

箕面市窓口支援システム構築・運用保守業務委託仕様書

第1 基本事項

1 業務名称

箕面市窓口支援システム構築・運用保守業務委託

2 業務内容

- (1) 計画準備及び資料収集整理
- (2) システム構築
- (3) データ及びシステムセットアップ
- (4) 教育研修及び操作マニュアルの作成
- (5) その他システム構築に必要となる作業
- (6) 稼働後の運用・保守

3 業務目的

現在、箕面市の窓口手続は、住民異動及びそれに関連する手続をワンストップで受付する「住民異動ワンストップ総合窓口」（以下「総合窓口」という）を運用しているものの、総合窓口でも他の個別の窓口でも、各種手続の申請書について手書きを繰り返して作成する必要があり、手続に係る来庁者の負担が大きい状況にある。

本市においては、窓口体験研修及び複数の先行導入自治体の視察を通じて窓口支援システムの導入効果及び課題の把握を行った。その結果、窓口体験研修においては4情報を繰り返し記入することに対して手間であるとの意見があった。また、先行導入自治体の視察においては、市民の4情報を申請書へ自動印字することにより、来庁者が同一内容を何度も記入する必要がなくなり、記入に係る負担軽減に寄与していることが確認された。

加えて、窓口支援システムと基幹系システムとのデータ連携の在り方は、窓口業務全体の効率化を大きく左右する要素であり、連携の方法や範囲によっては職員の作業負担の軽減効果に差が生じることが確認されている。

このような状況を踏まえ、本業務では単に来庁者の記入を不要とすることにとどまらず、窓口支援システムと基幹系システムとの適切かつ効率的なデータ連携を実現することにより、職員の入力・確認に係る作業負担の軽減を図るとともに、市民及び職員双方にとって利便性の高い窓口運営を実現できる窓口支援システムを構築することを目的とする。

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、本市及び受注者双方が協議の上、決定するものとする。

5 業務履行期間

① システム構築期間

契約締結日から令和9年6月30日まで

※ 令和9年6月中にシステム運用を開始するものとする。

② システム運用・保守期間

稼働開始から令和12年12月31日まで

6 本仕様書で使用する略語の定義

略語等	定義
導入期間	システム利用期間の始期までの、システム設計・構築や受け入れテスト、操作研修等を行う期間。
システム利用期間	正式にサービスを利用し、対価としてサービス利用料が発生する期間。開始月のサービス利用料を無償にする等の提案を妨げない。
システム	本仕様書に基づき、導入するシステム（SaaSの場合はシステム提供サービス）一式。
機能要件	本システムのユーザインターフェースや端末の操作を通じてデータの出力等の処理を実行するための要件。
非機能要件	サポート対応など、システムのうち機能要件以外の要件。

第2 業務内容

1 業務内容・業務範囲

本業務の内容及び範囲は、次に示すとおり。

- ① 窓口支援システム構築業務委託契約
窓口支援システムの構築、導入
- ② 窓口支援システム運用保守業務委託契約
窓口支援システムのサービス提供

サポート、障害対応

③ その他、窓口支援システム導入、利用に付随する業務

なお、役割分担は以下表のとおりとする。

◎：主担当、○：承認、△：監督・支援

項目	内容	箕面市	受注者
プロジェクト管理	スケジュール作成	○	◎
	進捗管理	○	◎
	課題・懸案管理	○	◎
要件定義	要件定義	○	◎
設計	基本設計	○	◎
	詳細設計	○	◎
	運用設計	○	◎
環境構築	クラウド環境構築	○	◎
	窓口支援システム構築	○	◎
データ連携	基幹系システムとの調整	◎	△
	オブジェクトストレージ設定	◎	△
	連携テスト	◎	◎
周辺機器整備	周辺機器調達		◎
	設置		◎
	セットアップ	△	◎
テスト	テスト計画作成	○	◎
	単体テスト	○	◎
	結合テスト	○	◎
	総合テスト	○	◎
	受け入れテスト（ユーザテスト）	◎	△

研修	研修計画作成	○	◎
	管理者教育	◎	◎
	ユーザ研修	◎	◎
打合せ	打合せ	○	◎
	議事録作成	○	◎
本番リハーサル		△	◎
本番稼働		◎	△
納入成果物		○	◎

2 スケジュール

令和9年6月30日までに窓口支援システム構築を完了させること。参考までに、本市で想定しているスケジュールを以下の通り示す。なお、繁忙期を避けて6月中にシステム運用を開始することを想定しているため、「06-13_業務体制」において全体スケジュールを示すこと。詳細なスケジュールについては、協議の上決定する。また、職員の業務負担及び業務繁忙期を考慮し、安全に業務切り替えが可能なスケジュールを策定すること。

導入スケジュール（例）

項目	令和8年度												令和9年度			
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月
1 公募・事業者選定				→												
2 事業者決定				→												
3 契約締結					→											
4 要件定義						→	→	→	→							
5 構築作業										→	→	→				
6 研修・テスト													→	→	→	
7 本番稼働																→

3 実施体制

- (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業務責任者を定めること。
- (3) 契約締結後2週間以内に体制図を本市に提出すること。
- (4) 進捗・課題・リスクの管理を行い、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) 本業務の実施場所は、本市庁舎内又は本市が承認した場所とする。
- (7) 本業務実施のために本市庁舎内におけるスペースは提供するが、その他必要な機材は、受注者の負担において用意すること。
- (8) 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。

4 納品物

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様式で作成した電子媒体とすること。また、②から⑧については別途紙媒体各1部を提出すること。

- ① ソフトウェア一式（ミドルウェア・ソフトウェアライセンス等、SaaSとして提供されるものを含む。）

- ② 業務計画書
業務遂行方法等を記載し、契約締結後 2 週間以内に提出すること。
- ③ テスト結果報告書
テスト項目及び検証内容を記載し、構築作業後に提出すること。
- ④ 研修テキスト
研修内容を記載し、操作研修時に提出すること。
- ⑤ 操作マニュアル
ユーザ向けの操作方法を記載し、システム納入時に提出すること。
- ⑥ システム設計書
要件定義・外部設計・データ連携設計・手続き定義設計・環境設計等を記載し、システム納入時に提出すること。
- ⑦ 運用保守設計書
運用保守に関する内容を記載し、システム納入時に提出すること。
- ⑧ その他関係書類
その他本市より指示があったものを、完成次第速やかに提出すること。

5 前提事項

(1) システム形態

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 DXSaaS 又は LGWAN・専用線等の閉域接続によるクラウドサービスのいずれかにより対応すること。本市庁舎内でのオンプレミス型の構築は運用負担軽減の観点から認めない。なお、本市基幹系システムの稼働基盤は AWS であり、AWS のガバメントクラウドへの通信回線及び運用管理補助者は、本市で既に契約済みである。

(2) 基幹系システム

本市の基幹系システムは以下のとおりである。なお、本項に記載する内容は、本市における現行環境を参考情報として示すものであり、窓口支援システムとのデータ連携に当たっては、後述する本市が定める各種要件を満たすことを前提として、特定の製品や連携方式に限定するものではない。

【基幹系システム一覧】（全て AWS 環境にて稼働済）

事務	開発ベンダー	システム名称
住民記録/宛名管理	日立システムズ	ADWORLD（標準準拠版）
印鑑登録	日立システムズ	ADWORLD（標準準拠版）
国民年金	日立システムズ	ADWORLD（標準準拠版）

国民健康保険	国保中央会	市町村事務処理標準システム（標準準拠版）
後期高齢者医療	日立システムズ	ADWORLD 後期高齢者医療（令和8年度中に標準化予定）
介護保険	日立システムズ	ADWORLD 介護保険（標準準拠版）
ひとり親医療 重度障害者医療 乳幼児医療	ICS	医療費助成事務支援システム
児童手当	日立システムズ	ADWORLD（標準準拠版）
児童扶養手当	日立システムズ	ADWORLD（標準準拠版）
子ども子育て支援	日立システムズ	ADWORLD（標準準拠版）
就学援助	日立ソリューションズ 西日本	ADWORLD（標準準拠版）
障害者福祉	IJC	あゆむくん（標準準拠版）
生活保護	IJC	あゆむくん（標準準拠版）
健康管理	アトラス情報サービス	健康家族 21（標準準拠版）

6 対象手続

「【別紙1】対象帳票・手続（4情報印字）」及び「【別紙2】対象帳票・手続（ワンストップ）」のとおりとする。

7 導入窓口

箕面市役所本館1F、箕面市役所別館2F・3F、総合保健福祉センター、豊川支所、止々呂美支所

8 利用時間

平日の午前8時から午後8時までの間は稼働できること。ただし、3月から4月の毎週土曜日及び5月から2月の第2・第4土曜日は、平日と同様に稼働すること。なお、業務都合により、その他の土曜日、日曜日及び祝日並びに平日午後8時以降においても稼働させる必要がある場合があるため、柔軟に業務延長対応が可能であること。

第3 導入要件

1 打合せ

- (1) 業務のプロジェクト進捗報告、課題・リスク報告等のために、プロジェクト管理者及び各業務の担当者、本市担当者をメンバーとする打合せを実施すること。
- (2) 本番運用開始までは、少なくとも1か月に1回以上、定期的に打合せを実施すること。
- (3) 打合せ実施後、1週間以内に議事録を作成し、本市の承認を得ること。
- (4) 打合せの実施場所は、本市庁舎内とする。
- (5) オンラインでの打合せも可とするが、オンラインでの打合せは、半数以下の割合とすること。

2 テスト要件

- (1) テストは、受注者が主体となって実施すること。
- (2) 受注者、本市の役割分担を明確に示したテスト計画書を作成し、事前に本市の承認を得ること。また、少なくともテスト実施の1か月以上にテスト計画書を提示すること。
- (3) 受注者で実施するテスト（単体テスト、結合テスト、総合テスト等）が完了した後に、本市によるユーザテストを実施する。
- (4) 本番稼働前に実施する本市によるユーザテストは、事前に連携した本番データを使用し本番環境にて確認できること。
- (5) 各種テストの結果については、本市に報告し、承認を得ること。

3 研修要件

(1) 管理者教育研修

本番稼働開始前に、システム管理者（DX戦略課職員）を対象としたシステム運用・管理に関する教育研修を実施すること。また、研修に必要なテキスト等の資料を作成すること。

(2) 利用者向け研修

本番稼働開始前に、当該システムを利用する職員を対象としたシステム操作方法・業務手順に関する教育研修を実施すること。また、研修に必要なテキスト等の資料を作成すること。

4 本番稼働

本番稼働当日は、箕面市上下水道局庁舎 4 階にプロジェクト要員が待機し、職員のシステム操作や運用支援を行い、不具合等が発生した場合は速やかに対応すること。

第4 システム構成

1 端末・プリンタ

窓口支援システムは、以下のハードウェアで利用することを前提としてリソース及び性能を設計すること。また、窓口支援システムの端末及びプリンタは基幹系システムと併用する。そのため、今後クライアント端末が増加した場合でも管理・運用できる十分なリソース及び性能を有すること。

- ・箕面市役所本館 1F：10 台
- ・箕面市役所別館 2F：5 台
- ・箕面市役所別館 3F：5 台
- ・総合保健福祉センター：10 台
- ・豊川支所：5 台
- ・止々呂美支所：3 台

なお、本市基幹系システム端末及びプリンタの仕様は以下のとおり。

<端末>

製品名：HP Pro Mini 400 Desktop シリーズ、HP Elitebook シリーズ

メモリ：8.0GB

OS：Windows11 22H2

ブラウザ：Microsoft Edge

<プリンタ>

製品名：RICOH P 6020

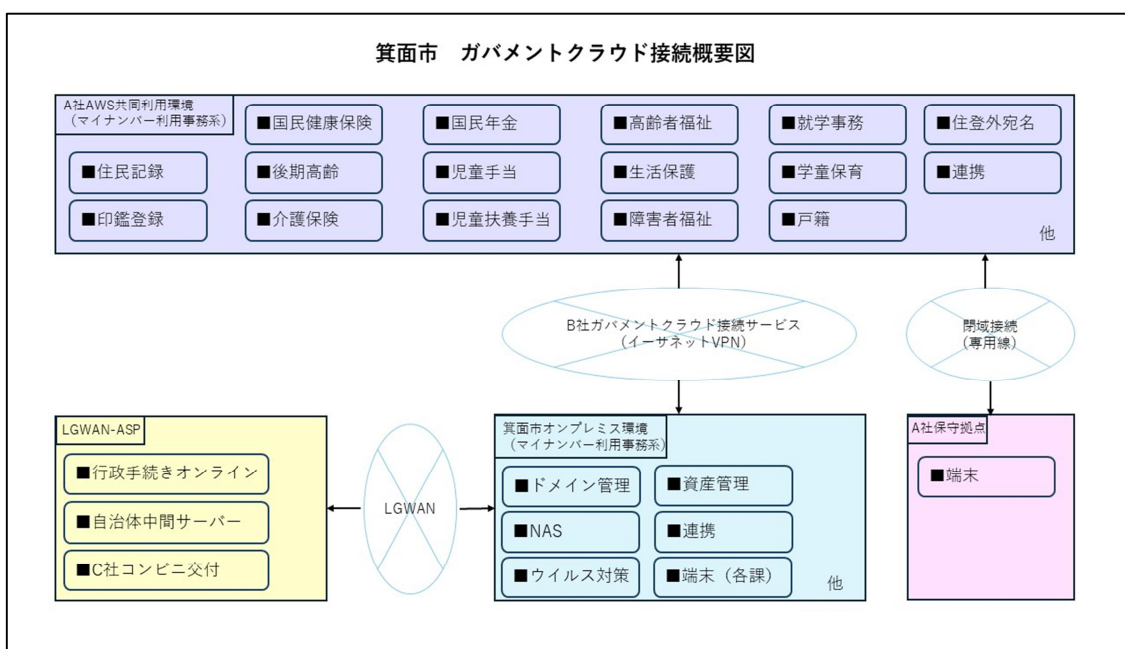
2 ハードウェアの追加調達

窓口支援システムに必要なハードウェア（バーコードリーダー等）がある場合は、入札金額に含めること。なお、窓口支援システムと周辺機器端末等

との連携のため端末側にドライバーやソフトウェア等をインストール・調整する必要がある場合は、ドライバーやソフトウェアを用意し、インストール作業、テスト及び動作確認等について本市と調整すること。また、マイナンバー利用事務系LANの設定情報や基幹系システムを使用するための設定情報が必要な場合は、本市と調整すること。

3 ネットワーク

本市におけるガバメントクラウドとの接続概要は以下図のとおり。



窓口支援システムで利用する通信経路は、マイナンバー利用事務系ネットワークの閉域網又はLGWANを利用し、インターネットから分離された環境で通信を行うこと。

なお、本市ガバメントクラウドへの接続にあたり、より詳細な情報が必要な場合は、契約締結後に受注者と本市との間で秘密保持契約を締結した上で、本市が必要な関連情報を提供するものとする。

4 基本要件

- (1) 「【別紙1】対象帳票・手続(4情報印字)」に記載の手続について、本市既存の基幹系システムと連携し、住民記録システム及び宛名管理システムから対象者を検索して、申請対象者・対象世帯の世帯員の氏名・住所・生年月日等の情報を自動転記した申請書が作成できること。また、マイナンバーカードや在留カード等から氏名・住所・生年月日

等の情報を読み取り、自動転記した申請書の作成ができること。

- (2) 住民異動届（転入・転居・転出）の作成において、本市の住民記録システムと連携し、対象者を検索して必要な情報を取得する（加えて、転入においては転出証明書 QR コードや特例転入の転出証明書情報から、必要な情報をシステムに取り込む）とともに、市の受付スタッフが異動届出者から必要な情報を聞き取り窓口支援システムに入力することで、それらをもとに異動届出書データを作成し、異動日・届出日・氏名・新旧住所・生年月日等の情報を適切な欄に自動印字した異動届出書を出力できること。

また、市の受付スタッフが申請者から聞き取り窓口支援システムに入力した情報をもとに、「【別紙2】対象帳票・手続（ワンストップ）」に記載の住民異動に伴う関連手続要否の自動判定を行うことができ、必要と判定した住民異動に伴う関連手続の各種申請書に住民異動届に記載された氏名・住所・生年月日・性別を自動転記して出力するとともに、手続案内書の出力ができること。

- (3) 「【別紙1】対象帳票・手続（4情報印字）」及び「【別紙2】対象帳票・手続（ワンストップ）」に記載の証明書交付申請書においては、本市の住民記録システムと連携し、対象者を検索して必要な情報を取得するとともに、市の受付スタッフが申請者から必要な情報を聞き取り窓口支援システムに入力することで、それらをもとに証明書交付申請書データを作成し、氏名・住所・生年月日・性別を適切な欄に自動印字した証明書交付申請書を出力できること。
- (4) 要件定義及び設計については、本市担当者と協議の上、詳細なシステム要件を定義すること。
- (5) 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、導入窓口における手続・業務フローの検討に対する助言等の支援を行うこと。

5 データ連携

- (1) 「【別紙1】対象帳票・手続（4情報印字）」及び「【別紙2】対象帳票・手続（ワンストップ）」に記載の手続について、申請書等を作成し自動印字を行うため、宛名管理システム又は住民記録システムから対象者を検索し、必要な情報を取得し帳票に印字するためのデータ連携機能を構築すること。また、頻度を含めた連携概要を任意様式にて提案すること。

なお、必要となる項目は以下のとおり。

業務	連携項目	標準仕様書 連携 ID (例)
住民記録/ 宛名管理	異動情報	001o005、001o006
	抑止情報	001o007
	支援措置情報	001o009
	転出証明情報	001o013
税務	住登外者情報	016o008

- (2) 住民異動届（転入・転居・転出）において、作成した届出書の情報を基幹系システムに後方連携し、API 連携や RPA 等の自動連携を活用した基幹系システムへの自動入力を実現すること。なお、RPA による自動操作シナリオの作成に際し、画面操作手順書、画面遷移図その他必要な関連資料を必要とする場合は、契約締結後に受注者と本市との間で秘密保持契約を締結した上で、本市が必要な操作環境及び関連情報を提供するものとする。
- (3) 証明書交付申請書の住民票及び印鑑登録証明については、作成された証明書交付申請書データを、API 連携や RPA 等の自動連携を活用して基幹系システムに後方連携し、証明書の自動出力を実現すること。なお、RPA による自動操作シナリオの作成に際し、画面操作手順書、画面遷移図その他必要な関連資料を必要とする場合は、契約締結後に受注者と本市との間で秘密保持契約を締結した上で、本市が必要な操作環境及び関連情報を提供するものとする。

第5 機能要件

「【別紙3】機能要件一覧」のとおりとする。

第6 非機能要件

「【別紙4】非機能要件一覧」のとおりとする。

第7 運用・保守要件

1 基本要件

- (1) 受注者は保守業務の実施に際し、責任者を明確に記載した業務体制図を作成し、本市の事前承認を得ること。
- (2) 保守対象は、構築業務で調達するハードウェアを含むシステム一式とする。
- (3) 障害や各種動作に関する問い合わせを受け付ける体制を整備すること。なお、対応時間は原則平日の8:45～17:30とする。
また、上記時間帯以外に問い合わ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。
- (4) メンテナンス等による計画停止を行う場合は、少なくとも14日前に本市宛てメール等により通知すること。
- (5) 緊急時及び障害発生時は、窓口業務に影響を与えないよう、上記時間外でも必要な対応を実施すること。

2 システム保守

- (1) 地方自治法等の関連法令改正や標準仕様書の改訂があった場合、保守の範囲において当該システムへの反映を実施すること。(一部大規模法改正を除く)
- (2) OSやブラウザに関するパッチが配信された場合は、速やかに動作検証を実施し、本市へ報告のうえ適用すること。
- (3) システム自体の機能強化や不具合修正等に関するバージョンアップを適宜適用すること。
- (4) パッチ適用やバージョンアップ作業は、原則窓口業務時間外に実施すること。
- (5) 保守作業においてクラウドサービスへリモート接続する際は、アクセス制御やログ取得を行い、データの持ち出しを防止するための対策を実施すること。
- (6) 年度切り替え時の人事異動に伴うユーザ情報の変更について、作業低減を図り、作業の支援を行うこと。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。
- (7) 対象手続や申請書様式の追加・変更・削除、マスタ設定の変更を行うこと。
- (8) 本市が利用するクライアント端末のセットアップ支援を行うこと。

3 障害対応

- (1) 連絡体制

受注者は連絡体制を構築し、障害連絡を受け付ける緊急連絡先を本市に提示すること。また、記載事項に変更があった場合も、可及的速やかに本市へ提示すること。なお、緊急連絡はメールやフォームではなく電話連絡で行うことが望ましい。

(2) 初動対応

障害発生時は速やかに状況把握と復旧作業を行うこと。また、併せて本市へ復旧目途や対応方針を報告すること。

(3) 復元

障害復旧のためにバックアップからの復元（リストア）が必要となる場合は、本市に報告のうえ、受注者の責任において実施すること。

(4) 原因究明・結果報告

障害復旧後は、原因及び障害発生から復旧に至るまでの経緯、再発防止策をまとめた報告書を提出すること。

(5) マニュアル策定

受注者は、過去に発生した障害の事例を踏まえ、複数の障害に類型化したうえで受注者向けのマニュアルを整備し、受注者従業員が速やかに対応できるような体制を整えること。また、本市で必要となる対応については別途納品物の操作マニュアルに記載すること。

(6) 情報提供

発生した障害が受注者に起因するものではないことが明らかになった場合、受注者は速やかに本市へ報告するとともに、誠意をもって情報提供等による支援を行うこと。

4 SLA

(1) サービス品質に対し、評価項目及び定義、保証値を定めた SLA（サービスレベル合意書：Service Level Agreement）を取り交わすものとする。なお、内容については契約締結後に本市と協議し決定する。

(2) SLA が達成できなかった場合（実績値が保証値を下回る結果となった場合）は、原因及び今後の改善策をまとめた報告書を提出すること。

第8 その他

(1) 関係各所との調整

本業務において設定や設置を行う際は、本市、基幹系システム保守業者及びネットワーク運用保守業者と十分に協議・調整すること。

- (2) 影響配慮
構築作業に際しては、通常業務や他のシステム運用に影響を及ぼさないよう、作業時間や方法について配慮すること。
- (3) 秘密保持
受注者は、本業務を通じて知り得た一切の情報を、本業務の目的以外に利用又は第三者に提供してはならない。なお、本義務は契約終了後も継続するものとする。
- (4) 連絡体制
受注者は本市と常に密接な連絡体制を確保し、本業務に関する疑問や問題点が生じた際はその都度本市と協議の上、正確に履行すること。
- (5) データ消去
契約終了時には、システム内データ及び受注者が保有するデータを、物理破壊等で復元不可能な状態で消去すること。
- (6) 事故・災害時の対応
業務実施中に事故又は災害が発生した場合は、速やかに本市へ報告し、その指示に従うこと。特に、特定個人情報の漏洩・滅失・毀損又はその兆候を認知した場合は、直ちに報告を行い、詳細な経過報告及び再発防止策を提出すること。
- (7) 損害賠償
受注者が本業務の実施により、本市又は第三者に損害を与えた場合は、受注者がその損害を賠償する責任を負うこと。
- (8) 手順書の改訂
操作手順書及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。
- (9) 疑義等の解決
本仕様書の解釈に疑義が生じた場合、又は明示のない事項については、その都度本市と受注者が協議の上、決定するものとする。