

串間市書かない窓口システム導入業務 委託仕様書

令和7年7月

串間市

目次

1	業務の名称.....	1
2	業務の目的等	1
3	委託期間	1
4	履行場所	1
5	業務の概要.....	1
6	書かない窓口システムに求める要件.....	4
7	ソフトウェア・ハードウェア関連	4
8	非機能要件.....	5
9	納入作業	5
10	記載外事項・疑義.....	5

串間市書かない窓口システム導入業務 委託仕様書

1 業務の名称

「串間市書かない窓口システム導入業務」

2 業務の目的等

本業務は、串間市（以下「本市」という。）の住民記録事務における証明発行手続及び住民異動届の手続において、これまでの紙媒体による申請・届出に加え、電子的に申請・届出を受け付けることができる窓口支援システムの環境構築及び保守運用を行うことにより「書かない窓口」を実現し、市民の利便性の向上と窓口事務の効率化を図ることを目的とする。

3 委託期間

契約締結の日から令和8年3月31日まで

※令和8年3月の本稼働を想定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本市と協議の上で決定すること。

4 履行場所

宮崎県串間市西方5550 串間市役所本庁舎及び市が指定する場所

5 業務の概要

5.1 串間市書かない窓口システム導入業務の概要

本業務は、デジタル庁の「令和7年度ガバメントクラウドにおける地方公共団体への窓口DXSaaS 提供事業者の募集」で採択を受けたガバメントクラウドにおける自治体窓口DXSaaS の利用を前提とする。なお、当市のガバメントクラウドはAWSであるため、本件により調達する自治体窓口DXSaaS については、AWSに構築され提供されるものに限定する。

5.2 業務内容

- (1) 書かない窓口システムの構築（設計、構築、テスト、操作研修、本稼働支援等）
- (2) 書かない窓口システムの運用保守
- (3) 業務全体のプロジェクト管理
- (4) 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示
- (5) 書かない窓口システムの円滑な連携に向けた協議

5.3 成果物

本業務における以下の成果物を納入すること。

成果物は、MS・Office 製品を用いて、もしくは PDF 形式で作成のうえ、電子データとして納入すること。なお、詳細は本市と協議のうえ、提出する成果物の種類・内容・納入期日等を決定すること。また、受託者及び本市で協議のうえ、別の成果物を作成することに合意が得られた場合は、成果物の名称及び内容、納期などを決定して作成すること。

No	名称	内容	納品期日
1	プロジェクト計画書	プロジェクト運営方法、導入スケジュール等を記載	契約締結後 2 週間以内
2	システム設計書	要件定義・外部設計・データ連携設計・手続 定義設計・環境設計など	システム導入時
3	テスト結果報告書	結合テスト及びテスト結果	動作試験完了時
4	操作マニュアル	職員向けの操作方法を記載	操作研修時
5	研修テキスト	職員向けの研修内容を記載	操作研修時
6	打ち合わせ資料及び議事録	会議等の資料及び議事録	会議等実施後 5 営業日 以内
7	その他	本市より指示のあったもの	システム稼働時

5.4 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、導入業務全体を統括する「責任者」を定めること
- (3) 契約締結後 2 週間以内にプロジェクト計画書を本市に提出すること
- (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) 要件の最終決定及び本稼働判定については、本市の合意を得ること

5.5 システム導入窓口（課・所）

以下の窓口を導入できること。なお、本項目は令和 7 年度末までの想定であり、システム導入後、運用中のシステムで対応可能な範囲において、以下以外の窓口を導入範囲を拡大することがある。

課・所名	導入窓口数
市民協働課	2 窓口
税務課	1 窓口
福祉事務所・医療介護課	2 窓口
支所（大束、本城、都井、市木）	各 1 窓口

5.6 対象手続

以下の対象業務に係る手続について、申請書印刷等機能が使用できること。なお、本項目は導入時点の想定であり、システムで対応可能な範囲において、以下以外の手続に導入範囲を拡大することがある。

【対象となる手続】

住民票、戸籍謄抄本、印鑑登録申請、印鑑証明、課税証明、所得証明、児童手当、児童扶養手当、介護認定申請、転入届、転出届、転居届 等

【対象基幹系システム】

- ・住民記録システム
- ・印鑑登録システム
- ・マイナンバーカード交付管理システム
- ・国民健康保険システム
- ・国民年金システム
- ・後期高齢者医療システム
- ・医療福祉費支給制度システム
- ・介護保険システム
- ・児童手当システム
- ・児童扶養手当システム
- ・子ども・子育てシステム（幼稚園・保育園に係る業務システム）
- ・障害福祉システム
- ・税（収納・証明）に係る業務システム
- ・健康管理システム（母子、予防接種、成人）

6 書かない窓口システムに求める要件

①機能要件については、別紙「機能要件確認書」のとおりとする。

②データ連携要件

デジタル庁の示す「窓口 DXSaaS 要件定義書」の「3 基幹系業務システムとのデータ連携」に準拠し、5.6 に示した手続きに係る基幹系業務システムのデータ（機能別連携仕様等）を取り込み、システムで活用できること。詳細な連携項目や連携方法については協議の上決定するものとする。なお、現時点では、全体バージョン第 4.0 版での機能別連携仕様による連携を想定する。また、ガバメントクラウド（AWS）上に構築された連携基盤（オブジェクトストレージ等）により、連携を行うものとする。調達に当たっては、円滑な連携を重視しており、本市基幹系ベンダーとの 3 者協議の上、調整を行う。

また、受け付けた申請届出情報を元に、RPA 等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を CSV 等で出力ができること。

③拡張性（本調達の範囲外）

高齢者やデジタルに不慣れな来庁者の申請受付に限らず、電子申請機能による「来させない窓口」や事前に申請準備をしてから来庁する「待たせない窓口」、来庁者が待合で自ら申請書を作成できる「セルフ端末」など住民接点の多様化・充実化を受託者のサービスとして将来的に提供可能であること。これによりオムニチャネル化を実現できるだけでなく、様々なサービスを利用することによる申請書作成やサービス習熟度向上にかかる職員負担の軽減が図れるサービスであること。

7 ソフトウェア・ハードウェア関連

書かない窓口システムに利用する端末等については、本市にて用意をする。利用予定端末等については、以下に記載するとおり。

機器名	機器詳細
窓口 DX 窓口用ノート PC	【スペック】 Core i3-1315U/メモリ 8GB 【OS】 Windows11 【備考】 ・電子署名のためのタッチペン操作が可能 ・内蔵カメラにより二次元バーコードを読取可能
IC カードリーダー	USB フルスピード（12 Mbps） アンテナ内蔵 NFC リーダー ISO/IEC18092 (NFC) 準拠 FeliCa card サポート 国内 TypeB 仕様 住民基本台帳カード対応

LAN 環境

上記の各機器を接続するための通信環境については本市にて準備する。通信環境を敷設後、各機器を接続し、動作確認を行うこと。

7.1 ソフトウェア保守

受託者は、本システムの稼働環境として本市に納入したソフトウェア一式について、本システムの正常稼働を維持するため、次の要件を含む本稼働後 5 年間の保守作業（本システムに関する軽微な運用支援を含む）の実施を保証すること。

保守の詳細については、契約締結後に本市と協議の上決定すること。

8 非機能要件

別紙「非機能要件一覧」のとおりとする。

9 納入作業

- ①発注者が指定する場所に納入すること
- ②納入作業時間は、発注者と協議を行うこと。場合により、平日夜間ないし休日での納入の可能性のあることに留意すること
- ③作業においては、関係する法令等を遵守し、安全、衛生等の管理に留意して行うものとする。また、必要な事項は、発注者と協議を行い、その結果は速やかに発注者に報告すること
- ④作業は全て受注者の責任とし、損傷保障は次のとおりとする。
 - ・作業中における造営物の損傷等、第三者に与えた損害に対する保障は、受注者の負担とする
 - ・作業中における造営物の損傷等、発注者に与えた損害に対する保障は、発注者と協議を行い受注者の負担で修復すること

10 記載外事項・疑義

- ①仕様書に記載のない事項は、都度協議のうえ、対応方針を決定すること。
- ②仕様書の記載内容に疑義が生じた場合は、都度協議のうえ、対応方針を決定すること。
- ③やむを得ない事情により、仕様の変更を必要とする場合は、予め発注者へ申出の上、承認を得てから行うこと。