

日向市書かないワンストップ窓口システム構築業務及び運用保守業務委託 仕様書

1 業務名

日向市書かないワンストップ窓口システム構築業務及び運用保守業務委託

2 業務目的

市民が届出書等の記入方法に悩まず、氏名や住所等を何度も書く必要がない、「住民異動手続等における書かないワンストップ窓口」を実現し、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を軽減することを目的とする。

3 業務内容

(1) システム構築に係る作業

- ア システム構築管理（進捗管理、課題管理）
- イ システム構築及びシステムを使用するうえでの必要な情報の登録作業
- ウ 基幹系システム等とのデータ連携
- エ システム運用テスト
- オ システムで入力した申請情報に基づき、基幹系システムへの入力や証明書発行の自動化をおこなう RPA シナリオ作成
 - ①住基異動入力
 - ②証明書発行（住民票、印鑑証明書、所得証明書等）
- カ 操作マニュアルの作成及び職員への操作、運用研修
- キ RPA の操作、運用研修

(2) ガバメントクラウド上でのシステム提供

(3) システム運用開始支援

- ア システム運用開始時の立会い
- イ 運用開始日に運用を開始する業務については、市と協議のうえ決定

(4) システム運用及び保守

- ア システム稼働後のサポート
- イ システムに関する操作、障害などへの問合せ対応
- ウ システム障害発生時における報告及び対処、再発防止策の検討
- エ システムのメンテナンス等の事前連絡と実施報告

4 業務期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日

(1) 構築 契約締結日から令和 8 年 1 月 31 日

(2) 運用 令和 8 年 2 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日

※運用については、サービス開始から 60 ヶ月間の利用契約を想定し、ライセンス、機器・システム保守について「システム利用料」として、契約相手方となったシステム提供事業者と、別途契約を行うものとする。ただし、60 ヶ月間の利用を約束するものではない。

(3) 開発スケジュール

スケジュールは下記のように想定しているが、円滑にシステムの運用を開始できるよう配慮し、全行程を通じて無理のないスケジュール及び体制を提案すること。

※1 本稼働は、住民異動関係を最優先とし稼働範囲等の詳細については別途協議する。

※2 基幹系システムの標準システム稼働は、令和 7 年 11 月 10 日を予定。

	令和7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	
システム導入	公告			要件定義・設計・開発・テスト									
			▲契約							研修等	本稼働(※1)		
運用保守											運用保守		
本市標準化対応									▲標準システム稼働	(※2)			

5 システム基本要件

本業務は、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 DXSaaS 提供業務及び運用保守業務委託」で令和7年度の採択を受けた自治体窓口 DXSaaS の利用を前提とする。また、ガバメントクラウドで利用するクラウドサービスは、Amazon Web Services とする。

(1) システム導入窓口

日向市役所 1階 市民課、国民健康保険課、税務課、高齢者あんしん課、こども課、福祉課

(2) システム利用時間

平日 午前8時から午後8時まで(12月29日から1月3日を除く)
ただし、繁忙期は事前に相談のうえ、休日開庁を行う。

(3) 証明書交付請求の対象業務

下記の対象証明書に係る受付、申請書の作成および印刷ができること

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

(4) 住民異動及び個別届出申請の対象業務

下記の対象業務に係る手続の受付、申請書の作成および印刷ができること

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	幼稚園・保育園
マイナンバー	障害者	子ども支援	収納
印鑑登録	重度心身医療	子ども医療費	畜犬
国民健康保険	母子医療	ひとり親医療費	生活保護
国民年金	児童手当	学校校区	

(5) データ連携対象業務

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、下記の対象業務のデータを取り込み、システムで活用できること。
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。

住民基本台帳	生活保護	児童手当	法人情報
印鑑登録	障害者福祉	医療費助成	住所等のマスタ
個人住民税	介護保険	保育園	転出証明書情報
滞納管理	国民健康保険	霊園	
就学援助	後期高齢者医療	畜犬	
児童扶養手当	国民年金	住登外者	

(6) 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」に準拠する。なお、個別の対応状況については、別紙3「機能要件確認書」を記入し、提案書提出時に添付すること。また、要件分類が必須となっている項目が対応不可又は個別カスタマイズになる場合は、失格とする。

(7) クライアント端末、周辺機器および RPA ソフトウェア等

以下のクライアント用の周辺機器および RPA ソフトウェアを調達に含めること。なお、クライアント端末及びプリンタは本市が別途調達するものとする。

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 台	証明受付用 2 台、住民異動入力用 1 台を想定
マイナンバーカード読取装置	3 台	5 年間のメーカー保証を受けられること

【参考】本市で使用しているクライアント端末及びプリンタ

< 端末 >

※令和 6 年度時点の調達要件であるため、本年度の調達時は仕様変更される可能性がある。

OS	Windows10 Pro 正規版（日本語 64 ビット版） ※令和 7 年度は Windows11 Pro を調達予定
CPU	Core™ i5 4 コア 8 スレッド以上 同等性能の AMD 製 CPU も可
ディスプレイ	13 インチ以上 14 インチ以下 FHD (1920×1080) 以上
メモリ	8 GB 以上
ストレージ	SSD 250GB 以上 パーティション分割は行わず、全部 C ドライブで構築し、 NTFS 形式でフォーマットすること。
インターフェイス	HDMI 出力端子×1 以上 マイクrophon・ヘッドフォンジャック×1 以上 USB Type-A×2 以上 USB Type-C×1 以上 (Power Delivery 対応、オルタネートモード対応)

< プリンタ >

リコー製 SP6430 モノクロレーザープリンタ

リコー製 P6020 モノクロレーザープリンタ

※今後プリンタを更改する可能性があるため、メーカーや機種によらず印刷可能であること。

(8) 本市の処理規模

ア 人口：約 57,000 人

イ 年間住民異動件数：

転入 約 1,500 件

転出 約 1,500 件

転居 約 1,400 件

ウ 窓口による証明書発行件数：

住民票 約 14,000 件

印鑑証明 約 6,400 件

戸籍証明 約 5,400 件

除籍・改正原戸籍 約 6,000 件

戸籍の附票 約 1,300 件
所得・課税証明書 約 3,700 件

6 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こと等、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。なお、責任者はプロジェクトマネジメントに関する資格（PMP 等）の有資格者またはそれに準ずる資格やスキルを保有すること。
- (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) システム構築業務の期間中は、原則として、プロジェクト体制の変更は行わないものとする。
ただし、やむを得ない場合は事前に本市と協議のうえ承諾を得ること。
- (5) 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。
- (6) 受注者の情報セキュリティ対策の管理体制については、プロジェクト体制とは別に作成すること。
- (7) 要件の最終決定、本稼働判定について本市の合意を得ること。

7 成果物

本業務において、必要と想定される主な成果物、納品物は以下のとおりとし、電子媒体で納品すること。

ただし、本市との協議により必要と判断された成果物が生じた場合は別途提出すること。

また、受注者が提案する導入手法等により成果物の作成が不要なものがある場合は、事前に本市と協議のうえ本市の承諾を得ること。

- (1) システム構築業務委託における成果物
 - ア プロジェクト計画書（概要スケジュール・業務フロー・作業体制図等）
 - イ スケジュール管理・進捗状況表
 - ウ 詳細設定一覧表（パラメータ設定等の一覧）
 - エ 課題・リスク管理表
 - オ 問合せ等対応管理表
 - カ 会議資料・議事録（打合せ・協議に係るもの）
 - キ 本稼働計画書（運用テスト含む）
 - ク 本稼働開始結果報告書（運用テスト含む）
 - ケ 取扱説明書（操作手順書）・研修資料
 - コ その他本作業で作成した資料等
- (2) 運用・保守段階における成果物
 - ア 運用・保守計画書（稼働維持業務計画、作業体制等）
 - イ 定例会議資料・議事録
 - ウ 作業報告書
 - エ 懸案事項・要望事項管理表
 - オ その他運用・保守業務慣例して作成した資料

8 セキュリティについて

本市の情報セキュリティポリシーを遵守するとともに、本業務の過程で知り得た情報等を本市の許可なく第三者に提供してはならない。また、本市の行政情報に関する貸与資料等については、秘密保持に万全の管理を行うものとし、その取り扱いや情報漏えい等に関する対策を講じるとともに、本業務に関する関連法令等を厳守すること。

9 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、基幹系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) 本市の庁内で作業する場合は、日向市情報セキュリティ遵守特記事項書及び日向市セキュリティポリシーを遵守して作業を行うこと。
- (3) 構築作業の際は、各課の業務に影響を及ぼさないよう配慮すること。
- (4) 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。
- (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。