

窓口業務支援システム構築業務及び運用保守業務仕様書

1 委託期間

契約締結日の翌日から令和 13 年 12 月 31 日まで

システム構築期間 契約締結日の翌日から令和 9 年 1 月 3 日まで

運用保守期間 令和 9 年 1 月 4 日から令和 13 年 12 月 31 日まで

2 目的

本市における、住民の目線に立った質の高い窓口サービスを提供するため、「書かない・待たない・回らない」窓口の実現を目指し、住民サービスの向上を図るとともに、窓口業務の効率化とサービス平準化により、職員負担を軽減することを目的とする。

3 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、本市が指定するファイル形式で作成した電子媒体を基本とし、本市が指定する場合は紙媒体でも納品を行うこと。

名称	内容	納品期日
プロジェクト計画書	プロジェクト計画・作業方針を記載	契約後の初回打ち合わせ時
システム設計書	要件定義・データ連携設計・手続き定義設計・環境設定等を記載	システム納入時
テスト結果報告書	テスト項目・テスト結果を記載	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
研修マニュアル	研修内容を記載	操作研修実施まで
運用保守マニュアル	運用保守に関する手順等を記載	システム納入時
打ち合わせ資料・議事録	会議等の資料及び議事録	随時
その他資料	その他業務に必要な資料	システム納入時

4 成果物納品場所

久留米市役所 総務部 情報政策課

5 履行場所

久留米市役所及び受託者事業所内

6 導入方針

ガバメントクラウド上に構築及び運用を行うものとして、デジタル庁「自治体窓口 DXSaaS」のサービス要件を満たしたものであること。なお、本市のガバメントクラウドは Amazon Web Service（以下「AWS」という。）であるため、窓口業務支援システムは AWS に構築され運用されるものに限定する。

7 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、十分な体制を整備すること。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。
- (2) 業務体制の整備にあたっては、導入業務全体を統括する責任者を定めること。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。

8 システム要件

(1) 基本要件

本市の基幹系業務システムと連携し、氏名・住所・生年月日等の情報を転記した申請書類の作成、住民異動に伴う手続き案内書の出力等ができるシステムであること。

(2) 機能要件

ア 各機能の詳細は、デジタル庁が示す自治体窓口 DXSaaS の機能に準じ、必須条件を満たすこと。

イ 基幹系業務システムのデータを活用して、申請書が作成できること。

ウ 経験の浅い職員でも、ライフイベントに合わせて漏れなく手続の案内、申請書の作成ができるように、手続きの洗いだしや申請書に必要な項目の入力補助が出来るような機能があること。

エ 登録する事務手続きの変更や帳票の修正等のメンテナンス機能を職員が利用できる場合は、当該メンテナンス機能は専門的な知識がない職員でもノーコードで容易に操作が可能なインターフェースであること。

(3) 連携要件

ア 基幹系業務システムのデータが参照できるようにデータ連携ができること。連携方法、連携タイミング、連携項目は本市と協議の上、決定すること。

- イ マイナンバーカードを利用した特例転入に対応できるように住民記録システムから提供される転出証明書情報をデータ連携できること。
- ウ 申請データは CSV 形式で出力できること。
- エ 窓口業務支援システムで作成した申請受付データ（住民異動届、証明書交付申請）は、ファイル連携、API 連携や RPA 等の手法を用いて当該申請データを本市住民記録システムへ仮更新できるようにすること。

(4) 対象業務

別紙 2-2『対象業務一覧』中、1（1）及び（2）に記載の手続きの受付、申請書の作成及び印刷ができること。また、同一覧中、1（3）に記載の業務についてデータの取り込み及び窓口業務支援システムでの活用ができること。なお、同表は見込みであり、変更になる場合がある。また、令和 9 年度以降も年次的に対象業務及び手続きを拡大していくことを検討している。手続き等拡大する場合の費用等については、別途協議を行うこととする。

(5) システム構成

ア サーバの形態

デジタル庁によるガバメントクラウドを利用すること。

イ 導入機器の要件・提案

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、マイナンバーカード等本人確認書類読取装置等周辺機器等を含めた基本構成を示すこと。

ウ 機器の調達及び設定

以下に示すハードウェア及びソフトウェアを含む必要な機器を事業者において選択し、調達すること。ただし、単にシステムを操作するための基幹系業務端末及び周辺機器（プリンタ）は本市の既設機器を活用することとし、必要な設定は受注者が行うこと。設定に必要な機器及び台数は、別紙 2-3『ハードウェア一覧』のとおり。なお、同表は見込みであり、変更になる場合がある。

マイナンバーカード等本人確認書類読取装置については、市民課・税収納推進課・総合支所（市内 4 か所）・市民センター（市内 5 か所）の窓口に設置予定である。導入可能な台数を提案書に明記すること。

機器の具体的な配置場所については、契約締結後、提案内容を基に本市と協議の上決定する。機器は一括調達とし、リースは不可とする。以下に示す機器の他に、機能要件を満たすために必要な機器が別にある場合は、上限額の範囲内で本業務の経費に含まれること。

ハードウェア・ソフトウェア	備考
マイナンバーカード等本人確認書類読取装置	マイナンバーカード等に表示されるその他のカードは、運転免許証や在留カードを想定
RPA ソフトウェアライセンス	(3) エのうち、仮更新を RPA で想定する場合

	は、必要数調達を行うこと。ソフトウェアライセンスの選定は、求められる機能が正常かつ快適に稼働することができるものを選定し、環境設定は、本市と協議した上で実施すること。なお、本市環境下で現在利用しているものは、WinActorのみである。調達を予定するツールの種類とライセンス数は、提案書に記載すること。
RPA 用端末	(3) エのうち、仮更新を RPA で想定する場合は、必要なスペックを有する端末を調達すること。調達を予定する端末の台数は、提案書に記載すること。

(6) 非機能要件

ア 前提条件

項目	内容
導入予定端末台数	約 150 台
導入予定対象課	市民課、健康保険課、医療・年金課、税収納推進課、介護保険課、家庭子ども相談課、総合支所（市内 4 か所）、市民センター（市内 5 か所）
窓口開庁時間	①平日（木曜日を除く） 8 時 30 分から 17 時 15 分 ②木曜日 8 時 30 分から 19 時 ③土日祝日、年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日） 未稼働 ④その他 3 月から 4 月の住民異動業務繁忙期は、休日開庁を行う可能性あり。

イ 性能要件

(ア) キャパシティ

データ量及び窓口業務支援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上記「ア 前提条件」の記載事項を担保できる十分なキャパシティを備えること。

(イ) 同時接続最大数

上記「ア 前提条件」の導入予定端末台数と同じ。

(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に講じること。

- ・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取れていること。
- ・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。

ウ セキュリティ要件

対象システムにおける性能低下、サービス停止を含む機能の停止、破壊、さらに対象システムで管理するデータの不正更新、破壊などを防ぐために、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

- ・情報セキュリティの重要性について強く認識し、本業務の遂行に当たっては、本市が定める情報セキュリティポリシーに準拠し、不正アクセス・コンピュータウイルス等への適切なセキュリティ対策を講じること。
- ・内外からの不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏洩、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) 権限管理

- ・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。
- ・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

- ・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、又は運用を実施すること。
- ・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。
- ・取得したログは1年以上保存できること。また、改ざん、消失防止対策を行うこと。

(エ) 緊急時対策手順の実施

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、提案書に示すこと。

9 操作研修

- (1) 本稼働前に職員向けの操作研修を計画し実施すること。
- (2) システムの操作マニュアル、研修テキストを提供すること。
- (3) 研修方法は本市と協議の上決定するが、集合研修の場合は開庁時間外の対応も想定すること。

10 本稼働支援

- (1) 本稼働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。
- (2) 本稼働日は立会作業を実施するなど、緊急時や障害発生時に窓口業務に影響がないよう必要な支援対応を行うこと。

11 運用・保守要件

(1) 基本要件

- ア 本システム構築業務完了後は、引き続き運用保守業務を請け負うものとする。
- イ 保守対象は、本業務で新たに調達するシステム及びハードウェア・ソフトウェア一式とする。

(2) システム運用・保守体制

システム稼働までに、運用保守業務に関する作業内容を本市と協議の上決定すること。なお、以下の要件を満たすこと。

- ア 導入窓口、利用者の増減によるマスタ設定の変更に対応すること。
- イ クラウドサービスにおける継続的なアップデートへの対応を行うこと。
- ウ 法改正等によりシステムのアップデート等が必要になった場合は適宜対応すること。
- エ 窓口開庁時間を含むシステム稼働時間を確保すること。システム稼働時間は、提案書に明記すること。
- オ 問い合わせ対応窓口を設置し、本市からの問い合わせに対応すること。問い合わせ対応時間は、提案書に明記すること。
- カ システム障害発生時は速やかに対応すること。
- キ 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。
- ク 人事異動及び年度切り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、

本市におい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

納品した機器について、本システムの正常を維持するため、契約期間中は機器の故障、障害対応について必要に応じて技術者の派遣を行う等保守作業の実施を保障すること。

12 機密保護・個人情報保護

- (1) 業務の遂行上、知り得た秘密を第三者に漏洩してはならない。
- (2) 業務遂行のため本市が提供した資料、データ等は、本業務以外の目的で使用しないこと。
- (3) 業務の実施における個人情報等の取り扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分認識し、個人の権利、利権を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- (4) 業務従事者に対しては、個人情報の保護に係る教育、訓練を行うこと。

13 その他

- (1) 業務の進捗状況については、本市に適宜報告すること。
- (2) 本業務の進捗報告や仕様検討等、必要に応じて会議を開催すること。また、会議の議事内容、協議内容及び結果について議事録を作成し、本市の承認を得ること。
- (3) 受託者が本市の事務室、サーバ室等に立ち入り、作業を行う場合には、本市に連絡し許可を受けてから行うこと。
- (4) 受託者が、本市の執務室等で作業を行う際は、名札等を着用すること。
- (5) 受託者は、作業日時について本市と十分打合せし、作業計画書を提出すること。また、機器類の停止については、事前に本市と打合せを行ったうえで行うこと。
- (6) 本調達仕様書に記載した要件以外に本業務に必要な作業がある場合には、本市に具体的な内容を提示し、本市の承認を得たうえで実施すること。
- (7) 業務内容及びその他必要事項について疑義が生じたときは、本市と速やかに協議のうえ対応すること。本仕様書に定めがない事項については、委託者と受託者は誠意をもって協議し、定めるものとする。