

「東海市窓口業務支援システム構築業務」仕様書

- 1 業務名
東海市窓口業務支援システム構築業務
- 2 目的
本業務は、東海市（以下「本市」という。）における、市民の視点に立った質の高い窓口サービスを提供するため、バックオフィスを含めた窓口業務について、窓口業務支援システム及びRPAを導入することにより、来庁する市民の待ち時間の短縮、申請書記入の負担軽減等を図り、市民の利便性を向上させるとともに、職員の事務処理の効率化を推進することを目的として、窓口業務支援システムの構築を行うもの。
- 3 主な業務内容
 - (1) 本システムの構築（設計、構築、テスト、操作研修、本稼働支援等）
 - (2) RPAシナリオの作成（設計、作成、テスト、本稼働支援）
 - (3) 必要な機器、ライセンス等の調達、設定、設置
 - (4) 本システム、RPAソフト、機器の運用保守
 - (5) 業務全体のプロジェクト管理
 - (6) その他、住民サービスの向上と窓口業務の効率化の実現に向けた方向性や具体案の提案等
- 4 委託期間
契約締結日から令和8年（2026年）3月31日まで
ただし、令和8年（2026年）1月5日（月）を本稼働として構築するものとし、詳細なスケジュールは契約締結後に当市と協議の上決定すること。なお、当市が想定しているスケジュールは次のとおり。
 - (1) システム構築業務
契約締結日から令和8年（2026年）1月4日まで
 - (2) システム本稼働（証明発行業務運用開始）
令和8年（2026年）1月5日から
※住民異動関連の届出受付業務については、運用の整理を行ったのち、令和8年（2026年）8月から窓口支援システムを使用した運用を開始する。そのため、届出受付業務に関するシステム構築期限は令和8年（2026年）3月31日までとするが、システム本稼働日以降に構築作業を実施する場合は、保守費用内で構築作業を実施することとする。
 - (3) 運用保守業務
システム本稼働から令和8年（2026年）3月31日まで
※令和8年（2026年）4月以降は年度単位で契約予定
- 5 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1部及び電子媒体1部とする。電子媒体は原則としてPDFデータの納品とし、当市の指定がある場合は、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	初回打合せ時
打合せ資料及び議事録	会議等の資料および議事録	随時（打合せの都度）
システム設計書	要件定義・外部設計・帳票設計・データ連携設計・手続き定義設計・環境設計など	システム稼働時
テスト結果報告書	結合試験項目およびテスト結果	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	システム稼働時
研修テキスト	研修内容を記載	操作研修時
運用保守設計書	運用保守に関することを記載	システム稼働時
RPAシナリオフロー図	作成したシナリオの動作の流れが分かるもの。	RPA稼働時
業務完了報告書	全ての委託業務が完了したことを報告するもの	業務完了後
その他関係書類・物品	本市より指示のあったもの	随時

6 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) 初回打合せ時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。

7 システム構築の前提条件

- (1) 本業務で構築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。なお、データ連携や本市業務システムとの接続は除く。
- (2) 安全かつ最適な構築スケジュールを計画・立案し、データセットアップ、当市の基幹系業務システムとの連携等についてできる限り当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。
- (3) データ量及び利用者の増加に対して、システムのパフォーマンスが低下しないよう十分なキャパシティを備えるよう構築すること。
- (4) 本システム構築後に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」を継続するために必要な改修費用がなるべく少なくなるよう工夫して構築すること。
- (5) 当市では、基幹系業務システムの標準準拠システムへの移行時期については「別紙1 連携システム一覧」のとおりである。令和7年度（2025年度）中標準準拠システムに移行するシステムについては、標準準拠システムとの連携を構築すること。また、令和8年度以降に標準準拠システムに移行する特別移行支援システムについては、標準化前の現行システムとの連携を構築することとするが、標準準拠システム移行に対応するための本システムの改修費用がなるべく少なくなるよう工夫して構築すること。
- (6) 標準準拠システムとの連携を構築する際、版数の差異については窓口支援システム側で極力対応すること。
- (7) 連携する住民記録システムは、富士通独自文字を使用していることから、富士通文字が入力・表示できる「Interstage Charset Manager（富士通社製）」を窓口支援システムサーバにインストールすること。なお、必要なライセンス等は東海市が用意する。

8 基本要件

- (1) 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DX SaaS提供業務及び運用保守業務委託」で令和7年度の採択を受けた自治体窓口DX SaaSの利用を前提とする。
- (2) ガバメントクラウド上でサービスを提供するものとし、モダンアプリケーション化されたマルチテナントとして提供すること。また、過去5年以内に人口10万人以上の地方公共団体において、導入実績または運用保守の契約実績があること。（※履行中の業務も含む。）
- (3) パッケージシステムを前提とし、当市の既存の基幹系業務システムと連携し①氏名・住所・生年月日等の情報を自動転記した申請届出書の作成、②住民異動に伴う関連手続きをヒアリング等の情報をもとに自動判定、③手続案内書の出力ができるシステムを構築すること。
- (4) 当市が想定する事務フローについては、「別紙2 窓口業務支援システム及びRPAを活用した想定事務フロー」を参考にすること。
- (5) 詳細な要件定義及び設計については、当市担当者と協議の上決定すること。
- (6) システム導入対象

導入窓口	本庁 市民窓口課、税務課、国保課、社会福祉課、 こども課、福祉介護窓口 しあわせ村 高齢者支援課 ※導入に向けた協議の中で増減する可能性あり
利用時間	平日 8:00 から 20:00（12月29日から1月3日を除く） ※繁忙期については時間延長や日曜開庁もある
利用者数	1日あたり約100名 ※繁忙期は約300名
利用端末台数	最大300台 ※左記は当市個人利用事務系端末数
申請書様式数	最大120本
対象業務数	最大300本
データ連携対象	最大25本および住所関連マスタ、外字

(7) 住民異動および個別届出申請の対象業務

下記の対象業務に係る手続きの受付、申請書の作成および印刷ができること。

【対象業務】

住民基本台帳	後期高齢者医療	児童扶養手当	学齢簿・就学援助
戸籍	介護保険	特別児童扶養手当	幼稚園・保育園
マイナンバー	障がい者	子ども支援	収納
印鑑登録	重度心身医療	子ども医療費	市営住宅
国民健康保険	母子医療	ひとり親医療費	畜犬
国民年金	児童手当	学校校区	生活保護

(8) 証明書交付請求の対象業務

下記の対象証明書に係る受付、申請書の作成および印刷ができること。

【対象証明書】

住民票	所得証明	車検用軽自証明	その他の証明
印鑑証明	課税証明	資産税に関する証明	
戸籍関係証明	納税証明	(土地・家屋等)	

(9) データ連携対象業務

下記の対象業務のデータを取り込み、システムで活用できること。

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。

【対象業務】

住民基本台帳	生活保護	児童手当	住登外者
印鑑登録	障害者福祉	医療費助成	法人情報
個人住民税	介護保険	保育園	住所関連マスタ
滞納管理	国民健康保険	外字	住基メモ情報
学齢簿・就学援助	後期高齢者医療	公営住宅	転出証明書情報
児童扶養手当	国民年金	畜犬	

9 機能要件

デジタル庁の示す「別紙3 窓口DXaaS要件定義書」に準拠する。

また、「別紙4 機能要件一覧」のとおりとする。

10 連携要件

- (1) 当市の総合窓口の運営のため、基幹系業務システムが有するデータ（住民記録データ、先に示した対象業務にかかる資格情報等）との連携に必要な対応を行うこととし、連携方法、連携周期、連携項目等については、当市と協議の上決定すること。
- (2) 当市の基幹系業務システムとの連携に際し、基幹系業務システム側で改修が必要な場合は、当市が対応する。ただし、本システムの構築において、当市側の改修工数が極力少なくなるよう工夫すること。
- (3) 受け付けた申請届出情報を元に、RPAで基幹系業務システムへの入力作業等ができるように連携用のデータがCSV等で出力ができること。

11 システム構成

(1) 環境構築

ア サービス提供の構築にあたっては、デジタル庁が整備するガバメントクラウドを利用した自治体窓口DXaaSとし、構築するCSPはAWSとすること。

イ 本システムのネットワーク情報の設定においては、当市のネットワークの設計に合わせて設定すること。必要なネットワーク情報は、当市から別途提供する。

ウ 本システムの利用を当市に限定できるよう考慮してネットワークの設計を行うこと。

エ 保守等で外部からクラウドサービスへ接続する場合は、専用線を用いることとし、接続する端末は専用線以外のネットワークと接続させないようにするとともに、アクセス制御、アクセスログの取得、個人情報データの持出防止等の対策を万全に行うこと。

(2) ソフトウェア・機器の調達

ア 本システムの運用に必要なソフトウェア（ミドルウェア等含む。）及び下記機器一式を調達し当市に納入すること。

- ・13型以上のペンタブレット：2台（用途：署名をペーパーレスで実施）

- イ 機器は、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、環境設定については当市と協議した上で実施すること。
- ウ 機器は一括調達とし、リースは不可とする。
- エ 機器の具体的な配置場所については、契約締結後、提案内容をもとに具体的な場所を当市と協議の上決定すること。
- オ クライアント端末及びプリンタについては、当市の既設のものを利用すること。なお、クライアント端末に本システムを利用するための特別なアプリケーション等（ブラウザを除く）をインストールすることは原則として認めない。

12 非機能要件

(1) システム運用時間

- ア システムメンテナンスを除き、24 時間 365 日のシステム運用が可能であることとし、稼働率は 99.5%以上とする。ガバメントクラウド使用料の最適化を考慮した上で、開庁時間やデータ連携等に影響のない範囲で適正な運用時間について当市と協議して決定すること。
- イ システム停止を伴うメンテナンス等の作業は、緊急の場合を除き、本市の窓口業務に影響のないよう、当市と協議して日程を決定すること。

(2) 可用性

電源障害や自然災害等に対し、可用性を十分に確保するための対策を講じること。

(3) サービス保証

当市と協議の上、システム稼働率、システム応答時間達成率等の指標について、サービス品質保証協定（SLA）を締結すること。

(4) データバックアップ

- ア データバックアップは日次で取得すること。
- イ 日次のほか、定期的なバックアップに加え、メンテナンス作業等の前後でのバックアップ処理を行う等、適切なバックアップ運用を行うこととし、世代や方法等の詳細については当市と協議の上決定すること。

(5) 拡張性

- ア データベースの変更を伴わない軽微な機能変更等については、追加の費用なしに実現できること。
- イ 本システムを利用するクライアント端末を増やす場合には、追加のライセンス費用なしで増設できること。また、将来的に対象窓口及び対象業務を増やす場合には、できるだけ安価に拡張できるようにシステムを構築すること。
- ウ 導入後も定期的にパッケージの機能強化を行うこと。

(6) 操作性

職員が容易かつ効率的に操作を行えるように配慮したインターフェース、画面構成、画面遷移、操作方法であること。

(7) セキュリティ

- ア 情報セキュリティの重要性について強く認識し、本業務の遂行にあたっては当市が定める情報セキュリティポリシーを遵守し、万全の対策を講じること。
- イ ユーザによるアクセス制御などソフトウェア面でのセキュリティ対策を講じること。
- ウ 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）によるプライバシーマークを取得していること。
- エ 情報セキュリティマネジメントシステム（ISO/IEC27001）認証を取得していること。

13 R P Aに関する要件等

(1) 基本要件

- ア 窓口業務支援システムが作成する申請届出書のデータと連携し、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 R P A の利用環境整備（ライセンス調達（2 台分）・シナリオ作成等）を行うこと。
- イ R P A により自動処理を行うことを想定している業務は次に示すとおりとする。なお、作成するシナリオ数は、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。
 - (ア) 住民異動に係る住民異動届データ等の基幹系業務システムへの入力業務
 - (イ) 証明書（住民票、印鑑証明、各種税証明等）の請求に伴う発行処理業務
- 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業者との連携を図ること。

(2) 機能要件

「別紙 4 機能要件一覧」のとおり。

(3) システム構成

スタンドアロン型で構築すること。なお、RPA用端末（2台）は当市が別途調達するものを使用すること。

ア ソフトウェア・機器の調達

(ア) RPAの運用に必要なソフトウェアライセンスを調達し当市に納入すること。

(イ) ソフトウェア及び機器の選定は、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、環境設定については当市と協議した上で実施すること。

(ウ) 機器は一括調達とし、リースは不可とする。

(エ) 機器の配置場所については、契約締結後、提案内容をもとに具体的な場所を当市と協議の上決定すること。

14 運用保守

(1) 基本要件

ア 保守対象は、本業務で調達するソフトウェア・機器一式とする。

イ 保守業務の実施に際し、事前に保守業務体制図を作成し、当市の承認を得ること。

なお、体制図の作成にあたっては、責任者を明確にすること。

ウ 問合せ窓口を設置することとし、障害や動作に関する各種問合せに対応すること。

エ 問合せ窓口は、システム・機器の種別問わず原則一本化することが望ましいが、運用上効率的と当市が認める場合はその限りではない。

オ 問合せ窓口対応時間は、最低限、本市の業務時間内に対応すること。

カ 上記時間帯以外に問合せが必要となった場合に備え、緊急時の連絡体制を整えること。

(2) 保守内容

ア 必要に応じてソフトウェア・機器の設定変更やメンテナンスを行い、常に適切に業務が遂行できる動作環境を維持すること。

イ システムのアップデート（軽微な機能追加、デザインや文言の変更等）を適宜行うこと。

ウ 新しいOSやブラウザへの対応を行うこと（脆弱性対応、動作検証、パッチ適用等）

エ 本システムに障害が発生した場合は、30分以内の解決に向けた初動を行うこと。また、早急に障害の状況把握、復旧作業を行い、当市へ復旧の目途及び今後の対応等の報告すること。

オ 障害復旧のためにバックアップデータからの復旧作業が必要な場合は、運用保守において作業を実施すること。

カ 本システム以外（RPAソフトウェア、端末等の関連機器等）に障害や不具合等が発生した場合は、当市からの通報を受けから迅速に復旧作業を行うこととし、必要に応じてオンサイトでの保守対応を行うこと。

キ ソフトウェアや機器の種別問わず、障害復旧後は、ログの分析等により、復旧状況、発生原因、再発防止策等について文書にて当市へ報告すること。

ク 人事異動時及び年度切替時の設定変更等について、当市の作業を支援すること。

15 導入支援

(1) 職員研修

ア 本システムの本稼働前に、職員向けの操作研修を適切に計画し、実施すること。

イ 操作の研修の時間は、当市と協議の上決定するが、開庁時間外の対応も想定すること。

ウ 操作研修に必要な会場、端末等は当市が準備する。

エ 本システムの本稼働に支障をきたさないよう、十分な研修期間と回数を設けること。

(2) 運用支援

本システムを円滑に運用するための業務の見直し支援について、当市への聞き取りを行うとともに、他市の事例等を踏まえながら適切に支援すること。

16 検収

本業務は、本市による正常稼働確認、契約期間内の保守業務の完了、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 個人情報の保護

受託者は、この契約の業務を処理するための個人情報等の取り扱いについては、「【別紙5】個人情報等取扱特記事項」及び「【別紙6】個人情報等取扱に関するセキュリティ要件」を遵守しなければならない。また、受託者は、委託業務に従事する者に対して、個人情報保護の教育訓練を行うこと。

18 再委託

本事業の実施にあたり、再委託が必要となる場合は、事前に本市の承認を得ること。

再委託範囲は受託者が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合は受託者の責任において解決すること。

19 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) 本市の庁内で作業する場合は、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。
- (3) 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。
- (4) 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、第三者への漏えいがないようセキュリティ等に配慮すること。
- (5) 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。
- (6) 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。