

佐野市窓口支援システム導入業務委託仕様書

1. 業務委託名 佐野市窓口支援システム導入業務委託
2. 委託場所 栃木県佐野市高砂町1番地他
3. 委託期間 契約締結日から令和7年1月31日まで

4. システム導入の目的

本市では令和6年度にイオンモール佐野新都市内に行政サービスセンターを設置する予定である。設置にあたっては、平日夕方以降や休日においても質の高い窓口サービスレベルの均一化が求められる。そこで、デジタル技術を活用した「書かないワンストップ窓口」を実装することで、職員が来所目的を聞き取り、主たる手続きとそれに関連する手続きをワンストップで行うことにより、市民の負担軽減と利便性向上、職員の業務効率化とサービス標準化の実現を目指す。

5. 基本要件

既存の基幹系システムのデータと連携し、氏名・住所・生年月日等の情報を印字した申請書を出力できるシステムを構築すること。また、住民異動や戸籍届出に伴う関連手続きの申請書も作成できること。さらに、基幹系システムの標準化後のシステム運用にも対応できること。

①システム導入窓口 (仮称) 佐野新都市行政サービスセンター

②利用する端末台数 最大8台程度

③住民異動および個別届出申請の対象業務

住民基本台帳、戸籍、マイナンバー、印鑑登録、国民年金、国民健康保険、後期高齢、介護保険、児童手当、こども医療費助成、就学児童生徒通知など

④証明書請求の対象業務

住民票、印鑑証明、戸籍証明、所得・課税証明、納税証明など

6. 機能要件

①聞き取りと本人確認書類から宛名情報と照合し、本人確認の内容を記録することができること。

②世帯全員の宛名情報や資格情報を閲覧できること。

③住民異動届(転入・転出・転居・世帯変更)の受付ができること。

④個別の手続きの受付ができること。

⑤複数世帯の異動前後を1画面でまとめて入力できること。

⑥住民異動の前後の内容と基幹系システムの資格情報等を基に世帯に必要な手続きを自動リストアップできること。

⑦手続きに関するガイダンス(注意事項)を職員向けに画面表示できること。

⑧申請に必要な確認事項を職員向けに質問形式で画面表示し、入力できること。

⑨氏名・住所・生年月日等の情報を印字した申請書を複数種類一括出力できること。

⑩手続き案内書を出力できること。

- ⑪複数種類の証明書を一括で受付し、交付請求書を出力できること。
- ⑫住所の入力は、存在する住所や地番・方書を選択して入力できること。
- ⑬支援措置対象者の住所等は、画面表示や出力を制限できること。
- ⑭職員向けに連絡事項等を共有できること。
- ⑮対応履歴を自動保存し、他の窓口で手続きの再開ができること。
- ⑯対応履歴にメモを保存できること。
- ⑰手続きの進捗状況の管理ができること。
- ⑱RPA 連携用のデータを出力できること。

7. 非機能要件

- ①クライアントパソコン、プリンタは本市が用意したものを利用できること。
- 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システムの操作ログを5年以上保存できること。
- ④システムのデータのバックアップを行い復元できること。

8. 要件定義及び設計

他市の先進的な導入事例を参考とし、本市担当者の負担を軽減するよう配慮し、本市担当者と協議の上、システム要件を定義すること。

9. データ連携

既存の基幹系システムのデータと連携すること。連携方法、連携タイミング、連携項目は本市担当者と協議の上、決定すること。

10. 環境構築

オンプレミス型の場合は、本市が用意するサーバラック内を使用できるものとする。作業環境及び作業場所は、本市サーバ室とし、作業前に入館申請を行い、本市のセキュリティポリシーを遵守して作業を行うこと。

11. 操作研修

- ①職員向けの操作研修を集合研修と個別研修に分けて計画し実施すること。
- ②操作研修に必要な会議室、端末等は本市が用意したものを利用すること。
- ③システムの操作マニュアル、研修マニュアルを提供すること。
- ④職員の研修期間は最低1ヵ月間を確保すること。

12. 本稼働支援

- ①本稼働は令和7年1月20日（月）（予定）とする。
- ②本稼働から5日間は立会作業を実施すること。
- ③本稼働日に運用を開始する業務については、本市担当者と協議の上決定すること。

13. 運用保守設計

導入後の運用保守業務の内容について、本業務の期間中に詳細な作業内容を本市担当者と協議すること。

14. 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、導入業務全体を総括する「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市に提出し説明すること。
- ④進捗管理、課題管理、リスク管理を行い、定期的に本市へ状況報告すること。
- ⑤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。
- ⑥要件の最終決定、本稼働判定については本市の合意を得ること。

15. 納品成果物

受託者は契約後、直ち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、紙媒体各1部及び本市が指定するファイル様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などを記載	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・手続き定義設計・環境設計など	システム納入時
試験成績書	結合試験項目および試験結果	動作試験完了時
操作マニュアル	ユーザー向けの操作方法を記載	システム納入時
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
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	システム納入時
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

16. 検収

本業務は、本市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、業務完了とする。

17. 見積条件

- ①窓口支援システムの初期導入時に必要となる環境構築業務に要する経費を見積もること。
- ②オンプレミスによる提案の場合には、必要となるハードウェア等に要する経費を見積もること。その際には、1年分の保守費を含めること。なお、本市が指定するサーバラック内の設備は20A電源×2のみであるため、基幹系機器収容サーバラック間とのLAN配線や電源タップ等の稼働に必要な費用を見積もること。
- ③RPAによる自動処理を提案する場合には、必要となるライセンス費を見積もること。その際には、1年分のライセンス費を含めること。
- ④クラウド型による提案の場合には、以下の条件をすべて満たすこと。
 - ・サーバを管理するデータセンターは日本国内かつ国内法の適用範囲に設置され、クラウドサービスセキュリティ（ISO/IEC 27017）認証を取得していること。
 - ・窓口支援システムで利用するサーバ及び通信経路は、マイナンバー利用事務系以外のネットワークと接続しないこと。

- ・デジタル庁によるガバメントクラウドを利用した自治体窓口 DXSaaS を除く外部クラウドサービスを利用する場合は、専用線等による閉域接続又は LGWAN-ASP サービスのみとし、LGWAN-ASP による場合は、VPN による暗号化を用いてマイナンバー利用事務系と同等のセキュリティを担保すること。
- ・システム運用費、回線使用料等の経費を月額で見積もり、1 年分の費用を提示すること。
- ・本市では令和 7 年度夏頃に基幹系業務システムのガバメントクラウドへの移行を予定しているため、自治体窓口 DXSaaS としてサービス提供する場合は、NaaS 等との接続環境 (Gateway)、ガバメントクラウド接続回線及びガバメントクラウド運用管理補助者等に係る必要経費についても提案に含めること。
- ・ネットワークの設定 (既存ネットワークの設定変更を含む) に係る費用についても、環境構築業務の初期費用として計上すること。

18. その他事項

- ①機器の設定や設置が必要な場合は、本市担当者、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上、実施すること。
- ②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。
- ③当該業務を遂行するにあたって知り得た設定情報の内容については、第三者への開示がないようセキュリティ等に配慮すること。
- ④受託者は、本仕様書に基づく本システムの概要および導入スケジュール等を速やかに提出すること。
- ⑤本仕様書の内容で疑問や問題点等が生じた場合には、その都度本市と協議すること。また、本仕様書に記載されていない事項については、本市の指示によるものとする。