

## 牛久市「書かない窓口支援システム」構築及び運用保守業務委託 仕様書

### 1 事業目的

本業務は、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、窓口において各種申請を行う者（以下「申請者」という。）が、申請書等に必要事項を記入することなく各種申請を行うこと（以下「書かない窓口」という。）を可能とする「書かない窓口支援システム」（以下「窓口支援システム」という。）を導入し、もって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。

### 2 業務名

令和8年度 牛久市「書かない窓口支援システム」構築及び運用保守業務委託

### 3 業務内容

- (1) 窓口支援システム導入に向けた計画、設計及び資料収集整理
- (2) 窓口支援システムの構築（システム利用環境及び窓口支援機能・基幹系業務システムとのデータ連携機能の構築、稼働テストを含む）
- (3) 帳票要件定義、設定及び作成
- (4) RPA プログラムの作成及び利用環境の整備
- (5) 本市基幹系業務システム及びネットワーク構築・保守事業者との調整
- (6) 管理者及び利用者向け研修の実施及び操作・研修マニュアルの作成
- (7) 窓口支援システム稼働後の運用及び保守業務
- (8) その他、窓口支援システムの導入に必要な業務

### 4 基本要件

本業務は、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 ー令和8年度募集ー」で採択を受けた事業者が提供する自治体窓口DXSaaS の利用を前提とする。また、ガバメントクラウドで利用するクラウドサービスは、Amazon Web Service（以下「AWS」という。）とする。

### 5 委託期間

システム構築業務：契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

運用及び保守業務：窓口支援システム稼働後から令和13年3月31日まで

### 6 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とすること。

項番	名称	内容	納品期日
1	プロジェクト実施計画書	作業方針、スケジュール等を記載	契約後の初回打合せ時
2	設定内容に関わる資料	要件定義・データ連携設計・帳票設計情報・環境設定などを記載	本稼働前まで
3	テスト報告書	テスト項目、テスト結果を記載	各テスト完了時
4	操作・研修マニュアル	システムの利用方法を記載	操作研修実施まで
5	打合せ資料・議事録	打合せに必要な資料及び議事録	随時
6	稼働結果報告書	稼働結果の報告等	システム納品後
7	その他資料	その他業務に必要な資料	システム納品時

## 7 成果物納品場所

牛久市役所 市民部 総合窓口課

## 8 本業務の導入方針

- (1) システムはガバメントクラウド上において構築及び運用を行うものとし、デジタル庁「自治体窓口 DXSaaS」のサービス要件を満たすとともに、本市基幹系業務システムとのデータ連携が可能であること。なお、データ連携は、「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」に則り処理できること。連携対象としては、株式会社日立システムズ「ADWORLD」を想定している。
- (2) 本市の基幹系業務システムにおけるガバメントクラウドは AWS を利用しており、既に構築済みであるため本委託業務には含まない。本市の基幹系業務システムを考慮して窓口支援システムについても AWS を利用した提案とすること。
- (3) 受託者は、システム障害時等の迅速な対応が可能な事業者規模であること。
- (4) 牛久市入札参加資格者名簿に登録された者であること。

## 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、導入業務全体を総括する責任者を定めること。
- (3) 初回打ち合わせ時にプロジェクト実施計画書を本市に提出し、本市に来庁のうえ説明をすること。
- (4) 月次で定例会議を開催し、進捗状況や課題等の報告を本市に来庁のうえ行うこと。定例会議には受託者の体制の中からプロジェクト推進メンバー中から1名は本庁にて出席すること。
- (5) 進捗、課題及びリスク管理を行い、定期的に本市へ状況報告すること。
- (6) 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。
- (7) 本稼働判定については本市の合意を得ること。

## 1 0 プロジェクト体制

- (1) 受託者は、業務を円滑に進める為に、適切な責任者及び従事者を配置すること。また本市におけるガバメントクラウドはAWSで構築済みため、本プロジェクトの体制にAWSの資格保有者を受託者の社内で配置し、企画提案書に記載すること。再委託先の人員での配置は認めない。
- (2) 業務遂行にあたっては、本取組に精通した技術者を配置、育成し、的確な対応が行える体制を維持すること。

## 1 1 システム構築の留意点

### (1) 作業負担の軽減

安全かつ最適な導入スケジュールを計画・立案し、データセットアップ、住民記録システムとの連携等についてできる限り本市が行う作業負担の軽減が図れる方法により実現すること。

### (2) 効率的な支援システムの導入

本市の人口規模等を考慮し、サービスの利用期間(60ヶ月程度を想定)中の円滑な運用を可能とする効率的な支援システムを構築すること。

### (3) 関係法令等の制定及び改廃への対応について

関係法令等の制定及び改廃が行われた際に、「書かない窓口」を継続するために窓口支援システムに対して必要な対応を行うこと。ただし、この対応に必要な費用については本委託業務に含まない。また、関係法令等の制定及び改廃が行われた際に、改修にかかる費用を可能な限り軽減するための工夫を行うこと。

## 1.2 システム要件

### (1) 基本要件

本市の基幹系業務システム（以下「基幹系業務システム」という。）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。本事業にて作成する市の独自の申請書様式に加え、標準的な帳票を提供する等、本市の帳票準備の負担軽減を行うこと。

### (2) 機能要件

- (ア) 各機能の詳細はデジタル庁「自治体窓口 DXSaaS」の機能を有すること。
- (イ) 住基との連携においては、オブジェクトストレージを構築若しくは提供、又は類する方法により連携できる方法を提示すること。
- (ウ) 基幹系業務システムのデータを活用して、各種申請書を作成できること。
- (エ) 経験の浅い職員でも、申請者のライフイベントに合わせて漏れなく手続きの案内、各種申請書の作成ができるよう、基幹系業務システムの情報を利用した手続きのガイダンスや、既にシステムで入力した住民の情報や手続きに関わる情報を、各種申請書の項目に自動的に反映する等の補助機能により、入力にかかる負担を軽減できること。
- (オ) 上記(ウ)に関して習熟具合によって補助機能を不要とする場合もあるため、その場合は手続きのガイダンス等の補助機能を必須としないようなスキップ機能があること。
- (カ) 運用に合わせて、職員が市の独自様式等を柔軟にシステムに追加、変更ができること。
- (キ) 申請書の様式の修正、追加作成、手続きのガイダンスにかかる自動判定機能（条件設定、設問変更）、申請書項目の自動入力設定は受託者に依頼することなく、職員のみでシステム内にて実施できること。
- (ク) 上記を含むシステムで実施するメンテナンス機能は受託者の作業を必要とせず、リアルタイムで更新できること。
- (ケ) また、上記に関して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。
- (コ) 申請書を出力できる機能を有すること。
- (カ) タブレット等やタッチペン又は指による署名に対応できうる機能を有すること。

### (3) 連携要件

- (ア) 窓口支援システムについて、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できること。なお、標準化対象 20 業務に関しては基幹系業務システムと連携する際には、「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」に従って連携すること。

- (イ)申請データはCSV形式で出力できること。
- (ウ)窓口支援システムと基幹系業務システムの双方向の連携について、(6)で当市が対象とする業務の範囲に応じて、連携項目・連携頻度についても柔軟に対応すること。
- (エ)基幹系業務システムと連携する際に、前方連携についてはファイル連携を前提とし、AWS上にオブジェクトストレージを構築する、又はそれに類する機能を有するものを代替えとして用意し連携すること。  
後方連携においては、RPAによる連携を想定するが、ファイル連携も可能とする機能を有すること。
- (オ)マイナンバーカードを利用した「特例転出」が増加していることから、住民基本台帳ネットワークから提供される転出証明書情報をデータ連携し、「特例転入」時の窓口処理に活用すること。
- (カ)窓口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)を連携用RPA端末へ出力し、そのデータから基幹系業務システムへ仮更新できること。

#### (4)RPAに関する要件

- (ア)窓口支援システムが作成する申請データと連携し、当市の基幹系業務システムへの入力作業等を自動化するRPAの利用環境整備(ライセンス調達、シナリオ作成等)を行うこと。
- (イ)RPAのシナリオ数は、対象業務が十分に、かつ、効率的に完了するために必要な数を作成すること。
- (ウ)シナリオの作成にあたっては、職員の負担軽減の効果が最大限発揮できるように考慮して作成すること。
- (エ)適切な手順のシナリオを作成するため、担当職員等から十分に聞き取りを行うとともに、必要に応じて基幹系業務システムの運用保守事業者との連携を図ること。
- (オ)RPA専用パソコンを調達し、ソフトウェアのインストールの他、必要な設定を行うこと。なお、RPA専用パソコン数は5台とする。

#### (5)システムで使用する文字フォント

デジタル庁が示す文字セットである「行政事務標準文字」に対応する文字フォントに移行する予定は未定であるため、本業務において必要な移行作業については別途協議のうえ決定する。

#### (6)対象業務

- (ア)システムが対象とする業務

本市では以下の業務を想定しているため、これらの業務に対応が可能なシ

システムであること。なお、令和8年度中の連携は以下の【令和8年度中に前方連携を想定する業務】を想定している。

【令和8年度中に前方連携を想定する業務】

- ① 住民情報
- ② 住民基本台帳 抑止設定管理
- ③ 転出証明書情報

※なお、基幹系業務システムベンダと調整のうえ、拡張できるようであれば範囲を広げるものとする。

【住民記録に関する業務】

- ① 住民記録に関する業務（転入・転出・転居・世帯変更・記載変更）
- ② マイナンバーカードに関する業務
- ③ 印鑑登録に関する業務

【その他付随する業務手続】

- ① 軽自動車税（種別割）申告兼標識交付に関する業務
- ② 税証明書交付申請に関する業務
- ③ 固定資産税に関する業務
- ④ 国民健康保険に関する業務
- ⑤ 後期高齢者医療制度に関する業務
- ⑥ 国民年金に関する業務
- ⑦ 児童手当に関する業務
- ⑧ 児童扶養手当に関する事務
- ⑨ 特別児童扶養手当に関する事務
- ⑩ その他子育て支援に関する事務
- ⑪ 介護保険制度に関する業務
- ⑫ 子ども医療費助成制度に関する業務
- ⑬ ひとり親家庭等医療費助成制度に関する業務
- ⑭ 障がい福祉に関する業務

(イ) 帳票要件定義、設定及び作成の対象とする業務

受託者は職員の負荷軽減のためにサービスで用意している申請書等のひな型を市に提供すること。また、本市の要求に合わせてひな型の軽微な修正を構築時に受託者で実施すること。

ひな型で提供された申請書以外には基本的に申請書は職員での作成を想定しているため、職員で申請書等を作成できる環境を稼働までに必要な申請書等を設定できる十分な期間を提供すること。

ただし、申請書等によっては市独自の仕様が多く、申請書等のひな型では代用できない場合があるため、記載内容、入力項目が多く作成に時間が

かかる申請書等に関して、受託者側で20帳票までは本業務内で作成を見込むこと。

## (7) システム構成

### (ア) サーバの形態、環境整備について

デジタル庁によるガバメントクラウドを利用すること。また本市の設定に留意すること。ただし、ファイル連携用のサーバについてはこの限りでないものとする。

### (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、タッチディスプレイ、プリンタ、本人確認書類読取装置等のほか、パソコン等のワイヤロック、のぞき見防止フィルム、接続ケーブル類の周辺機器等について、基本構成を示すこと。なお、基本構成を示す際は、メーカー、型式等の情報も提供すること。

### (ウ) 機器の設置・設定について

窓口支援システム操作に必要な機器の設置、設定作業を行うこと。また既存の窓口端末に関しては窓口 DXSaaS システムを稼働させるための設定を行うこと。

## (8) 非機能要件

### (ア) 前提条件

- ① システム利用者 市職員（最大40台）
- ② システム運用時間
  - a 8:30～17:15（エスカード出張所を除く）
  - b 10:00～19:00（エスカード出張所のみ）
  - c 祝日・12月29日から1月3日までは非稼働
  - d 住民異動業務の繁忙期にあたる3月から5月については、上記以外での稼働を行う可能性がある。

### (イ) 性能要件

#### ① キャパシティ

データ量及び窓口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。

#### ② 同時接続最大数

(ア)前提条件①システム利用者と同じ。

#### ③ 信頼性要件

- a 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を講じること。

- b 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。

④ データ復旧要件

- a 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。
- b 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。
- c 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

窓口支援システムは、特定個人情報を含む機密性、秘匿性の高い情報を管理するため、情報資産の適切な管理に努めるとともに、以下のセキュリティに関する要件を備えること。

① セキュリティ対策

- a 内外からの不正な接続及び侵入、窓口支援システムが保有する情報の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。
- b 継続的にセキュリティが維持されるよう取り組むこと。
- c 窓口支援システムが保有する情報において、個人情報保護に努めた廃棄方法を講じること。

② 権限管理

- a ユーザーごとに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。
- b 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。

③ ログ

- a 特定個人情報保護評価(PIA)を想定した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、または運用を実施すること。
- b 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不正又は事故発生時の原因特定ができること。
- c 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) 緊急時対策手順の策定

窓口支援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て、資料を提示すること。

1.3 操作研修

- (1) 職員向け操作研修を計画し実施すること。
- (2) システムの操作・研修マニュアルを提供すること。
- (3) 関係する全ての職員を対象に、複数回の研修を本市庁舎にて実施すること。利用者向けは3回程度、管理者向けは1回程度を見込んでいる。
- (4) 申請書の様式は本市職員が作成する場合を想定し、申請書の追加についても別途研修又は個別指導を設けること。
- (5) 稼働までに職員が申請書様式を作成する期間を十分に確保すること。

1.4 本稼働支援

- (1) 本稼働開始時は立会作業を実施すること。
- (2) 本稼働開始日に運用を開始する業務については、市と協議のうえ、決定すること。

1.5 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負うものとする。
- (イ) 構築業務に係る費用は、業務完了報告書をもって本市において完成検査を行い、合格した場合に契約規定に基づき支払いを行う。
- (ウ) 運用保守費用及びシステム利用料等の支払いは、導入時に市と協議のうえ対応すること。
- (エ) 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一式とする。

(2) システム運用・保守体制

- (ア) 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（サポートデスク）を設置すること。
- (イ) 対応時間はシステム運用時間を原則とするが、緊急時や障害発生時は窓口業務に影響がでないよう必要な支援対応を行うこと。
- (ウ) システム障害が発生した場合、早急に障害の状況把握、復旧作業を行い、

復旧のめど及び今後の対応等の報告を行うこと。

- (エ) 人事異動及び年度切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、本市にて容易に実施できる場合は、対応不要とする。

## 1.6 検収

本業務は、本市による正常稼働確認及び前記の納品物すべての合格検査をもって完了とする。なお、検査完了後、本仕様書と不適合が見られた場合は、本市と協議の上、受託者は本稼働後1年以内は無償で是正措置を実施すること。

## 1.7 物品の撤去

契約期間が満了したとき、受託者は速やかに当該物品の撤去を行うこと。データ等の消去は、発注者立ち合いのもと、磁気破壊もしくは物理破壊にて実施すること。また、データ消去したことの証明書を提出すること。その作業については本業務委託の範囲内で対応すること。

## 1.8 端末及び周辺機器

窓口支援システムの稼働・運用に必要な端末及び周辺機器を、下記のとおり調達すること。

端末及び周辺機器	数量	備考
本人確認書類読取装置	10台	5年間のメーカー保証を受けられること
QRコードリーダー	20台	
窓口支援システム用パソコン	10台	5年間の保守対象とする。 住基システム30台とシステムの相乗りを想定
RPA専用パソコン	4台	5年間の保守対象とする
プリンタ	10台	5年間の保守対象とする

## 1.9 搬入・設置条件

- (1) 受託者は、当市担当者と搬入・設置日程等の調整を行い、指定された日時及び場所を厳守すること。また、事前に搬入経路及び設置場所の確認を行うこと。
- (2) 分納の機器等がある場合、当市担当者と調整を行い、指定された日時場所を厳守すること。
- (3) 機器類搬入の際は、当市担当者に事前に連絡を行い、当市担当者の指示に

従い搬入・設置すること。状況に応じて立会い・システム構築動作確認に協力すること。

- (4) 受託者は、機器の設置を完了したときは、システムが適正に稼動することの確認を受けなければならない。
- (5) 本調達において、当市への依頼作業が発生する場合は、その費用も含めること。
- (6) 梱包材は、受託者の責任で持ち帰り廃棄すること。
- (7) 搬入・設置に際しては業務の妨げにならないよう配慮すること。また、安全には十分留意し、職員及び来客等への安全を確保すること。

## 20 その他事項

- (1) 本稼働に必要な事項について、本市と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ち合わせの上、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) 本業務を遂行するにあたって知り得た設定情報及び本市が開示した情報を本業務の目的以外に使用又は第三者に提供しないこと。
- (4) 本仕様書の内容で疑問や問題点が生じた場合には、その都度本市と協議すること。