼働すること。
  - イ 運用保守 システム稼働後から令和7年3月31日まで※令和7年4月以降は年度単位で契約予定
- (5) 上限金額 金 23,000,000 円（消費税及び地方消費税を含む。）

### 2 業務内容

#### (1) 目的

本市では、市庁舎の分配配置等によりライフイベントにおける窓口の行政手続が効率的でないことから、来庁者に負担が生じている状況であるため、「書かない・待たない・回らない」ワンストップ窓口を実現し、市民の窓口負担を軽減するとともに、業務効率化を図ることを目的とする。

#### (2) 基本要件

受注者が提供する窓口業務支援システムは、自治体窓 DX SaaS で提供すること。

発注者においては、ワンストップ窓口等に係る将来的な業務改革（BPR）後の姿を見据え、情報連携等のシステム環境を構築する。

提案時点でサービス要件が満たせない場合には、将来的な展望も踏まえた提案を行うこと。その際は、サービス提供出来ない項目を明確に示したうえで企画提案書に記載すること。

なお、下記の業務については標準的な項目であり、データ連携対象や対象業務の検討状況によって変動（増減）する可能性があるため柔軟に対応すること。

#### ア システム導入対象

|        |                                                                                       |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 導入窓口   | 市民課、税務課、福祉課、子ども家庭支援課 など                                                               |
| 利用時間   | 平日 8:00 から 20:00 まで（12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く）<br>※繁忙期（年度末や年末年始等）は時間延長や土曜・日曜・祝日の開庁もある。 |
| 利用者数   | 約 120 名                                                                               |
| 利用端末台数 | 最大 100 台                                                                              |

## 別紙２ 仕様書

### イ 住民異動および個別届出申請の対象業務

次の対象業務に係る手続きの受付、申請書の作成および印刷ができること。

#### 【対象業務】

|        |         |          |         |
|--------|---------|----------|---------|
| 住民基本台帳 | 後期高齢者医療 | 児童扶養手当   | 就学援助    |
| 戸籍     | 介護保険    | 特別児童扶養手当 | 幼稚園・保育園 |
| マイナンバー | 障害者     | 子ども支援    | 収納      |
| 印鑑登録   | 重度心身医療  | 子ども医療費   | 市営住宅    |
| 国民健康保険 | 母子医療    | ひとり親医療費  | 畜犬      |
| 国民年金   | 児童手当    | 学校校区     | 生活保護    |

### ウ 証明書交付請求の対象業務

次の対象証明書に係る受付、申請書の作成および印刷ができること。

#### 【対象証明書】

|        |      |           |        |
|--------|------|-----------|--------|
| 住民票    | 所得証明 | 車検用軽自証明   | その他の証明 |
| 印鑑証明   | 課税証明 | 資産税に関する証明 |        |
| 戸籍関係証明 | 納税証明 | (土地・家屋等)  |        |

### エ データ連携対象業務

次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】

|        |         |       |         |
|--------|---------|-------|---------|
| 住民基本台帳 | 生活保護    | 児童手当  | 住登外者    |
| 印鑑登録   | 障害者福祉   | 医療費助成 | 法人情報    |
| 個人住民税  | 介護保険    | 保育園   | 住所等のマスタ |
| 滞納管理   | 国民健康保険  | 公営住宅  | 転出証明書情報 |
| 就学援助   | 後期高齢者医療 | 畜犬    | 国民年金    |
| 児童扶養手当 |         |       |         |

## (3) 機能要件（概要）

- ア 証明申請業務および届出申請業務について、対象業務一覧の受付および申請書の作成ができること。
- イ 既存の基幹業務システム（株式会社電算製）のデータを取り込み、共通データベースを作成し、住基情報や資格情報を総合的に検索、参照できること。想定している取込対象は対象業務一覧の通りとすること。
- ウ システムを利用するユーザは職員単位とし、ログインIDやパスワード、有効期間が設定できること。また、機能制限、資格情報等の参照制限、申請業務の受付権限を設定し、受付する窓口によって権限を切り替えできること。
- エ 氏名や生年月日で住基情報を検索し、氏名、住所、生年月日、性別等を表示できること。また、外国人や法人も検索できること。
- オ 支援措置対象者は、警告表示し職員に対して注意喚起し、住所の画面表示や申請書出力を制限できること。
- カ 宛名検索して選択した情報は、本人確認や申請書の作成に利用できること。

## 別紙2 仕様書

- キ 来庁者の氏名や住所、本人確認書類を選択して入力できること。また、申請対象者が来庁者と異なる場合は、申請対象者との関係や権限確認書類を選択できること。
- ク 職員向けに手続きに関する法令情報やガイダンスを画面表示できること。
- ケ 手続きに必要な確認事項を質問形式で画面表示し入力できること。入力した内容は申請書に印字できること。
- コ 氏名・住所・生年月日・聞き取りした確認事項などの情報を印字した申請書を出力できること。
- サ 手続きの説明、手続きに必要なもの、手続きできる窓口、手続きの完了有無を印字した手続き案内書を出力し、来庁者に案内できること。
- シ 証明書の受付ができること
- ス 必要な証明書の種類、記載事項、使用目的、数量等を入力し、手数料を計算できること。
- セ 対応履歴にて、届出申請や証明受付の対応履歴を自動保存し、手続きの確認や申請書の印刷履歴などが確認できること。
- ソ 既存の基幹業務システムへ RPA を利用し自動入力するための RPA 連携用データを出力できること。
- タ 付した内容は、職員が操作することなく、既存の基幹業務システムを自動操作する RPA と連携できること。自動操作の対象業務は、証明書発行は「住民票、印鑑証明書、課税証明書」、住民異動は「転入、転出、転居」を想定している。
- チ 期間を指定して対応履歴情報をデータで出力できること。
- ツ 手続きごとにガイダンス、確認事項、申請書、パンフレット、有効期間が設定できること。また、手続きを取り扱う権限を設定できること。

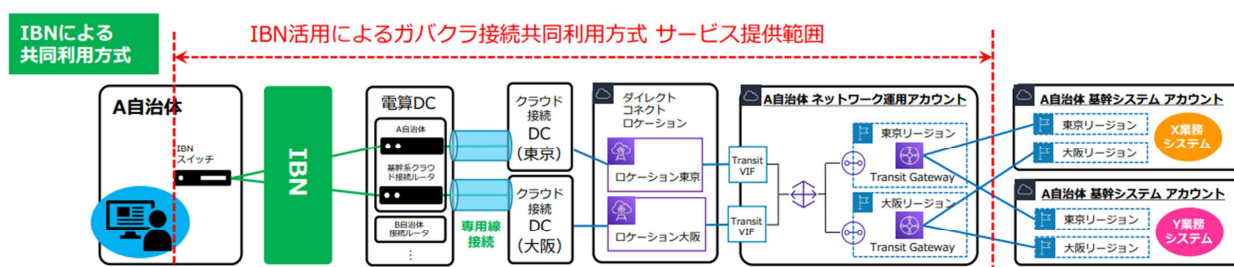
### (4) 非機能要件

#### ア ネットワーク

自治体窓口 DXSaaS の利用にあたり、ガバメントクラウドの接続は、発注者が準備する長野県高速情報通信ネットワーク (IBN) の利用を前提とするが、受注者は NaaS 環境含めたネットワーク接続環境等に関する全体設計・構築支援等を実施すること。

IBN の接続構成は概ね以下のとおり

【県 WAN を使った接続構成】



#### イ クライアント

- (ア) クライアント端末、プリンタは発注者が用意した端末等を利用できること。
- (イ) クライアント 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 (MicrosoftEdge) 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) クライアント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

## 別紙2 仕様書

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) クライアントの 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。

### ウ アクセス制御及びアクセスログ等

(ア) クライアント OS は、Microsoft Windows10 Pro（日本語版）以上の環境で利用可能なこと。

(イ) 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。

(ウ) 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。

(エ) 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。

(オ) 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。

### エ データ連携

既存の基幹業務システムが出力するデータと連携すること。連携方法、連携タイミング、連携項目は発注者やシステムベンダー（株式会社電算）と協議の上、決定すること。

### オ 環境構築

ガバメントクラウド上にサービスを構築し、既存の基幹業務システムとの連携が可能な環境を構築すること。なお、環境構築に必要な前提条件等があれば、本提案にて提示すること。

### カ 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。

### キ SLA

サービスレベルの要件は以下のとおりとする。なお、稼働後に SLA を満たせない場合の各種条件については、システム構成等の構成を踏まえ、保守・運用時の要件調整にて検討する。

サービスレベル一覧

| No | 項目       | 内容                                                                                                |
|----|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | サービス稼働時間 | 24 時間 365 日とする。（ただし、計画停止等を除く）                                                                     |
| 2  | サービス稼働率  | 99.5%以上                                                                                           |
| 3  | 平均応答時間   | リクエストの 99.9%以上を 3 秒以内とする。ただし、複雑な検索や分析処理機能を除く。また、ガバメントクラウド内のローカルネットワーク上での応答時間とする。                  |
| 4  | バッチ処理時間  | オンライン業務に影響を与えない仕組みまたは時間帯で処理すること。                                                                  |
| 5  | 障害通知時間   | 1 時間以内                                                                                            |
| 6  | 平均障害復旧時間 | 一般的な障害（プロセス停止等）は、障害発生から 5 分以内に自動復旧すること。自動復旧できない重度の障害（多重障害等）は 3 時間以内に復旧すること。また、大規模障害（クラウドサービスプロバイダ |

## 別紙2 仕様書

| No | 項目           | 内容                                                                                                                    |
|----|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |              | 一自体の停止)は、可及的速やかに復旧を目指すものとし、障害復旧目標を設けないものとする。                                                                          |
| 7  | RP0 (目標復旧地点) | 平常時、業務停止を伴う障害が発生した際には、直近のバックアップまたはシステム変更時までのデータ復旧を目標とする。                                                              |
| 8  | システムバックアップ頻度 | コンテナとマネージドサービスで構成する場合は、システムバックアップ不要とする。サーバインスタンスやファイルサーバを使う場合は日次でのシステムバックアップを取得する。                                    |
| 9  | データバックアップ頻度  | 日次、システム変更時                                                                                                            |
| 10 | 計画停止予定通知     | 30 日前に通知                                                                                                              |
| 11 | ヘルプデスク       | 問い合わせ受付から障害対応まで、一元的な運用保守窓口(ヘルプデスク)を設置し、メール・ビジネスチャット等により受付すること。<br>受付時間は 24 時間 365 日とする。<br>対応時間は緊急時を除き、平日の開庁時間を基本とする。 |

### ク セキュリティ

システムのアプリケーション領域の脆弱性対策を実施すること。また、システム内(バックアップも含む)のデータについては、ガバメントクラウドの提供するセキュリティに配慮した方法で管理し、システム利用の契約を終了、もしくはサービス提供を終了する際には、ガバメントクラウドの提供する管理方法に基づいてデータ消去した旨を通知すること。

また、本案件は個人情報扱うことから、個人情報保護法及び発注者のセキュリティポリシーを遵守及び必要な手続きを行い、システム構築を実施すること。

### (5) クライアント端末および周辺機器等

必要に応じて、以下のクライアント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。なお、クライアント端末およびプリンタは発注者が用意する。

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 ソフトウェアライセンス(開発) | 1    | 開発用                                              |
| 2  | RPA ソフトウェアライセンス(実行) | 5    | 証明受付用 2 台、住民異動入力用 3 台                            |
| 3  | 液晶ペン タブレット端末        | 12 台 | 15.6 型 ペンタブレットタイプ<br>(初年度+2 年間のメーカー保守料・ライセンス料含む) |
| 4  | IC カード読取装置          | 12 台 | マイナンバーカードの読取<br>(初年度+2 年間のメーカー保守料・ライセンス料含む)      |

(6) プロジェクト推進

受注者は、発注者の負担を軽減するよう配慮したシステム構築・運用を提案すること。  
詳細については以下のとおりとする。

- ア 受注者は、発注者と事前協議の上、詳細なシステム要件を定義し、発注者の承認を得ること。
- イ 受注者は、プロジェクトマネジメントに関する資格（PMP 等）の有資格者またはそれに準ずる資格やスキルを保有する担当者をアサインすること
- ウ システム構築等に関する詳細な日程については発注者と都度協議の上決定すること。
- エ 受注者は、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。
- オ 受注者は、契約締結後2週間以内にプロジェクト計画書を発注者に提出し説明すること。また、本書をキックオフ資料の参考資料として、ステークホルダーへの説明を行うこと。
- カ 受注者は、進捗管理、課題管理、リスク管理を行い、定期的に発注者へ状況報告すること。
- キ 発注者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、受注者は業務体制を含め、速やかに対応策を検討し実施すること。
- ク 要件の最終決定、本稼働判定については発注者の合意を得ること。
- ケ 本業務は、発注者による正常稼働確認及び、前項の納品物すべての検査合格をもって、業務完了（検収）とする。
- コ 受注者は、業務遂行に当たり、責任者及び担当者を明らかにし、発注者と連絡を密に取りながら誠実に業務を履行すること。
- サ 受注者は、発注者からの要請に応じ、助言等を求められた際は速やかに対応すること。

(7) 操作研修

受注者は、職員の運用習熟のため、職員向けの検収を実施すること。研修では主に、職員への集合研修や個別研修を計画し、職員の操作研修にかかる具体的な進め方を提案すること。  
また、操作研修に向けた環境（システム、マニュアルテキストなど）を計画に盛り込んだ提案とすること。なお、研修期間は概ね2か月間確保し、操作マニュアルや研修テキストを提供すること。

(8) 運用保守

リカバリ・バックアップ方式、障害対応方式、その他運用保守業務に関する作業内容を提案すること。システム稼働までに本年度および来年度以降の運用保守業務内容を発注者と協議のうえ決定する。

(9) 提出書類等

受注者は、契約締結後速やかに発注者と本仕様書等に基づく詳細な打合せを行い、次の書類を発注者に提出すること。なお、提出物については、紙媒体を2部及び原本の電子データファイル（Excel、Word、PowerPoint 形式等）を提出すること。データの提出方法は、発注者と受注者とが協議の上決定する。

また、成果品納入時には、紙媒体一式2部及びデータを整理して一括提出すること。

提出書類一覧

| 名称         | 内容                                  | 提出期日       |
|------------|-------------------------------------|------------|
| プロジェクト計画書  | プロジェクト運営方法等を記載<br>(キックオフ時の資料を兼ねること) | 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・手続き定義設計・環境設計など    | システム納入時    |
| テスト結果報告書   | 結合試験項目およびテスト結果                      | 動作試験完了時    |
| 操作マニュアル    | ユーザ向けの操作方法を記載                       | システム納入時    |
| 研修テキスト     | 研修内容を記載                             | 操作研修時      |
| 運用保守設計書    | 運用保守に関することを記載                       | システム納入時    |
| 打合せ資料及び議事録 | 会議等の資料および議事録                        | 会議後１週間以内   |
| その他関係書類・物品 | 発注者より指示のあったもの                       | システム納入時    |

### ３ 特記事項

- ア システムの構築・連携・運用及び令和６年度中の保守に要する費用は、受注者が全て負担するものとし、１(５)上限金額の見積額に含めること。ただし、ガバメントクラウドに要する費用及び既存の基幹業務システムの改修費用は除くものとする。
- イ 受注者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならないこと。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。
- ウ 本業務により提出される成果物については東御市の取組の一環として公表する可能性がある。(ただし、公表の内容等については、東御市と受託者が協議の上、決定するものとする。)
- エ 本仕様書に定めのない事項又は業務の実施に係る疑義については、発注者と受注者が協議して実施方法等を定めるものとする。
- オ 仕様書に記載のない事項については、発注者と受注者で別途協議するものとする。
- カ 受注者は、本仕様書の仕様及び開発時に作成される設計等の要件を満たせていない場合には、民法における契約不適合責任（瑕疵担保期間１年間）を負うこととする。

### ４ その他 特になし

以上