

住田町書かない窓口システム等構築業務委託仕様書

1 委託業務の名称

住田町書かない窓口システム等構築業務委託

2 事業目的

住田町では、住民のより快適でライフスタイルに合った暮らしの実現に資するため、行政手続き・住民サービスにデジタル技術を導入し、住民の利便性の向上を図り、行政サービスが簡単、便利に利用できる環境・体制づくりの推進及び職員の働き方改革のため、デジタル技術の活用による業務の効率化を図ることとしている。

本業務は、証明書の申請や住民異動届の手続き支援において、窓口に備え付ける端末及び住民が所有するスマートフォン等の機器を利用した電子申請・届出を受け付ける「書かない窓口システム等」（以下「本システム」という。）の導入及び環境構築（機器調達を含む）を行うことにより、従来、紙媒体で行っていた手続きのデジタル化を図り、住民の利便性の向上と職員側の業務の効率化を実現することを目的とする。

3 業務期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

4 履行場所

住田町役場及び住田町が指定する場所

5 事業内容及び成果物

住田町書かない窓口システム等構築業務委託（以下、「本業務」という。）の内容は次のとおりであり、詳細については本書の各章を参照すること。

(1) システム構築

- ①住田町の人口規模、証明書発行等の運用実績等を考慮し、サービスの利用期間中の円滑な運用を可能とする最適なシステムを構築すること。

※住田町の概要

- ①人口/世帯数（令和6年5月末日現在）

男：2,339人、女：2,382人、計：4,721人（うち外国人125人）/2,063世帯

- ②マイナンバーカード交付枚数（令和6年5月末日現在）

4,139枚

- ②本システムは、運用管理経費を含めた総コストの低廉化を図るため、LGWAN-ASPサービス（クラウド方式）を活用したシステムとし、庁内の窓口における本システムを使用した申請・届出受付とインターネットを利用した事前申請を同時に実現でき

るシステムを構築すること。

- ③「8 機能要件」に示す機能を利用できるように設計、開発、本番稼働までのテストや導入作業を含む全ての工程管理及びドキュメント整備を行うこと。
- ④本システムは、手続きの追加等が可能な拡張性のあるシステムとすること。
- ⑤本システムは、本町住民情報システムの標準化対応完了後、API連携などの方法で本町住民情報システムとの連携が可能となる拡張性のあるシステムとすること。

(2) 付帯作業

本仕様書に示す各種要件に従い、次の各種付帯作業を行うこと。

- ①システムの運用に必要なマニュアル等を作成すること。
- ②構築するシステムの操作方法等について職員及び管理者を対象とした研修を行うこと。なお、研修に使用する資料等は受託者で用意すること。

(3) ハードウェア等納入

本書に示す各種要件に従い、本システムの稼働に必要となるハードウェア・ソフトウェア製品を調達し設置調整を行うこと。

(4) 成果物及び納入物件

構築業務終了後、上記(3)の他、速やかに次の成果物を提出すること。ただし、記載内容については想定であり、最終的に委託者に提出が必要な成果物は別途受託候補者と協議を行い決定するものとする。

- (1) 実績報告書
- (2) システム設計書
- (3) ハードウェア一覧表
- (4) ハードウェア保証書
- (5) 研修マニュアル、運用マニュアル、操作マニュアル
- (6) 打ち合わせ資料及び議事録
- (7) ハードウェア一式
- (8) その他関係書類

6 実施体制

契約締結後速やかに、委託者とシステム導入に向けた協議又は調整を行い、導入業務にかかる実施計画書を提出すること。提出後は計画に基づき本稼働までの進捗管理を行うこと。また、業務を円滑かつ確実に進めるため、必要なスキル及び経験を有するメンバーを配置すること。

7 構築スケジュール

本システムの構築スケジュールは、以下のとおりとする。なお、下記スケジュールは案であり、詳細については、契約締結後に委託者と協議を行い遂行すること。

- 令和6年7月～ ○要件定義（非機能要件定義を含む）
 ○環境構築
 ハードウェア調達、システム構築・設定
 町ネットワーク環境での運用テスト
- 令和6年12月 ○システム操作職員研修
- 令和7年2月中 ○本番稼働（予定）

8 機能要件

(1) 書かない窓口支援機能（住民の直接来庁に対応）

書かない窓口支援機能に求める要件は【様式7】機能要件書のとおり。

なお、端末の設置場所及び導入想定業務は以下のとおり。ただし、想定業務ごとの具体的な手続きの種類については、受託者と委託者との協議により決定する。

設置場所	設置数	想定業務
住民税務課	2式	・転入、転出、出生、死亡、結婚、離婚等ライフイベント関連の住民異動に関する業務
保健福祉課	1式	・戸籍届出に関する業務 ・年金に関する業務 ・国民健康保険に関する業務
建設課	1式	・子育てに関する業務 ・福祉に関する業務
教育委員会	1式	・証明書交付申請に関する業務 ・住まいに関する業務

(2) オンライン事前申請機能（事前電子申請後に来庁して手続きを継続する）

オンライン事前申請機能に求める要件は【様式7】機能要件書のとおり。

なお、具体的な手続きの種類については、受託者と委託者との協議により決定する。

(3) メンテナンス機能

(1)～(2)の申請等に関するセットアップ内容は、システム内のメンテナンス機能により運用開始後も当該機能の修正及び追加が可能であること。また、申請書データの登録数に制限を設けることなく、将来的には全ての窓口業務で利用が可能なこと。

9 ハードウェアの調達・要件

(1) 受託者は、本システムの稼働環境として必要となるハードウェア一式を調達のう

え、委託者に納入し、機器設置から設定まで行うこと。ハードウェアは、本システムが正常かつ快適に稼働する環境となるものを選定すること。

(2) 調達対象は【別紙1】ハードウェア要件を参照すること。ただし、【別紙1】に記

載した機器のみで提案する稼働環境の構築が実現できない場合は、構築に必要な機器を提案書に記載の上、機器設置及びハードウェア保守を含めた費用を見積もりに含めること。また、【別紙1】に記載した機器において、構築に不要な機器が含まれている場合についても提案書に記載すること。

10 データセンターの要件

【別紙2】のとおりとする。

11 システム運用・保守業務要件

(1) 基本要件

運用・保守業務は次の範囲とし、必要な体制及び連絡体制を整えること。あわせて、システム障害の予防と早期発見を行うため、運用監視を行うこと。

- ①システム運用（データセンター内含む）及び維持管理
- ②システム（ハードウェア、ソフトウェア、パッケージシステム）保守
ソフトウェア等のバージョンアップ及び定期的なメンテナンス
- ③サポート窓口
委託者からの問い合わせ対応

(2) 運用時間

庁内窓口機能の運用時間は平日の8：30から17：15までとし、事前申請機能の受付は24時間365日とする。

(3) サポート窓口の設置

委託者からの各種問い合わせに速やかに対応できるサポート窓口を設置すること。

(4) ハードウェア保守業務

- ①保守対象は、受託者が納入したハードウェア一式とする。
- ②本番運用開始後 本システムが常に正常な機能を保つよう、対象ハードウェアの保守を行うこと。
- ③障害時保守は、障害箇所の特定・部品交換等の原因除去のための適切な処置・障害復旧後の正常動作確認を行うこと。

(5) 障害対応に関する要件

- ①障害対応について、サポート窓口にて受付後、即時に対応を開始すること。
- ②障害対応について、委託者が必要と判断した場合は、保守要員を現地に派遣し、対応を実施すること。
- ③障害対応の内容・状況について、適宜委託者に報告・協議を行うこと。
- ④収集した障害情報により原因を分析し、同様の障害が発生しないよう是正措置・予防措置を講じること。避けられない障害の場合でも業務への影響を最小限にすべく対策を講じること。

12 セキュリティ要件

本システムは、機密性、秘匿性の高い情報を管理するため、関係法令を遵守するとともにセキュリティに関する機能として、以下の要件を備えること。また、受託者は、適切なセキュリティ対策を講じること。あわせて、本システム導入作業に関してもセキュリティ対策を行うこと。

(1) セキュリティ対策

委託者の内外からの不正な接続や侵入、行政情報資産の漏えい、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。また、継続的にセキュリティが維持されるように取り組むこと。

(2) 本システム導入作業に関するセキュリティ管理

受託者は、本業務の遂行にあたり、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）その他関係法令を遵守すること。

(3) 権限管理

ID・パスワード等により識別を行う機能を設け、システムへのアクセス制限を行うこと。アクセス許可されたユーザーに対して、委託者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。

(4) ログ

システムログ及びアプリケーションログを取得、保存、分析、報告する機能を設けること。ログの保存期間は委託者と協議の上決定すること。

13 機密保持

受託者は、受注業務の実施の過程で委託者が開示した情報、受託者が提示又は作成した情報を、本業務の目的以外に使用又は第三者に開示もしくは漏えいしてはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。受託者は、本業務を実施するにあたり、委託者から入手した資料等については管理台帳等により適切に管理すること。契約終了後も機密保持義務は、その効力を失わない。

14 検査及び受入

システム受入の承認は、委託者による検査に合格したときとする。

検査完了後、本仕様書との不一致が見られた場合は、委託者と協議の上、受託者は無償で速やかに是正措置を実施すること。

15 その他

(1) 本契約について、委託業務の全部又は一部を第三者に委託することはできない。た

だし、委託者の承認を得た場合は、再委託業者名及び所在地を明示の上、これを行うことができる。

その場合、委託者と受託者との個人情報保護及び機密事項保持契約事項すべてにおいて再委託業者に対してもこれを適用する。

- (2) 本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者が協議して決定する。
- (3) 契約履行上の疑義については、委託者と受託者が協力して解決すること。