

書かない窓口環境構築業務に係る
仕様書

令和6年4月

香芝市企画部ICT推進課

1. 業務概要

(1) 業務名

書かない窓口環境構築業務(以下、「本業務」という。)

(2) 業務目的

現在、本市の窓口手続きにおいて、住民に対して、不慣れな申請書への記入や、複数の申請書へ何度も同じ情報の記入を求めることに加え、手書きの申請書内容をシステムへ入力するために発生する待ち時間を負担させてしまう課題を抱えている。

本業務は、申請書作成補助やライフイベントに関連する手続きの自動判定、基幹系業務システムへの申請内容の自動入力等が可能な「書かない窓口」の環境の整備により、上記の課題を解決し、住民の手続きの時間短縮や申請書等に記載することへの負担を軽減することで、住民視点に立った質の高い窓口サービスを提供することを目的とする。

(3) 業務内容

- ① 書かない窓口環境構築
- ② 基幹系業務システムとのデータ連携
- ③ 職員への教育研修および操作マニュアルの作成
- ④ その他、システム構築に想定される業務
- ⑤ システム運用保守

(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、本市及び受託者双方が協議の上、決定するものとする。

(5) 業務期間

- ① 構築期間 契約締結日から令和7年1月31日まで
- ② 運用保守期間 令和7年2月1日から令和12年1月31日まで
(地方自治法(昭和22年法律第67号)第234条の3に基づく長期継続契約)
※ 令和7年2月1日に市民に対するサービスを開始するものとし、2ヶ月程度のテスト期間を想定すること。

2. 業務内容

(1) 基本要件

① 導入にあたっての基本的事項

ア 本仕様書にある要件を満たしたシステムを構築し、本市が想定している業務運用が行えるよう支援を行うこと。仕様及び詳細については、別途本市担当者と協議の上、決定すること。

【証明書発行業務に係る想定業務フロー】

窓口で証明書発行手続きを行う際に、職員が申請者へ申請内容を聞き取ることに加え、基幹系業務システムの保有データや本人確認書類の申請者情報等を活用し、システムを用いて証明書交付申請書を作成する。作成された申請内容を

申請者に確認・署名してもらい申請書が完成する。

申請書を作成後に、システムで作成した申請情報を基幹系業務システムに連携させて証明書の自動発行を行う。自動発行された証明書を申請者に交付し、手続きが完了となる。

【住民異動および住民異動に付随する手続きに係る想定業務フロー】

窓口で住民異動手続きを行う際に、職員が申請者へ申請内容を聞き取ることに加え、基幹系業務システムの保有データや本人確認書類の申請者情報等を活用し、システム上で住民異動届を作成する。申請者に、作成された申請内容を確認・署名してもらい申請書が完成する。

申請書作成後に、システムで作成した申請情報を基幹系業務システムに可能な限り連携させて自動入力を行い、住民異動手続きが完了となる。

住民異動の手続き後に、住民異動に付随する必要な手続き等を一覧化した「手続き案内書」を申請者に配布し、申請者は、手続き案内書に記載された残りの手続きを行うために、各窓口を訪問する。各窓口職員は、申請者から受け取った手続き案内書に記載のID等からそれまでの受付情報を検索し、各種手続きの再開および申請書の作成を進める。

- イ デジタル庁のガバメントクラウドにおける地方公共団体への窓口DXSaaS提供業務及び運用保守業務委託「要件定義書」を満たす、自治体窓口DXSaaSの利用を前提としたシステムであること。
- ウ 既存の基幹系業務システム(NEC COKAS-R/ADⅡ)の保有データや本人確認書類の申請者情報を活用し、氏名・住所・生年月日等の情報を印字した申請書の作成、住民異動に付随する必要手続の自動判定、手続き案内書の出力等ができるシステムを構築すること。また、基幹系業務システム標準化後のシステム運用にも対応できること。
- エ データ連携について、既存の基幹系業務システムの改修が必要である場合、基幹系業務システムベンダーとの契約は市が別途締結する。ただし、基幹系業務システム事業者との調整に協力すること。
- オ 本市が用意するクライアント端末に、書かない窓口システムを使用するために必要な設定があれば行うこと。クライアント端末の想定機種およびスペックは次のとおりである。

【書かない窓口システムを利用する端末】

- ・ 想定機種 Surface Pro
- ・ 想定スペック OS:Windows 11以上、ブラウザ:Microsoft Edge、CPU:Core-i5、メモリ:16GB、画面解像度:横2880×縦1920

【RPA専用端末】

- ・ 想定スペック OS:Windows 11以上、ブラウザ:Microsoft Edge、CPU:Core-i5、メモリ:16GB、画面解像度:横1366×縦768以上

カ 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、本システムの活用に向け有益と思われる情報を展開し、窓口の改善について支援を行うこと。

② システム導入予定窓口

ア 令和6年度(1課、10窓口)

市民課:異動・戸籍届受付窓口(4)、年金/異動・戸籍届受付予備窓口(1)、
マイナンバー受付/証明書交付予備窓口(1)、証明書交付受付窓口(2)、
異動・戸籍届受付予備窓口(2) ()内は窓口数

イ 令和8年度(住民異動に付随する手続き関連13課、22窓口程度)

介護福祉課(1)、児童福祉課(2)、国保医療課(2)、保険料収納課(1)、
社会福祉課(2)、保健センター(2)、環境対策課(2)、税務課(4)、
納税促進課(2)、学校教育課(1)、こども課(1)、保育課(1)、
選挙管理委員会事務局(1) ()内は窓口数。

※ 機構改革等による配置変更や、取扱業務に変更の可能性があることに留意すること。

③ 利用する窓口端末台数およびその他周辺機器

ア 書かない窓口システム利用端末(本市で別途準備予定)

- ・ 35台程度(うち3台程度は予備端末)
- ・ 令和6年度に市民課10窓口で10台利用することを想定
- ・ 令和8年度に住民異動に付随する手続き関連課13課22窓口で22台を利用することを想定し、令和6年度に出来る限り環境を構築しておく。

イ RPA専用端末(本市で別途準備予定)

- ・ 3台程度

ウ プリンター(本市で別途準備予定)

- ・ 証明書発行用既設プリンター1台(NEC製、型番:MultiWriter 3M550)
- ・ 異動手続きに係る申請書および手続き案内書発行用プリンター1台(想定機種 NEC製、型番:MultiWriter 3M550)

※ その他、関連機器の提案がある場合は、企画提案書に記載すること。

④ 対象業務(想定)

ア 証明書発行業務(令和6年度に本番稼働を予定)

- ・ 別紙「対象業務一覧」のとおり。
- ・ 既存の基幹系業務システムのデータおよび電子的作成した申請情報を活用し、申請書を作成・印刷できること。
- ・ 申請情報をもとに、各種証明書の自動発行ができること。住民票、住民票記載事項証明書、印鑑登録証明書の自動発行は必須とする。

イ 住民異動業務および住民異動付随業務(令和8年度に本番稼働を予定)

- ・ 別紙「対象業務一覧」のとおり。
- ・ 既存の基幹系業務システムのデータおよび電子的に作成した申請情報を活用し、申請書を作成・印刷できること。

- ・ 書かない窓口に入力した申請情報を基幹系業務システムに自動入力ができること。住民異動届（転入、転出、転居等）の自動入力は必須とする。
- ・ 住民異動に付随する必要手続きや、手続き先窓口、必要書類等を一覧化した来庁者用の「手続き案内書」が出力できること。

※ 令和6年度中に出来る限り環境の構築を行うこと。

(2) 機能要件・非機能要件

別紙「要求仕様確認表」（様式6）のとおりとする。

3. データ連携

- (1) 既存の基幹系業務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システムから出力できること。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。
- (2) 書かない窓口システムに入力した申請情報を基幹系業務システムへ自動入力できる仕組みを構築すること。住民異動届（転出、転入、転居等）の自動入力は必須とする。
- (3) 書かない窓口システムに入力した情報をもとに、各種証明書を自動発行できる仕組みを構築すること。住民票、住民票記載事項証明書、印鑑登録証明書の自動発行は必須とする。

4. 環境構築

窓口DXSaaSのクラウドサービスで提供すること。ガバメントクラウドに接続するための回線およびクラウドサービスプロバイダ上のGateway環境は本市で準備するが、本市が求める場合、書かない窓口システムに接続するために必要となる調整等に協力すること。

なお、回線およびGateway環境の構築完了は、令和6年10月頃を予定している。

5. 基幹系業務システム標準化に伴うシステム対応

標準化後の基幹系業務システムに対応したシステムであること。

6. 操作・運用マニュアル

書かない窓口システムを運用するにあたり、一般的に必要な知識、注意すべき事柄等を説明した運用マニュアルおよび操作マニュアルを作成すること。なお、特別な知識を持たない一般職員でも、内容を見ただけで操作ができるよう、キャプチャ画像等を活用した、わかりやすい表現で記述されたマニュアルであること。

7. 操作研修

- (1) 職員向けの操作研修を計画し実施すること。
- (2) 操作研修に必要な場所、端末等は本市が用意したものを利用すること。
- (3) 研修に使用するテキストおよび研修シナリオは受託者が作成すること。
- (4) 多くの者が研修を受講可能なよう、令和6年度に2回程度の実施を想定すること。

(5) 開催時期等については本市と協議の上、柔軟に対応すること。

8. 本稼働支援

(1) 本稼働は令和7年2月1日を予定すること。

(2) 本稼働から2日間(土・日曜日、祝日を除く2営業日)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。

9. 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。

(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。

10. 運用・保守・障害対応

(1) 運用・保守

① 保守体制図(保守範囲、再委託先を含む責任者及び担当者、連絡先等)を作成し、本市の承認を得ること。また、保守体制図に変更が生じた場合は、変更後の保守体制図を本市に提出すること。

② システムの稼働トラブル、利用方法、改善等の技術的な問い合わせや調査依頼に対応すること。

③ システムの運用時間は、原則24時間365日とする。なお、サービス停止が必要な保守作業等はこの限りではないが、業務に影響がでない必要最低限の停止時間となるように設計すること。

④ 障害時の早期復旧の為に、バックアップ等の仕組みを講じること。

⑤ やむを得ない場合を除き、計画停止の際は事前に本市へ連絡すること。

(2) 障害対応

① 障害に対して、予防、発生時の迅速な処理手順、再発防止のための方策などについて障害時対応マニュアルを作成し、安定的な稼働管理を行うこと。

② 障害発生時には、直ちに本市に連絡するとともに、障害時対応マニュアルに基づき迅速に対応し、障害の局所化、システム停止の回避や停止時間の最短化に努めること。

③ 稼働診断、定期点検等により障害の予防に努めること。

④ 障害に対して、原因を分析し再発防止を行うとともに、住民影響等の重大な障害が発生したことにより、本市が報告書の提出を求める場合は対応すること。

- ⑤ 本市からの障害連絡を受け付ける連絡体制を整備すること。
- (3) お問い合わせ対応
 - ① 問い合わせ窓口(ヘルプデスク)等により、導入後の操作方法やシステム運用などに関する技術的な問い合わせに対応する体制をもつこと。
 - ② 原則として平日(土・日曜日、祝日を除く)の9時00分から17時00分までとする。
- (4) 災害時・緊急時の対応
 - ① 24時間365日の監視体制があり、休日・夜間であっても迅速に対応すること。
 - ② 障害や災害発生等により本市からの緊急連絡に対し、24時間365日連絡可能な体制をもつこと。
 - ③ 災害時・緊急時のサポートは別途費用なしで対応すること。

11. その他

- (1) 将来的な拡張性の確保および柔軟性の高い書かない窓口システムとすること。
- (2) 専門的な立場から、他市の事例や今後の技術革新を見据え、本業務の費用範囲内で効果的な機能や企画等がある場合は、積極的に提案すること。
- (3) 書かない窓口システムで作成した申請情報を基幹系業務システムに連携させる方法として、RPAによる自動処理を提案する場合は、RPAの導入およびRPAで連携可能なシナリオ作成等を行うこと。また、職員がメンテナンスできるように、教育およびマニュアルの作成を行うこと。
- (4) マイナンバーカードやその他本人確認書類(運転免許証等)から読み取った申請者情報を活用できる機能を提案すること。

12. 納品

下記の資料を、印刷物及び電子媒体(DVDメディア)でそれぞれ1部提出すること。電子媒体の各ファイルは、Microsoft OfficeまたはAcrobat Readerで参照可能な形式であること。

- (1) プロジェクト計画書
- (2) システム設計書
- (3) 設定パラメータシート
- (4) 試験成果書
- (5) 納入機器一覧
- (6) システム管理者用 運用・操作手順書
- (7) 研修手順書
- (8) 打合せ資料および議事録
- (9) その他関係書類・物品

13. 検収

- (1) 受託者は、業務完了後速やかに業務完了報告を行うこと。
- (2) 本市は、納品から14営業日以内に納品物の検査を行い、その結果不備が認められた場合、受託

者は可能な限り速やかに不備を解消し、修正した成果物を再度納入すること。また、本市は再度納入された成果物の検査を速やかに行う。

14. 見積条件

- (1) 本仕様書に記載している事項及び本業務を遂行する上で必要な費用を全て含めること。
- (2) 書かない窓口システムを利用する端末(想定機種 Surface Pro、想定スペック OS:Windows 11以上、ブラウザ:Microsoft Edge、CPU:Core-i5、メモリ:16GB、画面解像度:横2880×縦1920)は本市が準備するため、本業務の調達対象外とすること。
- (3) 書かない窓口システムで利用するプリンター(想定機種 NEC製、型番:MultiWriter 3M550)は、本市が準備するため、本業務の調達対象外とすること。
- (4) RPAによる自動処理を提案する場合には、RPAの導入やRPAで連携可能なシナリオの作成等に必要作業に係る経費および必要となる5年間分のライセンス費用を見積もること。ただし、RPA専用端末(想定スペック OS:Windows 11以上、ブラウザ:Microsoft Edge、CPU:Core-i5、メモリ:16GB、画面解像度:横1366×縦768以上)は本市で準備するため、本業務の調達対象外とすること。
- (5) マイナンバーカード等の本人確認書類の申請者情報を読み取る装置を提案する場合は、市民課窓口に設置想定10台および5年間分の保守費用を見積もること。

【市民課窓口の内訳】

異動・戸籍届受付4窓口、年金1窓口(異動・戸籍届受付予備窓口)、マイナンバー受付1窓口(証明書交付予備窓口)、証明書交付受付2窓口、予備2窓口

- (6) ガバメントクラウドに接続するための回線及びクラウドサービスプロバイダ上のGateway環境は本市が別途調達するため、見積から除外すること。ただし、Gateway環境との接続にあたり、打合せ等が発生する場合は協力するとともに、費用を必要とする場合は見積りに含めること。
- (7) 令和6年度のガバメントクラウド利用料はデジタル庁負担となるが、令和7年度以降は自治体負担となる見込みであることに鑑み、システムサービス利用料等の提案金額には令和7年4月1日から令和12年1月31日までのガバメントクラウド利用料の見込み額を含めること。なお、ドル建てでの積算が必要となる場合、150円/ドルで見込むこと。
- (8) 基幹系業務システムとデータ連携を行うにあたり、打合せ等が発生する場合は協力するとともに、費用を必要とする場合は見積りに含めること。

15. その他留意事項

- (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) 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) 令和8年度に、書かない窓口システム対応予定の住民異動業務、住民異動に付随する業務について、出来る限り保守範囲として業務支援するとともに、別途費用が発生するものについては事前に報告すること。

- (4) 操作マニュアルおよ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。
- (5) 本仕様書に明記されていない事項であっても、業務遂行上当然必要な業務等は、良識ある判断に基づいて行うこと。
- (6) 本業務の履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由を問わず、本業務が終了となる場合には、本市が継続して本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、受託者は、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、サーバー等のデータは復元できないよう削除し、証明を本市へ提出すること。
- (7) 業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ本市の書面により承諾を得た場合はこの限りではない。
- (8) 本業務の履行に関して知り得た事項を第三者に漏らしてはならない。
- (9) 本業務の履行にあたり、受託者の責により本市又は第三者に損害を与えた場合は、受託者の責任・負担において一切を処理すること。
- (10) 本仕様において明示なき事項または質疑が発生した場合は、その都度本市と協議すること。

以上