

仕様書

1 事業名

書かない窓口システム（窓口DXSaaS）導入事業委託および運用サポート

2 業務期間

契約締結日から令和9年2月28日まで

3 背景・目的

当町では、現在、住民が手書きで申請書を作成する必要があり、また複数の窓口への訪問を要する周遊型窓口のため、住民負担が大きい状況にある。

本業務は、窓口DXSaaSを導入することで、これまでの周遊型窓口からワンストップ窓口への転換を図り、住民の方の申請にかかる負担を軽減することを目的とする。さらに、システムによる申請書の作成支援により手書き負担を解消し、窓口システムと基幹系システムとの連携を実現することで、職員の業務効率化と負担軽減を目指す。

これにより、住民サービスの向上を図り、職員が対面相談等の付加価値の高い業務へ専念できる環境を整備することを目指すことを目的とする。

4 業務内容

(1) 概要

本システムにおいては、以下の要求を行う。

デジタル庁が令和7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DXSaaS提供—令和8年度募集—」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。

また、本システムの導入後、システムの効率的な運用を行うに当たって、現状の業務フローの整理、改善への提案を行うこと。他の自治体での導入事例等に基づいて、システム導入前の業務と比較して、システム導入後に効率化を図る運用方法について、当町に適した運用案を提案すること。

(2) システム機能要件

- ① 本システムの機能要件、連携要件は、別紙のとおりとする。
- ② 本システムにおける申請書等の帳票については、原則としてシステムに標準搭載された帳票を優先的に利用するものとする。ただし、標準帳票が登録されていない場合、または当町の要件を満たす標準帳票が存在しない場合には、当町独自の帳票をシステムに登録するものとする。なお、独自帳票の内容は、別途協議のうえ決定する。

(3) 調達するシステム

本システムは、以下を前提とした構成とする。

窓口支援システム（窓口DX SaaS）導入業務委託及び運用事業により、窓口支援システムの稼働環境として、町で利用開始した SaaS 及び納入した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。

- ①SaaS については、定期的にシステムパッケージとしてのバージョンアップを行い、ユーザービリティの向上を計ること。
- ②保守は、定期訪問とはせず、作業を要する事案（故障等）発生の都度訪問を基本とする。
- ③保守作業完了後、「保守作業報告書」を町に提出すること。
- ④町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00分から午後6時00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、町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、町と連絡・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、町に報告すること。
- 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。

(4) 機器の配置場所及び台数

以下の要件を最低限満たす設計とすること。

【志賀町役場本庁舎】

- | | | |
|----------|-----|-----------------------|
| ・ 端末 | 3 台 | |
| ・ スキャナ | 3 台 | |
| ・ タブレット等 | 3 台 | 電子サイン用デバイス |
| ・ プリンタ | 3 台 | ※住記システム共有のため本業務の見積対象外 |
| ・ 顔認証機 | 3 台 | |

【志賀町役場富来支所】

- ・ 端末 2 台
- ・ スキャナ 2 台
- ・ タブレット等 2 台 電子サイン用デバイス
- ・ プリンタ 2 台 ※住記システム共有のため本業務の見積対象外
- ・ 顔認証機 2 台

(5) 利用環境

- ア 対象 番号利用事務系ネットワークに接続された 5 端末
- イ 同時ライセンス 5 ライセンス以上
- ウ OS Windows 11 IoT Enterprise LTSC 2024
- エ CPU Intel Core i5 相当
- オ メモリ 16GB 以上
- カ HDD/SSD 100GB 以上

(6) 非機能要件

① 前提条件

- ア システム環境 4 の (3) 参照
- イ システム利用者数 約 30 名
- ウ ハードウェア環境 4 の (4) (5) 参照
- エ 運用時間
 - a. 平日 8 : 30 ~ 19 : 00
 - b. 土・日・祝日 8 : 30 ~ 19 : 00 (年末年始は除く)

② 性能要件

性能要件は、以下の要件を満たすこと。

ア キャパシティ

データ量及びユーザーの増加に対して、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 : 5 端末

(参考)

人口		17,002 人	令和 8 年 4 月 1 日時点
世帯数		7,650 世帯	
住民課窓口 来庁者数 約 50 人 (日平均)	証明書発行	約 90 件/日	令和 7 年 1 月 ~ 12 月平均
	印鑑登録	約 2 件/日	
	住民異動届	約 7 件/日	
	マイナンバー関連	約 20 件/日	
	戸籍届出ほか	約 2 件/日	
	おくやみ手続き	約 1 件/日	

③ 使用性・効率性要件

使用性・効率性は、以下の要件を満たすこと。

- ア 効率的に業務を行うことができるように配慮した画面構成、画面遷移、入出力操作方法であること。
- イ 職員の業務効率性を高め、負荷軽減に資する効率的な性能を有すること。

④ 信頼性要件

信頼性要件は、以下の要件を満たすこと。

ア システムの継続性及び障害耐性

- ・ 前提条件に記載する運用時間内でのサービス提供が可能で、稼働率99.5%以上を確保すること。ただし、予め計画されたシステムメンテナンス等による停止は除く。
- ・ バッチ処理が必要な場合は、当町が指定するオンライン運用開始時間までに完了すること。
- ・ 本システムは、システム障害、異常入力や処理を検出し、データの滅失や改変を防止する対策を講じること。
- ・ 本システムは、障害等でデータ復旧が必要な場合、当町の業務への影響を抑制するため、データ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。
- ・ 本システムは、運用中のトラブルが発生した際に、その原因を検証できるよう必要なログを取得できること。

イ 障害時対応手順の策定

- ・ 障害時の運用手順については、障害時の連絡体制・対応フロー等を定めて運用保守手順書に記述すること。

ウ データの復旧要件

- ・ 自動バックアップ機能を備え、常に最低でも24時間前までのデータを保持すること。
- ・ 受託者は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すること。
- ・ 本システムの保守作業前等を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、受託者において作業を実施すること。

(7) 不正追跡・監視

不正利用の抑制や利用状況についての分析を行うため、システム利用監査としてのシステムのログ（データ参照、更新、削除、印刷、データ出力時等）を保存・取得すること。

5 テスト要件

テストは、テスト実施体制、作業及びスケジュール、テスト方法、テスト環境、テストデータ等について検討した上で、テスト工程（総合テスト、システムテスト、運用テスト等）に合わせたテスト計画を立案し、適切なタイミングで実施すること。

（1）テスト方法

受託者はテスト仕様書に基づき、当町と協議してテストを実施すること。テストにおいてエラー及び障害発生を確認した場合は、復旧作業を行うこと。テスト実施後は、速やかに品質評価を行い、完了判定の上で次のテスト工程に着手すること。テストの結果は、当町が理解可能な内容でチェック項目を作成すること。

（2）テスト環境

システムテストの実施は、可能な限り実際の業務環境に近い状態で行うこと。また、受託者側でのシステムテスト終了後、想定どおりの運用が可能かどうか確認する運用テストを当町で実施するため、これに対応すること。なお、開発期間中のテスト環境については、当町と協議すること。

（3）テストデータ

各テストで使用するテストデータに関しては、受託者で準備すること。なお、個人情報のない帳票等はサンプルとして提供する。

6 研修要件

本システムを使用する職員へのユーザー研修を適切なタイミングで実施すること。また、本システムを使用する職員が、システム切り替えに際して戸惑うことがないように実践的な研修を計画すること。研修が必要な対象人数（想定）を以下に示す。

回数 : 各1回以上

対象人数 : 30名程度

7 アフターフォロー

システム導入後、操作方法や機器のトラブルについて専用の対応窓口を設け、フリーダイヤルでの問い合わせ窓口の一本化をすること。

<システム運用におけるサポート>

- ・専用の対応窓口（ヘルプデスク）によるサポート
- ・全国ユーザーベストプラクティスの情報提供

8 システム運用保守業務要件

(1) 基本要件

① 運用・保守業務期間

稼働の翌月 1 日から 5 年間

② 保守対象

保守対象は、「4 (4) 機器の配置場所及び台数」に示す納入物品一式とする。
(プリンタトナー等の消耗品を除く。)

③ 対応窓口の設置

- ア 受託者は、問合せ窓口を設置し、障害や動作に関する各種問合せに対応すること。
- イ 操作方法や機器のトラブルについて専用の対応窓口を設け、フリーダイヤルでの問い合わせ窓口の一本化をすること。
- ウ 窓口対応時間は、平日午前 8 時 00 分から午後 6 時 00 分までとする。
- エ 窓口対応時間以外に問い合わせが必要になった場合に備え、緊急時の連絡体制を整えること。

(2) 運用・保守作業

① 共通

- ア 契約期間中のハードウェア及びソフトウェアの保守を行うこと。
- イ 「8.(1).②保守対象」の機器には、契約期間満了日までの機器の保守を付すこと。
- ウ 契約期間中に機器を保守交換する場合、引き上げられた機器上に残置された情報については、個人情報保護の規定を遵守し適切な対応をとり、その処理結果を報告すること。
- エ 故障対応、保守点検等の作業で生じる梱包等の廃棄物について、関係法令等に準拠した適切な処置を講じ、責任をもって処分すること。

② 報告

- ア システムを運用・保守する上で必要な報告を行うこと。
- イ ハードウェア障害等においても、大規模な障害の場合は報告をすること。

③ 問い合わせ

- ア 問い合わせについては、「8.(1).③対応窓口の設置」記載の期間、時間帯を原則とするが、緊急時や障害発生時は当町の業務に影響がでないよう必要な支援対応を行うこと。

イ 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。

ウ 本システムを運用していく上で必要な情報の提供に努め、問い合わせ等には速やかに対応すること。

④ セキュリティ

ファームウェア、ソフトウェア及びミドルウェアのセキュリティパッチ等が公開された場合、その適用の可否を検証し、必要な場合は適用を行うこと。

⑤ 障害対応

ア 障害保守は「8.(1).③対応窓口の設置」記載の期間、時間帯を原則とするが、障害の内容に応じて当町が必要と判断した場合は、時間外でも対応を行うこと。

イ 障害が発生した場合、解決に向けた初動を行うこと。また、早急に障害の現状把握、ハードウェア、ソフトウェア、サービスの復旧作業を行い、復旧の目途及び今後の対策等の報告を行うこと。

ウ 障害復旧に必要な情報や手順については、適時に当町へ提供し、復旧後は障害原因および対策についてログ等の分析を行い、報告書を提出すること。

⑥ 運用

定期人事異動時の環境変更、データ移行及び設定について、当町の設定作業を支援すること。但し、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、当町にて容易に実施できる場合はオンサイトでの対応は不要とする。

9 契約について

(1) 契約期間：契約締結の日から令和9年2月28日

(2) 本業務は受託者と町が直接契約を行う

10 履行期間

(1) 書かない窓口システム（窓口DX SaaS）導入事業委託および運用サポート契約の日から令和9年2月28日まで

11 成果物

① 導入計画書（システム導入に係るスケジュール等）

② 打合せ書

③ 運用保守マニュアル、手順書、サービスサポート説明資料等

- ④ 操作マニュアル、職員研修時テキスト等
- ⑤ 議事録課題管理表等
- ⑥ 稼動結果報告書

1 2 情報セキュリティ対策に関わる要件

- (1) 受託者が構築するシステム・ネットワーク・提示する納入物等、受託者の責任範囲にある役務・物品およびシステムに対して、受託者は責任を持ってセキュリティ対策を講じ、セキュリティレベルを維持すること。
- (2) セキュリティ対策またはセキュリティレベル維持を講じずにサービスに影響する事態になった場合は、受託者に責任を問い、町から受託者に対して損害賠償を求めることがある。
- (3) 受託者が構築するシステム、ネットワークがサービスに影響を及ぼす可能性がある場合、受託者が事前に予測できる範囲で町に対しセキュリティ対策の提案を行うこと。
- (4) 町及び本件業務の受託者は、本業務の履行に関して知り得た情報を他に利用、開示してはならない。契約期間の終了後も同様とする。また、個人情報の取り扱いについては、志賀町個人情報保護法施行条例等を遵守するものとし、データの機密保護について万全の管理を行うこと。

1 3 その他

- (1) 受託者は、関係法令遵守の上、本運行業務を遂行すること
- (2) 本仕様書は、本運行業務を遂行する上で最低限必要なものであり、受託者の専門的な立場から将来の技術革新を見据え、効果的な提案がある場合は、積極的な提案を行うこと
- (3) 本業務の全てを第三者に委託し、または請け負わせないこと。また、業務品質の向上や生産性を向上させるために業務の一部を委託する場合は、あらかじめ書面で町の承認を得ること。なお、この場合、当該第三者にも秘密保持の義務を負わせるものとし、受託者は、当該第三者の行為に一切の責任を負うこと
- (4) システムの本格稼働後、1年以内に受託者の責によるシステムの瑕疵が発見された場合、無償で交換または修復をすること
- (5) 本仕様書に記載のない事項については、委託者および受託者双方で協議の上、決定すること

1 4 担当

志賀町デジタル情報課

電話：0767-32-9261

Fax：0767-32-3978

E-mail：jyouhou@town.shika.lg.jp

別紙1 本システムの要件

1 機能要件

機能要件は別紙「機能要件回答書」記載の機能を求めるものとする。

2 連携要件

(1) 前提事項

- ① 当町では、基幹系業務システムとして、株式会社石川コンピュータ・センター提供の自治体向けパッケージサービス「COKAS-R for Gov-Cloud」を利用している。

基幹系業務システムは Amazon Web Services (AWS) 利用となる。

(2) 連携要件

- ① 基幹業務システムから本システムへの前方連携は、以下のとおりとする。

ア 当町が基幹業務システムベンダと協議し、基幹業務システムから出力されるデジタル庁策定の「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本システムが必要とするデータ項目を抽出し、ファイル形式および格納場所は当町、基幹業務システムベンダ、受託者が協議をして決定する。

イ 連携の頻度は、日次とする。

ウ 本システムは、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。

エ 機能別連携の業務別データは、以下のとおりとする。

- ・001o005 住民情報
- ・001o007 住民基本台帳_抑止設定管理
- ・001o013 転出証明書情報
- ・010o008 個人住民課税情報
- ・023o002 被保険者情報
- ・023o007 要介護認定情報
- ・024o007 国保資格情報
- ・027o003 受給者基本情報

オ 各業務別データの連携IDは、別途当町と受託者にて協議して確定する。

カ 連携されたデータを参照でき、且つ、当該情報をもとに住民異動届や申請書等を作成することができる。

キ 連携データに不備・欠損がある場合は、エラー出力・再連携の実施が可能であること。

- ② 本システムから住民記録システムへの後方連携は、以下のとおりとする。
- 本システムで作成した届書データは基幹業務システム（住民記録システム）に連携を行えること。
- 本連携は令和9年度以降に構築するため本業務の見積対象外とする。
- 本連携構築時に当町と基幹業務システムベンダ、受託者が協議してファイル形式及び格納場所を決定する。