

# 田辺市窓口支援システム導入業務仕様書

令和7年7月

田辺市情報政策課

## 目次

1	背景・目的	3
1-1	業務の背景	3
1-2	業務の目的	3
1-2-1	市民側	3
1-2-2	職員側	3
2	業務の概要	3
2-1	窓口支援システムの概要	3
2-2	業務内容	4
2-2-1	窓口支援システムの構築	4
2-2-2	窓口支援システムの運用・保守	4
2-2-3	窓口支援システムの導入に付随する業務改善	4
2-2-4	窓口支援システム運用に必要な周辺ソフトウェア及びハードウェアの調達	4
2-3	規模・取扱件数	5
2-4	スケジュール（想定）	5
2-5	システム導入窓口	5
2-6	システム利用時間	5
2-7	対象手続	6
2-8	データ連携	6
3	機能要件	6
3-1	窓口支援システムの機能要件	6
3-2	周辺ソフトウェア及びハードウェアの調達	6
4	非機能要件	6
4-1	可用性	6
4-2	使用性	7
4-3	性能・拡張性	8
4-4	保守性	9
5	システム外要件	9
5-1	システム運用	9
5-2	RPA 導入	9
6	その他要件	10
6-1	セキュリティ要件	10

6-2 サービス要件.....	11
7 納品物 .....	12
8 その他.....	12
8-1 業務の再委託 .....	12
8-2 知的財産権の帰属 .....	12
8-3 法令等の遵守 .....	12
8-4 機密保持 .....	13
8-5 情報セキュリティに関する受託者の責任 .....	13
8-5-1 情報セキュリティポリシーの遵守 .....	13
8-5-2 情報セキュリティを確保するための体制の整備.....	13
8-6 契約不適合担保責任.....	13
8-7 特記事項.....	14

## 1 背景・目的

### 1-1 業務の背景

市役所窓口手続における住民・職員双方の負担が大きいとの課題感から、当市では、令和5年度及び令和6年度において、職員が市民の立場で市役所の手続を体験する「窓口利用体験調査」を実施した。その結果、市民側の課題として、申請書への氏名や住所などの記入の回数が多いことや手続全体で多くの時間がかかることが、職員側の課題として、特に市民課においては、効率化のため、証明書交付等一部の手続について記載台を使った非対面対応となっていること、市民課以外の窓口も含め、必要な業務知識が広範で整理されていないことや体系的なマニュアルが存在しないこと等が明らかになった。

### 1-2 業務の目的

本事業の目的は、窓口支援システムの導入による業務改善により、1-1において挙げた課題を解消し、市民と職員の双方にとって「ストレスフリーな窓口」を実現することであり、具体的には以下のとおり。

#### 1-2-1 市民側

- ① 申請書への記入負担を可能な限り削減すること。
- ② 手続にかかる時間や待ち時間を短縮すること。
- ③ 案内が分かりやすく、誤りや漏れがないこと。

#### 1-2-2 職員側

- ① 事務がシンプルに整理され、手順が分かりやすいこと。
- ② 業務知識についてシステムが支援し、暗記等するべき知識を減らすこと。

## 2 業務の概要

### 2-1 窓口支援システムの概要

窓口支援システムとは、主として市役所の窓口において市民が手続をする際に職員が操作するシステムであり、手続ガイダンス機能、申請書作成機能、他システムとのデータ連携機能等を有し、それにより窓口に関わる市民と職員の双方にとっての種々の負担を軽減することを目的としたものを指す。まずは、市民課における証明書交付、住民異動手続での使用を主とし、将来的にその他の課における様々な手続にも対応することを想定する。

なお、本業務は基幹系システムの標準化に伴い、ガバメントクラウド上での動作が必要なことから、デジタル庁の「ガバメントクラウドにおける地方公共団体への窓口DXaaS提供 – 令和7年度募集 –」で認定を受けた事業者が提供する窓口DXaaSの利用を前提とする。

## 2-2 業務内容

### 2-2-1 窓口支援システムの構築

ガバメントクラウド上に窓口支援システムを構築し、当市で調達する基幹系システム端末において当該システムを利用できる体制を整える。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窓口支援システムについては、AWSに構築され、提供されるものに限定する。

### 2-2-2 窓口支援システムの運用・保守

窓口支援システムを安定して運用するための、操作や運用に係る助言やシステムの保守を行う。

### 2-2-3 窓口支援システムの導入に付随する業務改善

窓口支援システム導入効果を高めるため、窓口支援システムで作成したデータを住民基本台帳システムに連携するためのRPAの構築、並びに窓口事務フローに係る助言、研修及びシステムの改善を行う。

### 2-2-4 窓口支援システム運用に必要な周辺ソフトウェア及びハードウェアの調達

ハードウェア・ソフトウェア	数量	備考
RPAソフトウェアライセンス	3本	フル機能版1本、実行版2本を想定
液晶ペンタブレット	6台	15.6型 ペンタブレットを想定 (電子サインで使用)
マイナンバーカード読取装置	6台	5年間のメーカー保証を受けられること。

※当市としては、電子ペンによるサインを採用したいと考えている。

※クライアントは、当市で調達する基幹系システム端末を利用する。また、RPA用PC及び窓口支援システムからの出力用プリンタは、別途当市で調達する予定。

### 2-3 規模・取扱件数

人口	66,769人	令和7年3月末時点	
外国人人口	460人		
世帯数	34,713世帯		
住所異動届件数	7,635件	令和6年度（R6.4～R7.3） 本庁及び出先機関含む窓口受付分（電子申請、郵送請求、公用請求、コンビニ交付、送付分戸籍届出を除く。集計の関係上、オンライン転出届のみ含む。）	
戸籍届出件数	2,499件		
住民基本台帳関係証明書交付件数	17,541件		
戸籍関係証明書交付件数	12,650件		
印鑑登録件数	2,025件		
印鑑証明書交付件数	10,096件		
市民課窓口 日平均	証明書 住所異動・戸籍	101件/日 24件/日	令和6年度実績

### 2-4 スケジュール（想定）

令和7年度中（令和8年3月31日まで）の業務完了を**必須**とし、概ね以下のスケジュールを想定している。

令和7年度	令和7年8月下旬	委託契約締結
	令和7年10月以降	ガバメントクラウド接続・連携構築・疎通確認
	令和7年12月下旬	運用テスト
	令和8年1月～2月頃	証明書発行業務運用開始
	令和8年2月～3月頃	住民異動手続業務運用開始

### 2-5 システム導入窓口

以下の窓口に窓口支援システムを導入できること。なお、本項目は導入時点の想定であり、システム導入後、運用中のシステムで対応可能な範囲において、その他の窓口に導入範囲を拡大することがある。

窓口名称	当初窓口支援システム導入数（想定）
証明書交付窓口	3窓口
住所異動届受付窓口	3窓口

### 2-6 システム利用時間

開庁時間とその前後を含め、月曜日から土曜日の8：00から20：00まで利用できること。（日曜、祝日、12月29日～翌年1月3日を除く。）

ただし、臨時的にこれ以外の時間に使用することもできること。

## 2-7 対象手続

「（様式10）機能要件一覧」に示す各業務について、機能（申請者の属性に応じた入力、受付支援機能を有することを含む。）を提供できる。

## 2-8 データ連携

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、3-3に示した業務に係る基幹系業務システムのデータを取り込み、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、連携に際しては、ファイル連携に関する詳細技術仕様書(第2.2版)を採用する予定である。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）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、場合によっては、当市基幹系ベンダーとの3者協議の上、調整を行うものとする。

## 3 機能要件

### 3-1 窓口支援システムの機能要件

デジタル庁の示す「窓口DXSaaS要件定義書」の「2 機能要件」に準拠していること。そのほか、「（様式10）機能要件一覧」に示す必須要件を満たすこと。

### 3-2 周辺ソフトウェア及びハードウェアの調達

3-1を満たすために必要となるソフトウェア及びハードウェア（2-2-4に記載）を、事業者において選択し、調達すること。ただし、単にシステムを操作するための基幹系システム端末及び周辺機器（プリンタ）は、当市にて手配するため不要である。

## 4 非機能要件

### 4-1 可用性

対象システムを発注者の指定した条件下で利用するとき、指定された達成水準を維持するための要件であり、次の取組などを通じてこの要件を満たすこと。

- ・操作端末での操作ミス等によるシステム障害が発生しないよう対策を講じること。
- ・複数の操作端末からの同時更新等により、データの整合性が失われたり、処理が停止したりしない対策を講じること。

指定された条件及び達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

#### ① 業務継続性

- ・サービス切り替え時間：障害対策により、業務再開までに要する時間を24時間未満にできること。
- ・業務継続要求：単一障害時は業務停止を許容せず、処理を継続させられること。
- ・稼働率（運用時間内）：95.0%

#### ② 目標復旧水準（業務停止時）

- ・RPO（目標復旧地点）：5営業日前の時点に復旧できること。（週次バックアップからの復旧を想定）
- ・RTO（目標復旧時間）：1営業日以内に復旧できること。
- ・RLO（目標復旧レベル）：発注者があらかじめ指定する特定の業務が復旧できること。

#### ③ 目標復旧水準（大規模災害時）

- ・システム再開目標：数ヶ月以内に再開できること。

## 4-2 使用性

対象システムを発注者の指定した条件下で利用するとき、理解、習得、利用でき、利用者にとって魅力的なものであるための要件であり、次の取組などを通じてこの要件を満たすこと。

- ・利用者がシステムの持つ機能、操作の方法を理解できるような対策を講じること。
- ・利用者が正確かつ安全にシステムが提供する機能を使い、目的を達成できるような対策を講じること。
- ・利用者に過度な負担を掛けるようなシステム上の仕組みを残置させないこと。

指定された条件及び達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

#### ① 理解性

- ・機能の理解度：発注者が対象システムを使用するに当たり、理解できたメニュー数の全体に対する割合が80%以上になること。

- ・利用時のメッセージの理解性：発注者が対象システムを使用するに当たり、当該システムから出力されたメッセージを容易に理解できた割合が80%以上になること。

#### ② 習得性

- ・操作説明書とヘルプ機能の有効性：操作説明書又はヘルプ機能を使用した後、正確に作業できた件数の割合が80%以上になること。

### 4-3 性能・拡張性

対象システムが発注者の指定した条件下で、使用する資源の量に対比して適切な性能を提供するものであるための要件であり、次の取組などを通じてこの要件を満たすこと。

- ・利用者が処理要求を出してから最初の応答を受け取るまでの時間（レスポンスタイム）が発注者の要求する水準を逸脱しないような対策を講じること。
- ・処理要求を出してから全ての処理結果を受け取るまでの時間（ターンアラウンドタイム）が発注者の要求する水準を逸脱しないような対策を講じること。
- ・システムが一定の時間内に何件の処理が完了するかを示す指標（スループット）が発注者の要求する水準を逸脱しないような対策を講じること。
- ・スケールアウトを前提として、容易に機器等の拡張が可能なシステム構成とすること。

指定された条件及び達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

#### ① データ保管

- ・対象範囲：現在利用可能なデータが保管できること。
- ・保管期間：1年間保管できること。

#### ② オンラインレスポンス

- ・今回は特に指定しない。

#### ③ バッチレスポンス（ターンアラウンドタイム）

- ・今回は特に指定しない。

#### ④ オンラインスループット

- ・通常時処理余裕率：1.2倍（処理可能な割合を20%残して稼働できること）

#### ⑤ バッチスループット

- ・通常時処理余裕率：1.2倍（処理可能な割合を20%残して稼働できること）

#### ⑥ 帳票印刷能力

- ・通常時印刷余裕率：1.2倍（処理可能な割合を20%残して印刷できること）

#### ⑦ リソース拡張性

- ・今回は特に指定しない。

#### 4-4 保守性

対象システムの機能の是正、向上又は要求の変更に対する適応のしやすさに関する要件であり、次の取組などを通じてこの要件を満たすこと。

- ・発注者の組織改正、制度変更、将来導入されるシステムとの連携に柔軟かつ低コストで対応できるように考慮すること。
- ・システムを構成するソフトウェア、ハードウェアにある欠陥の診断又は故障原因の追求、修正個所の識別を行いやすくするような対策を講じること。
- ・システムの修正による、予期しない影響を避けられるような対策を講じること。
- ・修正したシステムの妥当性確認ができるような対策を講じること。
- ・技術の進展に柔軟かつ低コストで対応できるよう、広く利用されている国際的な標準に基づく技術を採用すること。

指定された条件及び達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

##### ① 解析性

- ・活動記録保有能力：故障の原因になった特定の操作を見つけるために、ログデータに記録することになっているデータ項目中、実際に記録されているデータ項目数の割合が80%になること。

##### ② 保守環境

- ・開発用環境の確保：ソフトウェア保守を目的とした開発用環境を運用環境とは別に確保すること。

### 5 システム外要件

#### 5-1 システム運用

- ・システムの利用方法や操作方法の職員研修を実施する。
- ・システムの運用状況をモニタリングし、必要な修正や改善を行う。

#### 5-2 RPA導入

窓口支援システムで作成したデータを用いて、住民基本台帳システムへの入力を自動化するための、データ連携に係るRPAを構築する。

- ・RPA導入に必要なソフトウェアの提供（PCは、当市で別途手配予定）
- ・RPAソフトウェアのインストールや設定、運用環境の整備
- ・基幹システムに合わせたRPAの構築（窓口DXaaSのデータ掃き出しに合わせた基幹システムの改修は行わないため、当市の基幹システムに住民異動データを登録するためのシナリオ構築等を行う。）
- ・本導入業務におけるRPA構築範囲等については、提案限度額、スケジュール等を踏まえ、各者にて提案すること。

## 6 その他要件

### 6-1 セキュリティ要件

対象システムにおける性能低下、サービス停止を含む機能の停止、破壊、さらに対象システムで管理するデータの不正更新、破壊などを防ぐために、システムで具備しておくべき要件であり、次の取組などを通じてこの要件を満たすこと。

- ・発注者が遵守しているセキュリティポリシーに準拠し、不正アクセス・コンピュータウイルス等への適切なセキュリティ対策を講じること。
- ・管理するデータを安全に保全するための機能を備えること。
- ・許可された利用者以外がシステムやデータを取り扱えないようにすること。
- ・利用者の利用記録を取得し、保存・管理できること。

指定された条件及び達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

#### ① 暗号化

- ・伝送データの暗号化：認証情報を伝送する際には暗号化を施せること。
- ・蓄積データの暗号化：認証情報を蓄積する際には暗号化を施せること。

#### ② 認証と利用制限

- ・管理者権限を持つアカウントの認証：少なくとも1回の認証を要求させることができること。
- ・システム上の対策における操作制限：必要最小限のプログラムの実行、コマンドの操作、ファイルへのアクセスのみを許可できること。

#### ③ 不正監視

- ・ログの取得：利用者の認証、操作、通信、データアクセスに関するログ及びセキュリティ機器から出力するログを取得できること。
- ・ログ保管期間：少なくとも6か月間のログを保管できること。

- ・ログの確認間隔：セキュリティに関するイベントの発生時に随時確認できること。

④ 不正通信の制御

- ・通信の制御：不正な通信を遮断するための制御ができること。
- ・不正検知：重要度が高い資産を扱う範囲、あるいは、外接部分について不正な通信を検知できること。
- ・ネットワークの輻輳対策：重要度が高い資産を扱う範囲、あるいは、外接部分についてサービス停止攻撃を想定した輻輳対策ができること。

⑤ マルウェア対策

- ・対策実施範囲：重要度が高い資産を扱う範囲、あるいは、外接部分についてマルウェア対策ができること。
- ・フルスキャンの定期チェック間隔：少なくとも月1回はマルウェアのフルスキャンができること。

## 6-2 サービス要件

対象システムの運用を発注者の指定した条件下で継続するとき、指定された達成水準を維持すること。

指定された条件及び達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

① 運用スケジュール

- ・運用時間（開庁日）8：00から20：00までの運用ができること。

② 定期保守

- ・定期保守頻度 年1回
- ・予防保守レベル 定期保守時に検出した予兆の範囲で対応できること。

③ 障害発生時保守

- ・対応可能時間 発注者の指定する時間帯（原則として開庁時間外）で対応ができること。
- ・駆けつけ到着時間 異常検知から受託者の翌開庁日中に保守員が到着できると。ただし、遠隔での対応が可能な場合、この限りではない。
- ・SE到着平均時間 異常検知から数日中にSEが到着できること。ただし、遠隔での対応が可能な場合、この限りではない。

④ 交換用部材の確保

- ・今回は特に指定しない。

⑤ 定期報告

- ・定期報告実施頻度：半年に1回
- ・報告内容のレベル：障害及び運用状況報告を行えること

## 7 納品物

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、導入スケジュールなどを記載	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	結合試験項目及びテスト結果	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
打合せ資料及び議事録	会議等の資料及び議事録	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

## 8 その他

### 8-1 業務の再委託

本業務の全部又は一部を再委託することは認めない。ただし、あらかじめ発注者から書面による承諾を得た場合は、この限りではない。

### 8-2 知的財産権の帰属

知的財産権等については、契約書による。

### 8-3 法令等の遵守

受託者は、民法（明治29年法律第89号）、刑法（明治40年法律第45号）、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成11年法律第128号）等の関係法規を遵守すること。

受託者は、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び受託者が定めた個人情報保護に関するガイドライン等を遵守し、個人情報を適正に取り扱うこと。

## 8-4 機密保持

受託者は本業務に係る作業を実施するに当たり、発注者から取得した資料（電子媒体、文書、図面等の形態を問わない。）を含め契約上知り得た情報を、第三者に開示又は本業務に係る作業以外の目的で利用しないものとする。ただし、次のいずれかに該当する情報は除くものとする。

- ・取得した時点で、既に公知であるもの
- ・取得後、受託者の責によらず公知となったもの
- ・法令等に基づき開示されるもの
- ・発注者から秘密でないと指定されたもの
- ・第三者への開示又は本業務に係る作業以外の目的で利用することにつき、事前に発注者と協議の上、承認を得たもの

受託者は発注者の許可なく取り扱う情報を指定された場所から持ち出し、あるいは複製しないものとする。

受託者は本業務に係る作業に関与した受託者の所属社員が異動した後においても、機密が保持される措置を講じるものとする。

受託者は本業務に係る検収後、受託者の事業所内部に保有されている本業務に係る発注者に関する情報を、裁断等の物理的破壊、消磁その他復元不可能な方法により速やかに抹消すると共に発注者から貸与されたものについては、検収後 1 週間以内に発注者に返却するものとする。

## 8-5 情報セキュリティに関する受託者の責任

### 8-5-1 情報セキュリティポリシーの遵守

受託者は発注者が示す情報セキュリティポリシーを遵守すること。なお、個人情報の取り扱いについては、発注者が示す個人情報取扱特記事項を遵守すること。

### 8-5-2 情報セキュリティを確保するための体制の整備

受託者は発注者のセキュリティポリシーに従い、受託者組織全体のセキュリティを確保すること。

## 8-6 契約不適合担保責任

検収後 1 年間において納入成果物に契約上の不適合があることが判明した場合、受託者は次のいずれかの対処を行うこと。

- ・受託者の責任及び負担において、発注者が相当と認める期日までに補修を完了する。
- ただし、補修に過大な費用が掛かる場合は、受託者と発注者の合意の上で契約を解

除する

- ・受託者と発注者の合意の上で、委託契約代金について不適合相当額を減額する。

## **8-7 特記事項**