

書かない窓口支援システム導入事業

仕 様 書

令和8年7月

愛南町

1 事業名

書かない窓口支援システム導入事業（以下「本事業」という。）

2 事業目的

本事業は、住民が窓口手続において負担として感じやすい「必要な手続が分からない」「手続ごとに同じ情報を何度も書く」「庁舎内の関係所属を回る」「手続漏れにより再来庁になる」といった課題を解消するため、特に出生、死亡、転出時などのライフイベントにおいて、「書かない」「迷わない」「一度で終わる」ワンストップ手続支援サービスを実装することを目的とした、書かない窓口支援システム（窓口 DXSaaS）の導入事業である。

3 事業内容

（1）書かない窓口支援システムの構築

（窓口対応機能・データ連携機能の構築・テスト・稼働開始・操作研修等）

（2）書かない窓口支援システムの運用及び保守の仕様調整

（3）本町独自の申請帳票の作成、システム稼働にあたり必要となる作業

上記の他、本仕様書に記載がない事項であって、受託者が「企画提案書」において提案した事項及び本業務の履行において必要不可欠と判断される事項については、本業務の範囲に含むものとし、本仕様書で特に負担者又は負担方法を定めている場合を除き、全て受託者の負担で実施するものとする。なお、上記の範囲を超えた仕様の追加や変更が必要な場合は、費用負担等を含め、本町及び受託者双方が協議のうえ、決定するものとする。

4 事業期間

構築業務：契約締結日の翌日から令和9年1月31日まで

運用・保守業務：令和9年2月1日から令和9年3月31日まで

5 窓口 DXSaaS 運用想定期間

令和9年2月1日から開始し、60か月程度を想定

6 成果物

次の納品物を本町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、紙媒体及び本町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。

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	契約後の初回打合せ時
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
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
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
打合せ資料・議事録	打合せに必要な資料及び議事録	随時
その他資料	その他業務に必要な資料	システム納品時

7 成果物納品場所

愛南町役場 企画財政課 DX 推進室

8 本事業の導入方針

- (1) 提案する窓口支援システムは、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。
- (2) 本システム（DXSaaS による提供に限る）を、令和 7 年度末時点で人口 2 万人以上の地方自治体にて導入及び稼働した実績があること。
- (3) 本町の基幹系業務システムではガバメントクラウドは Amazon Web Services（以下「AWS」という。）を利用しており、既に構築済みであるため本件調達には含まない。本町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。
- (4) 受託者はトラブル時の迅速な対応を考慮し、四国内に営業拠点（支社もしくは支店）があること。

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、事前に本町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計画書を本町に提出し、本町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町に行うこと。定例会議には受託者の体制におけるプロジェクト推進メンバー中から、1 名は本町に来庁し出席すること。

- (5) 進捗管理、課題管理、リスク管理を行い、定期的に本町へ状況報告すること。
- (6) 本町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町の合意を得ること。

10 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、本町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（再委託ではない受託者の社員）を人員配置し、提案書に記載すること。
- (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。

11 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、基幹系業務システムとの連携等についてできる限り本町が行う作業負担の軽減が図られた方法により実施すること。
- (2) 低廉かつ効率的な支援システムの導入
本町の人口規模等を考慮し、サービスの利用期間中（60ヶ月程度を想定）の円滑な運用を可能とする低廉かつ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提案内容に含めない。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なるべく少なくするための工夫を行うこと。

12 システム要件

- (1) 基本要件
本町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。本事業にて作成する本町独自の申請書様式に加え、標準的な帳票を提供する等、本町の帳票準備の負担軽減を行うこと。

本町の基幹系業務システム

システム名	保守運用事業者	パッケージ名	標準化対応
住民記録	NTT 西日本株式会社四 国支店	COKAS-R for Gov-Cloud	済
印鑑登録			
選挙人名簿管理			
固定資産税			
個人住民税			
法人住民税			
軽自動車税			
就学			
介護保険			
国民健康保険			
後期高齢者医療			
国民年金			
児童手当			
子ども・子育て支援			
健康管理	LOGHEALTH		
障害者福祉	G-TrustⅢ		
戸籍	株式会社デンケン	戸籍総合システム・ ブックレス	
戸籍の附票			

(2) 機能要件

- ・各機能の詳細はデジタル庁「自治体窓口 DXSaaS」機能に準じ、必須条件を満たすこと。
- ・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。
- ・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順の案内、申請書の作成ができるよう、基幹系システムの資格情報を利用した手続きの洗い出しが可能であること。また、一度システムで入力した住民の情報や手続きに関わる情報は、申請書の項目に自動で反映することが出来ること。
- ・上記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、その場合は洗い出し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。
- ・運用に合わせて、職員が町の独自様式をシステムに追加や変更ができること。
- ・申請書の様式の修正、追加作成、手続きの洗い出し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ベンダ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。
- ・上記を含むシステムで実施するメンテナンス機能はベンダでの作業を必要とせず、

リアルタイムで更新できること。

- ・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。

- ・来庁前に、住民がスマホやパソコンを利用して、インターネット上から事前に請内容を入力して二次元コードを作成した後、窓口 DXSaaS に連携することができるインターネット事前申請機能を有すること

- ・インターネット事前申請機能は来庁者情報、手続きの対象者情報、手続きナビゲーション結果、各申請書の必要な入力事項が窓口 DXSaaS に引き継ぎが可能であること。

- ・上記、インターネット事前申請機能は、職員で自由に申請内容の追加や修正ができ、登録できる手続きの数に制限がないこと

(3) 連携要件

- ・書かない窓口システムについて、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、標準化対象業務に関しては、基幹系業務システムと連携する際、「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」の独自施策システム等連携仕様に従って連携すること。

- ・申請データは CSV 形式で出力できること。

- ・書かない窓口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、本町が選択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。

- ・基幹系業務システムと連携する際には、ファイル連携を前提とし、本町の AWS 上のオブジェクトストレージを利用して連携すること。

- ・連携対象となる基幹系業務システム及びデータについては、今後対象範囲が拡大する可能性がある。

- ・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、住基ネット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。

- ・システムで作成した申請受付データ（住民異動届、証明書交付申請等）を本町基幹系業務システムに RPA 又は、直接連携・反映できる以下機能を提供すること。なお、連携仕様については、本町基幹系業務システムベンダと要件を調整うえ本町基幹系業務システムベンダの指定する形式・機能で連携を行うこと。

- ・RPA 連携を行う際は、実行する端末やライセンスも必要数納入すること。

- ・本町基幹系業務システムとの連携確認に要する費用は、すべて本事業に含むものとする。

(4) システムで使用する文字フォント

自治体情報システムの標準化により、本町の基幹業務システムの文字については、デジタル庁が示す文字セットである行政事務標準文字（MJ+）に対応済みである。本

システムにおいても、行政事務標準文字（MJ+）へ対応していること。

（５）対象業務

ア システムが対象とする業務

本町では以下の業務を想定しているため、これらの業務に係る手続の受付、申請書又は証明書の作成及び印刷ができること。

【住民記録に関する業務】

- ・住民記録に関する業務
- ・マイナンバーカードに関する業務
- ・印鑑登録に関する業務

【その他付随する業務手続】

- ・税関係等各種証明書交付申請に関する業務
- ・国民健康保険に関する業務
- ・後期高齢者医療制度に関する業務
- ・介護保険制度に関する業務
- ・国民年金に関する業務
- ・児童手当に関する業務
- ・子ども医療費助成制度に関する業務
- ・ひとり親家庭等医療費助成制度に関する業務
- ・重度心身障害者医療助成制度に関する業務
- ・乳幼児用紙おむつ券交付事業等、子育て支援に関する事務
- ・障がい福祉に関する業務

イ 受託者に申請書の様式を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のひな型を町に提供すること。また、要件に合わせてひな型の軽微な修正は構築時、受託者で実施すること。

ただし、申請書によっては町独自の要件が多く、申請書のひな型では代用ができない場合があるため、その場合は記載内容、入力項目が多く作成に時間がかかる申請書に関して、45 帳票までは本業務内で作成を見込むこと。なお、対象帳票は、本町と協議の上で決定するものとする。

また、申請書を職員が作成することも想定されるため、職員が申請書を作成できる環境について、稼働までに必要な申請書を設定できる十分な期間を考慮して提供すること。

（６）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、本町の設定に留意すること。

イ 機器調達範囲

本業務には、次の表に掲げる機器及びソフトウェアの選定、調達、搬入、設置、接続、初期設定、各種ドライバ及び必要なツールの導入、窓口 DXSaaS 及び関連システムとの接続・動作確認並びに納品後の保証を含むものとする。

項目	数量	備考
窓口利用 PC	2 台	・ OS (Microsoft Windows1) 及び Microsoft Office2024 のインストール並びに覗き見防止フィルターの経費も含むこと ・ Microsoft Edge が利用できること ・ フル HD (1,920×1,080) 以上の画面解像度を備えること ・ カード読取機、二次元コードリーダー、ペンタブレット等を接続できるインターフェースを備えること ・ 本町の庁内ネットワーク及び情報セキュリティポリシーに適合すること
カード読取機	2 台	マイナンバーカード、運転免許証等を読み取ることができること
QR コードリーダー	2 台	
プリンタ	2 台	
ペンタブレット	2 台	13～16 型で電子サイン等を行うことができるペンタブレットとする。
RPA 端末	2 台	・ OS (Microsoft Windows11) 及び覗き見防止フィルターの経費も含むこと ・ 64bit 対応 CPU、4 コア・2.4GHz 相当以上を備えること ・ メモリ 8GB 以上を備えること ・ 必要なソフトウェアの導入後も 5GB 以上の空き容量を確保できること ・ 提案する RPA 製品及び基幹系業務

		システムが正常に動作すること ・RPA シナリオの実行に Microsoft Excel 等を必要とする場合は、必要なソフトウェア及び適正な利用ライセンスを含むこと。その場合は、Microsoft Office の要否及び利用する製品・ライセンス形態について、提案書に明記すること
RPA ライセンス(シナリオ作成用)	1 式	1 年間有効なライセンスとすること
RPA ライセンス(実行用)	1 式	1 年間有効なライセンスとすること

ウ 機器の互換性及び動作保証

提案する機器は、窓口 DXSaaS、RPA、基幹系業務システム及び各周辺機器との接続・動作を受託者が保証すること。提案書にメーカー、型式、主要仕様及び保証内容を記載すること。

(7) 非機能要件

ア 前提条件

(ア) システム利用者 ワンストップ窓口職員 約 3 人

システム関係者 手続き所管課職員 約 80 人

(イ) システム運用時間

a 平日 8:30~17:15

b 土・日・祝日・12月29日から1月3日までは未稼働

c 休日臨時窓口等の開設のため、臨時的に上記以外の時間に使用することができること。

イ 性能要件

(ア) キャパシティ

データ量及び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

ア前提条件 (ア) システム利用者と同一。

(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を講じること。

・障害等でデータ復旧が必要な場合、本町の業務への影響を抑制するため、デー

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

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。

(ア) セキュリティ対策

- ・内外からの不正な接続及び侵入、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。
- ・継続的にセキュリティが維持されるよう取り組むこと。

(イ) 権限管理

- ・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。
- ・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、本町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

- ・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。
- ・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) 緊急時対策手順の策定

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。

13 操作研修

- (1) 職員向け操作研修を計画し、実施すること。
- (2) 操作研修に必要な端末等については、本町より依頼があれば準備するなど、柔軟に対応すること。
- (3) システムの操作・研修マニュアルを提供すること。
- (4) 関係する全ての職員を対象に、複数回の研修を本町庁舎にて実施すること。※利用者及び関係課向け、20人×4回程度を見込んでいる。
- (5) 申請書の様式を本町職員が作成する場合を想定し、申請書の追加に関しても別途研修を設けること。

14 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、町と協議の上決定すること。

15 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、令和9年3月31日まで、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町において完成検査を行い、合格した場合、契約規定に基づき支払いを行う。
- ウ 構築業務完了後から令和9年3月31日までの期間中の運用保守業務に係る費用は本提案に含めること。令和9年度以降の運用保守業務に係る費用は、別途協議して契約締結の上、支払うものとする。なお、運用保守費用及びシステム利用料等は、導入時に一括での支払いが可能なものは町と協議の上、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。なお、ハードウェアについては、構築後5年分の保守を含むこととし、保守は平日8:30~21:00のオンサイト保守とする。ただし、ハードウェアのうち、5年間の保守が不可能なものがある場合は、5年間の稼働を担保するため必要な方法について、町と協議の上、対応すること。
- オ 構築後5年間の運用でRPAのシナリオ変更が必要となった場合の対応費用を含むこと。シナリオ内容、数量は提案に含めること。

(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、本町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、本町にて容易に実施できる場合は、対応不要とする。

16 検収

本業務は、本町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、本町と協議の上、受託者においては、本稼働後 1 年以内は無償で是正措置を実施すること。

17 その他事項

- (1) 本稼働に必要な事項について、本町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町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、その都度本町と協議すること。