

「書かない窓口」システム構築及び運用保守業務仕様書

1. 業務名

「書かない窓口」システム構築及び運用保守業務

2. 委託期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

3. 目的

本業務は、志布志市（以下「本市」という。）における、住民の視点に立った質の高い窓口サービスを提供するため、「書かない窓口」を実現し、住民手続の時間の短縮や申請書等に記載することへの負荷軽減など住民サービスの向上を図るとともに、窓口業務の効率化による職員の負担軽減を図ることを目的とする。

4. 納入場所

志布志市役所本庁、有明支所及び松山支所

5. 基本要件

本市の基幹業務システムとデータ連携し、氏名・住所・生年月日等の情報を印字した申請書を出力できるシステムを構築すること。また、職員向けの受付ナビゲーションにより、住民異動に伴う関連手続きの申請書も作成でき、手続き案内書を出力できること。

① システム導入窓口

本 庁：市民税務課、福祉保健課

有明支所：市民環境課、税務課、福祉課、保健課

松山支所：総務市民課

② 利用する端末台数

最大 30 台を想定

③ 住民異動および個別届出申請の対象業務（想定）

既存の本市基幹業務システムのデータ、又は複製されたデータ、および電子的に作成した申請情報を使い、各種手続き書類の作成及び印刷ができること。

【対象業務】

住民基本台帳	後期高齢者医療	児童扶養手当	就学援助
戸籍	介護保険	特別児童扶養手当	保育園
マイナンバー	障がい者	子ども支援	収納
印鑑登録	重度心身医療	子ども医療費	市営住宅
国民健康保険	母子健康	ひとり親医療費	畜犬

国民年金	児童手当	学校校区	生活保護
その他共通業務			

④ 証明書交付請求の対象業務（想定）

既存の本市基幹業務システムのデータ、又は複製されたデータ、および電子的に作成した申請情報を使い、各種手続き書類の作成及び印刷ができること。

【対象証明書】

住民票	所得証明	車検用軽自証明	外国人
印鑑証明	課税証明	資産税に関する証明	その他の証明
戸籍関係証明	納税証明	(土地・家屋等)	

6. 必須要件

A) 機能要件

1. パッケージシステムを前提とし、過去5年以内に人口3万人以下の地方公共団体において、導入実績または運用保守の契約実績があること。（※履行中の業務も含む。）
2. 証明申請業務および届出申請業務について、対象業務一覧の受付および申請書の作成ができること。
3. 申請者が代理人の場合でも受付および申請書の作成ができること。
4. 郵送による受付や職権による受付もシステムに登録し申請書の作成や台帳管理ができること。
5. 基幹業務システムのデータを取り込み、共通データベースを作成し、住基情報や資格情報を総合的に検索、参照できること。想定している取込対象は対象業務一覧の通りとする。
6. システムを利用するユーザは職員単位とし、ログインIDやパスワード、有効期間が設定できること。また、機能制限、資格情報等の参照制限、申請業務の受付権限を設定し、受付する窓口によって権限を切り替えできること。

B) 宛名検索

7. 氏名や生年月日で住基情報を検索し、氏名、住所、生年月日、性別等を表示できること。また、外国人や法人も検索できること。
8. 検索した結果、同じ世帯に属する世帯員も一緒に表示できること。
9. 支援措置対象者は、警告表示し職員に対して注意喚起し、住所の画面表示や申請書出力を制限できること。
10. 検索して選択した情報は、本人確認や申請書の作成に利用できること。

C) 本人確認

11. 来庁者の氏名や住所、本人確認書類を選択して入力できること。
12. 申請対象者が来庁者と異なる場合は、申請対象者との関係や権限確認書類（委任状等）を選択できること。

13. 本人確認した来庁者の情報が住基情報と異なる場合は、画面上で修正できること。また、住基情報に存在しない場合は、画面上で入力できること。
14. マイナンバーカード及び運転免許証等の読取装置と連携し、IC 情報や OCR による券面情報の読み取りにより、氏名・住所・生年月日等の入力作業の効率化が図れること。なお、読取装置は各庁舎に 1 台ずつ配置することとし、機器の保守サービスを付属すること。
15. 液晶ペンタブレットによる申請内容の確認と電子署名が行えること。なお、液晶ペンタブレットは志布志・有明庁舎に各 2 台ずつ、松山庁舎に 1 台配置することとし、機器の保守サービスを付属すること。

D) 対象者情報

16. 申請対象者が来庁者本人の場合は、本人確認で記録した来庁者情報が利用できること。
17. 申請対象者が来庁者と異なる場合は、宛名検索から選択できること。また、住基情報に存在しない場合または情報が異なる場合は、画面上で入力できること。
18. 申請対象者とその世帯全員分の住基情報や国保・後期・年金・介護・児童手当などの資格情報を権限に応じて参照できること。
19. 同一住所で別世帯の情報やその他の関連者が必要な場合は任意に追加設定できること。
20. 支援措置対象、発行禁止情報、滞納情報などの警告を表示できること。

E) 届出申請

21. 住民異動届（転入・転出・転居・世帯変更・出生・死亡）の受付に必要な情報を入力できること。
22. 複数世帯の異動をまとめて入力し、受付できること。
23. 住民異動の入力内容と資格情報を判定し、異動世帯に必要な手続きを一覧表示できること。また、任意に追加できること。
24. 住民異動のない個別の手続きの受付ができること。
25. 手続き一覧は、その場で受付できるものと他課へ案内するものが判別できること。また、「申請書印刷済」「受付済」などの状態が確認できること。

F) ナビゲーション

26. 職員向けに手続きに関する法令情報やガイダンスを画面表示できること。
27. 手続きに必要な確認事項を質問形式で画面表示し入力できること。入力した内容は申請書に印字できること。
28. 質問の回答に応じて、必要な手続きが自動追加できること。

G) 申請書印刷

29. 氏名・住所・生年月日・聞き取りした確認事項などの情報を印字した申請書を出力できること。
30. 複数種類の申請書を任意に選択してまとめて出力できること。
31. 手続きに紐づくパンフレットやチラシを出力できること。

32. 申請書の再出力ができること。

H) 手続き案内書

33. 手続きの説明、手続きに必要なもの、手続きできる窓口、手続きの完了有無を印字した手続き案内書を出し、来庁者に案内できること。

I) 証明受付

34. 必要な証明書の種類、記載事項、使用目的、数量等を入力し、手数料を計算できること。
手数料が免除となる場合は、0円として計算できること。

35. 複数種類の証明書を一括で受付し、証明書交付請求書を出力できること。

36. 他の世帯員の証明書交付請求を行う場合は、発行対象者を切り替えて受付できること。

37. 証明書に対する発行指示はメモツールを利用して入力できること。

38. 職員向けに証明書に関する法令情報やガイダンスを画面表示できること。

J) 証明書交付請求書

39. 受付入力した証明書の内容を印字し、手数料の合計を印字できること。

K) 対応履歴

40. 届出申請や証明受付の対応履歴を自動保存し、手続きの確認や申請書の印刷履歴などが確認できること。

41. 受付途中で処理を中止した場合や、他課で手続きを再開する場合など、手続きを再開できること。

42. 届出申請や証明受付中にメモを登録することができ、対応履歴から参照できること。

43. 対応した職員情報を記録できること。

L) 審査事後処理

44. 手続きの進捗状況（申請済み、審査済みなど）の確認・管理ができること。

M) R P A

45. 基幹業務システムへ自動入力するためのRPA連携用データを出力できること。

46. 受付した内容は、職員が操作することなく、基幹業務システムを自動操作するRPAと連携できること。自動操作の対象業務は、証明書発行は「住民票、印鑑証明書、課税証明書」、住民異動は「転入、転出、転居」を想定しているが、その他の業務に関しても可能な限り対応すること。

47. 各庁舎においてRPAが稼働できる環境を構築すること。

48. 有明庁舎及び松山庁舎に証明発行用の端末を各1台、志布志庁舎に証明発行用及び住民異動用端末を各1台、計4台のRPA処理用の専用端末を調達し配置すること。調達する専用端末はRPAソフトウェアが安定稼働する推奨スペックを担保すること。

N) 統計情報出力

49. 期間を指定して対応履歴情報をデータで出力できること。

O) 入力補助

50. 住所の入力は、存在する住所や地番・方書を選択して入力できること。

51. メモの入力は、定型文から選択して入力できること。

P) その他

52. システムを利用するユーザ向けの伝達事項を共有できること。また、システム状態（データ連携結果等）を表示できること。

53. 手続きごとにガイダンス、確認事項、申請書、パンフレット、有効期間が設定できること。また、手続きを取り扱う権限を設定できること。

54. ユーザの認証情報や操作情報のログを記録すること。

55. 基幹業務システムで利用している外字およびフォントが利用できること。

56. クライアント端末、プリンタは市が用意したものを利用できること。また、クライアント端末は追加のライセンス費用なしで増設できること。

57. 今後、窓口 DXSaaS の活用を予定しているため、国のガバメントクラウドにおける地方公共団体への窓口 DXSaaS 提供業務及び運用保守業務委託（令和6年度募集）の公募で採択を受けた事業者であること。

7. 要件定義及び設計

他自治体の先進的な事例を参考とし、本市担当者の負担を軽減するよう配慮したうえで、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。

8. データ連携

既存の基幹業務システムが出力するデータと連携すること。連携方法、連携タイミング、連携項目は本市担当者と協議の上、決定すること。

9. システム構成

システム構成はオンプレミス型とする。

① 共通要件

- ・システムの操作ログを5年以上保存できること。
- ・システムのデータのバックアップを行い復元できること。

② 構成要件

- ・受託者で必要とするサーバ機器について調達するか、または、効率的な方法があれば提案すること。
- ・サーバ機器の設置については、本市が用意するサーバラックを使用すること。
- ・ディスクが故障した場合も、業務を止めることなく、交換・復旧が可能であること。

10. 環境構築

構築は、本市のセキュリティポリシーを遵守して作業を行うこと。

11. RPA シナリオ作成

本システムと連携し基幹業務システムを自動操作する RPA のシナリオを作成すること。また、基幹業務システムの EUC 機能で出力されたデータを本システムに連携させる RPA シナリオを作成すること。なお、本稼働後は職員がメンテナンスできるよう指導すること。

12. 操作研修

- ① 職員向けの操作研修を集合研修と個別研修に分けて計画し実施すること。
- ② 操作研修に必要な会議室、端末等は本市が用意したものを利用すること。
- ③ システムの操作マニュアル、研修テキストを提供すること。
- ④ 職員の研修期間は最低 1 カ月間を確保すること。

13. 本稼働支援

- ① 本稼働は令和 7 年 1 月～3 月とし、詳細な日程は本市担当者と協議の上決定すること。
- ② 本稼働から 5 日間は立会作業を実施し、委託期間中は安定稼働に努めること。
- ③ 本稼働日に運用を開始する業務については、本市担当者と協議の上決定すること。

14. 運用保守設計

別途契約予定の令和 7 年 4 月以降の運用保守業務に関し、本業務の期間中に詳細な作業内容を本市担当者と協議の上決定すること。

15. 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、導入業務全体を総括する「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し説明すること。
- 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、本稼働判定については本市の合意を得ること。

16. 納品成果物

受託者は契約後、直ちに本市と本仕様書に基づく詳細な打合せを行い、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、紙媒体各 1 部及び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。

名称	内容	納品期日
プロジェクト計画書	プロジェクト運営方法などを記載	契約締結後 2 週間以内
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・環境設計など	システム納入時
テスト結果報告書	結合試験項目およびテスト結果	動作試験完了時

操作マニュアル	ユーザ向けの操作方法を記載	システム納入時
研修テキスト	研修内容を記載	操作研修時
運用保守設計書	運用保守に関することを記載	システム納入時
打合せ資料及び議事録	会議等の資料および議事録	システム納入時
その他関係書類・物品	本市より指示のあったもの	システム納入時

17. 検収

本業務は、本市による正常稼働確認及び、前項の納品物すべての検査合格をもって、業務完了とする。

18. その他事項

- ① 機器の設定や設置が必要な場合は、本市担当者、基幹業務システム保守業者、ネットワーク保守業者と打合せの上、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 当該業務を遂行するにあたって知り得た設定情報の内容については、第三者への漏えいがないようセキュリティ等に配慮すること。
- ④ 受託者は、本仕様書に基づく本システムの概要および導入スケジュール等を速やかに提出すること。
- ⑤ 本仕様書の内容で疑問や問題点等が生じた場合には、その都度本市と協議すること。また、本仕様書に記載されていない事項については、本市の指示によるものとする。