

東大和市窓口支援システム（窓口DX S a a S）導入業務委託仕様書（案）

1 業務名称

東大和市窓口支援システム（窓口DX S a a S）導入業務委託（以下「本業務」という。）

2 業務目的

本業務は、東大和市（以下「市」という。）の住民記録事務における証明発行手続及び住民異動届の手続において、これまでの紙媒体による申請・届出に加え、電子的に申請・届出を受け付けることができる窓口支援システムの環境構築及び保守運用を行うことにより「書かない窓口」を実現し、市民の利便性の向上と窓口事務の効率化を図ることを目的とする。

3 履行場所

東京都東大和市中心3丁目930番地 東大和市役所本庁舎及び市が指定する場所

4 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

※窓口支援システムは令和7年2月1日から利用開始する予定。

5 提出書類

(1) 受託者は契約締結後10日以内に次に掲げる書類を提出し、市の承認を受けること。

- ① 委託着手届
- ② 業務費内訳書
- ③ 業務責任者通知書（経歴書添付）
- ④ 業務計画書
- ⑤ その他市が必要と認める書類等

※「④ 業務計画書」には、業務内容、業務工程、実施体制、打合せ計画、市との役割分担等について記載すること。

(2) 受託者は、本業務完了後直ちに、委託完了届を提出すること。

6 打合せ及び議事録の作成

本業務を適正かつ円滑に実施するため、受託者は市と定期的に打合せを行い、業務進捗状況の報告、業務方針及び疑義事項の確認等を行い、その内容については受託者がその都度議事録を作成した上で、打合せ後7日以内に市に提出すること。

7 資料の管理

受託者は、本業務において市から貸与される資料等の重要性を認識し、資料等の破損、滅失及び盗難等の事故のないように取扱い、使用後は速やかに返却する。その他本業務の遂行上必要な資料については、受託者の責任と負担において収集すること。

8 業務の管理

- (1) 本業務全体の管理責任を有する責任者を選任し、業務責任者通知書を「5 提出書類」に記載のとおり、市に提出すること。
- (2) 本業務の具体的な実施方法やスケジュール等を記載した業務計画書を策定し、「5 提出書類」に記載のとおり、市に提出すること。
- (3) 業務計画書に記載したスケジュールに基づく進捗管理を実施すること。スケジュールに遅れがある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。

9 業務の内容

令和7年2月から、書かない窓口の対象課（市民課、保険年金課及び子育て支援課）において、ガバメントクラウド上に構築された窓口DX SaaSによる窓口支援システムを利用できるようにするため、以下の業務を行う。

(1) 要件定義

この仕様書等に基づく市の要求事項を整理し、窓口支援システムにおいて実現すべき事項を整理すること。

(2) システム構築

デジタル庁が令和5年度に実施した「ガバメントクラウドにおける地方公共団体への窓口DX SaaS提供業務及び運用保守業務委託」の「要件定義書」を満たす窓口支援システムを導入し、その稼働環境を整備すること。

なお、窓口支援システムの機能要件、非機能要件及び連携要件は、別紙のとおりとする。

(3) 申請・届出フォームの初期設定

書かない窓口の対象手続について、電子的に申請・届出を受け付けることができるようにするため、窓口支援システムに各手続の必要事項を入力可能な申請・届出フォームを作成すること。

なお、書かない窓口の対象手続は、以下のとおりとする。

① 転入・転居等に伴う手続

種別	対象課	対象手続
	市民課	転入届
		転居届
市民課における 転入届・転居届・ 出生届を起点と する関係課の手 続	保険年金課	国民健康保険の加入
		後期高齢者医療保険の住所変更（転入）
	子育て支援課	児童手当認定請求
		児童手当額改定認定請求
		児童手当の住所変更
		乳幼児医療費助成制度医療証交付申請
乳幼児医療費助成制度の住所変更		
義務教育就学児医療費助成制度医療証交付申請		

		義務教育就学児医療費助成制度の住所変更
		高校生等医療費助成制度医療証交付申請
		高校生等医療費助成制度の住所変更

② 証明書の取得手続

対象課	対象手続
市民課	住民票の写しの請求
	印鑑登録証明書の請求

(4) 研修等

- ① 職員等が窓口支援システムの機能や操作方法等を取得できるようにするため、以下のとおり研修を実施すること。研修を実施するために必要な端末及びソフトウェア等のシステム環境は受託者が手配し、実施会場は市が手配する。

市において想定している研修の回数・時間は以下のとおりだが、他の提案を妨げない。最終的には、本プロポーザルの実施により選定した事業者の提案内容に基づき、市と事業者で協議して決定する。

ア 窓口DX推進支援業務委託の委託事業者向け研修

市では本業務とは別に窓口DX推進支援業務委託を実施し、対象手続について、窓口支援システムの導入を前提とした業務改善等に取り組む。このため、窓口DX推進支援業務委託の委託事業者は、窓口支援システムの機能等をあらかじめ理解しておく必要がある。

そこで、窓口DX推進支援業務委託の委託事業者を対象として、窓口支援システムの基本的な機能や操作方法等を理解できるようにするための研修を実施すること。この研修は対面により1回行うものとし、対象者は8人程度、時間は3時間程度とする。

イ 管理者向け研修会

窓口支援システムの管理者（デジタル推進課職員等）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。この研修は対面により1回行うものとし、対象者は8人程度、時間は3時間程度とする。

ウ 対象課職員向け研修会

書かない窓口の対象課の職員（窓口業務等委託の委託事業者職員を含む。）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。この研修の対象者は100人程度とし、1回当たりの参加者は10人程度、所要時間は3時間程度で、対面で同内容により10回行うものとする。

- ② 上記研修とは別に、窓口DX推進支援業務委託の委託事業者及び市の職員が電話又はメールを利用して行う窓口支援システムの機能や操作方法等に対する問合せに対して、対応すること。

(5) 本番稼働

- ① 管理者立ち合いのもと、調達・納入した機器等の動作と機能検証を確認するためのテストを実施した上で、窓口支援システムの本番稼働を行うこと。

- ② 管理者や担当課職員が窓口支援システムを運用・利用できるようにするために必要なマニュアル等を整備すること。

(6) ソフトウェア及びハードウェアの保守

本業務及び東大和市窓口支援システム（窓口DX SaaS）機器購入業務により、窓口支援システムの稼働環境として、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、正常稼働を維持するため、次の要件を含む保守作業（窓口支援システムに関する軽微な運用支援を含む。）を実施すること。

- 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。
- 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、作業を実施する10日前までに「保守作業計画書」を市に提出し、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」を市に提出すること。
- ④ 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。連絡受付の時間帯は、原則として平日の午前8時30分から午後5時15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。
- ⑤ 障害発生時、市から連絡があった際は、直ちに復旧作業を開始すること。
- ⑥ 技術者の派遣回数を制限しないこと。また、派遣に係る費用及び交換部品等に係る費用（プリンタトナー等の消耗品費用を除く。）は別途発生しないこと。
- ⑦ 障害時に派遣される技術者は、障害対応にあたり、市と連絡・調整を図り復旧に臨むこと。
- ⑧ 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、市に報告すること。
- ⑨ 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。
- ⑩ 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。

10 成果品

本業務における成果品は以下のとおりとし、それぞれの成果品ごとに定める納品日までに市に納入すること。

なお、成果品はすべて市の帰属とし、受託者は市の許可なく成果品を第三者に公表または貸与してはならない。

成果品	概要	納入日
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、環境設計等が記載された資料	令和6年 10月31日
テスト結果報告書	調達した機器等の動作確認と機能検証を行うために実施したテストの結果が記載された資料	令和7年 1月31日
研修資料	窓口DX推進支援業務委託の委託事業者、管理者及び対象課職員向けに実施した研修で使用した資料	令和7年 1月31日

管理者向け 運用マニュアル	管理者が窓口支援システムを運用するために必要な事項が記載された資料	令和7年 1月31日
利用者向け 操作マニュアル	利用者が窓口支援システムを利用するための操作方法等が記載された資料	令和7年 1月31日
その他	上記以外に、窓口支援システムの環境構築及び保守運用に必要なものとして作成された資料	令和7年 1月31日

11 成果品検査

受託者は、成果品の納入の際に市の検査を受けるものとし、市から本業務に適合しないとして修正の指示があった場合には、速やかに修正を行うこと。

12 委託料の支払い

市は、成果品の納入（委託業務の完了）を確認した後、支払請求書を受理したときは、請求があった日から起算して30日以内に、一括して委託料を支払うものとする。

13 その他

- (1) 受託者は、本業務の実施にあたり、関係法令及び条例を遵守すること。
- (2) 受託者は、本業務の実施にあたり、市と十分な協議を行い、その意図や目的を理解した上で、適切な実施体制、人員配置のもとで進めること。
- (3) 受託者は、本業務の実施にあたり、本業務にかかる最新の事例、情報等を収集し、本業務への反映に努めるとともに、実効性の高い具体的な提案を行うこと。
- (4) 受託者は、本業務において知り得た情報や機器等の設定内容に関する情報等について守秘義務を負うものとし、履行期間満了後も同様とする。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 受託者は、本業務中に事故が生じないよう細心の注意を払うとともに、万が一事故が生じた場合には、生じた事故に対して一切の責任を負うものとし、事故状況等を速やかに市に報告し、最善の処置を行わなければならない。また、損害賠償の請求があった場合には、受託者が自己の責任において一切を処理するものとする。
- (8) 本業務完了後に、受託者の責に帰すべき事由による成果品の不良箇所があった場合は、受託者は速やかに必要な訂正、補足等の措置を行うものとし、これにかかる経費は受託者が負担するものとする。
- (9) 受託者は、本業務の実施にあたっては、個人情報保護法を遵守し、業務上知り得た個人情報を他人に漏らしてはならない。本業務終了後においても同様とする。また、情報の取扱いに関しては「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。
- (10) 本仕様書に定めのない事項や本業務の実施にあたり疑義が生じた場合は、双方協議の上、決定するものとする。

別紙 窓口支援システムの要件

窓口支援システムは、以下の機能要件、非機能要件及び連携要件をできる限り実現可能なものとする。

提案に際しては、以下の要件を「実現可能な要件」と「実現不可能な要件」に区分した上で、「実現不可能な要件」で他に代替機能がある場合には、あわせて提案を行うこと。

なお、最終的な機能要件、非機能要件及び連携要件は、本プロポーザルの実施により選定した事業者の提案内容に基づき、市と事業者で協議して決定する。

1 機能要件

- (1) 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、将来的に新たな申請や運用開始後でも申請を追加できる拡張性を有すること。
- (2) 来庁者が質問に回答することによって、必要な手続、手続の場所、必要な持ち物、その他関連情報の提示が行えること。
- (3) 上記(2)の提示を行う際に、基幹系業務システムが保有している資格情報も活用できること。
- (4) 質問によって出力された内容に基づき、電子的に手続ができること。
- (5) 現在使用している申請書のイメージデータを参照しながら、申請書の入力ができること。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 電子サインができること。
- (9) 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。
- (10) OCR機能を用い運転免許証、マイナンバーカード、在留カードの情報を読取り、システムに転記できること。
- (11) ICカードリーダーを用いて、マイナンバーカードから基本4情報を読取り、システムに転記できること。
- (12) 申請時に窓口が複数に分かれる場合も、QRコード等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) 市民課と他課において職員が同じ内容を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) 市民課からの情報連携により他課の審査業務が省力化できること。
- (15) ユーザー情報として職員番号、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。
- (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）や印刷・データ出力時のログを取得できること。
- (18) 質問及び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、稼働後も修正及び追加が可能であること。

(19) 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。

2 非機能要件

- (1) 窓口支援システムの運用時間は、平日の午前8時30分から午後5時15分まで及び土曜日の午前8時30分から正午までとする。
- (2) システムメンテナンスは、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、システムの停止が伴う場合は、原則10営業日以上前に市へ連絡を行うこと。
- (3) 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。ログの保存期間については、市と協議の上決定すること。
- (4) 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。
- (5) 人事異動に伴うユーザー情報の変更について、毎年度末に一括して更新処理をすること。

3 連携要件

(1) 前提事項

- ① 市では、基幹系業務システムとして、株式会社ジーシー提供の自治体向けパッケージサービス「e-SUITE V2」を利用している。
- ② 上記①の基幹系業務システムは、令和6年10月に標準化（標準準拠システム及びガバメントクラウドへ移行）する。標準化後の基幹系業務システムは Oracle Cloud Infrastructure (OCI) 利用となる。
- ③ 基幹系業務システム（標準化後。以下同じ。）から窓口支援システムへの連携は、以下のとおり行うことを想定している。

ア 市は、基幹系業務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の中から、窓口支援システムが必要とするデータ項目を抽出し、CSVファイル形式で、市と受託者が協議して決定した場所（庁内設置の連携サーバを想定）に格納する。

イ 上記アはRPAにより行うことを基本とする。連携の頻度は日次とする。

ウ 窓口支援システムは、連携用CSVファイルが格納された場所から当該ファイルを取り込む。

- ④ 上記③の連携の手法については、今後、基幹系業務システムの委託事業者との調整により、「地方公共団体システムデータ要件・連携要件標準仕様書」及び「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書」に基づく連携に変更する可能性がある。
- ⑤ 窓口支援システムから基幹系業務システムへの連携は、以下のとおり行うことを想定している。

ア 「地方公共団体システムデータ要件・連携要件標準仕様書」及び「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書」に基づく連携はしないため、基幹系業務システムとのファイル連携やAPI連携はできない。

イ 上記アの理由により、窓口支援システムから基幹系業務システムへの連携は、RPAにより行うことを基本とする。連携の頻度は随時とする。

- ⑥ 申請管理システムから窓口支援システムへの直接的な連携が必要な場合は、以下のとおり行うことを想定している。

ア 市では、窓口来庁者がマイナポータルでの引越しワンストップサービスで入力したデータを基幹系業務システムへ接続するための申請管理システム（令和4年に導入した総務省仕様）を利用しており、基幹系業務システムの標準化後も現行の申請管理システムを引き続き利用する。

イ 市は、窓口支援システムが必要とするデータ項目を申請管理システムから直接抽出し、CSVファイル形式で、市と受託者が協議して決定した場所（庁内設置の連携サーバを想定）に格納する。

ウ 上記イはRPAにより行う。連携の頻度は随時とする。

エ 窓口支援システムは、連携用ファイルが格納された場所から当該ファイルを取り込む。

- ⑦ 上記⑥の連携の手法については、今後、基幹系業務システムの委託事業者との調整により、「地方公共団体システムデータ要件・連携要件標準仕様書」及び「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書」に基づく連携に変更する可能性がある。

- ⑧ 市では本業務とは別に書かない窓口RPA構築委託を実施し、同委託事業者が上記③⑤⑥に記載しているRPAのシナリオをWinActor®により作成する。このため、RPAのシナリオ作成費用及びライセンス費用は、本業務には含まれない。

(2) 連携要件

- ① 基幹系業務システムから取り込んだデータに基づき、窓口来庁者の住民登録情報を参照でき、かつ、当該情報を基に異動情報や申請情報等を入力できること。
- ② 上記①を実現するため、基幹系業務システムから窓口支援システムへの連携用CSVファイルを日次で取り込むことができること。
- ③ 窓口申請システムで入力された異動情報や申請情報等を基幹系業務システムに連携させるため、RPA連携可能なデータとして随時出力ができること。
- ④ 窓口来庁者がマイナポータルを利用して入力したデータを窓口支援システムで利用できるようにするため、基幹系業務システムから窓口支援システムへの連携用CSVファイル（申請管理システムから基幹系業務システムに取りこまれたデータ項目が含まれているCSVファイル）を日次で取り込むことができること。
- ⑤ 市が上記②及び④の連携用CSVファイルを受託者が指定した場所に格納することに対して、必要に応じて技術的な支援を行うこと。
- ⑥ 書かない窓口RPA構築委託の委託事業者に対して、同事業者がRPAを作成するために必要な情報を提供すること。

(3) 特記事項

上記（1）及び（2）の記載に関わらず、職員の負担軽減と市民の利便性向上に資するその他の連携の手法等があれば、積極的に提案すること。また、連携構築に関わるスケジュールや仕様調整に関し、基幹系業務システムの委託事業者が指定する時期に合わせて調整を行うこと。