

御坊市窓口支援システム（自治体窓口D X S a a S）構築事業仕様書

令和8年5月

御坊市総務課情報化・イノベーション推進室

目次

1	背景・目的	3
1-1	事業目的	3
1-1-1	市民側	3
1-1-2	職員側	3
2	業務の概要	3
2-1	業務内容	3
2-2	委託期間	3
2-3	スケジュール（想定）	3
2-4	成果物	4
2-5	本事業の構築方針	4
2-6	プロジェクト管理	4
2-7	プロジェクト体制	5
2-8	システム構築の留意点	5
3	基本情報	5
3-1	本市の人口及びライフイベントに係る手続処理件数等	5
3-2	本市の基幹系業務システム	6
4	システム要件	7
4-1	基本要件	7
4-2	機能要件	7
4-3	連携要件	7
4-4	端末及び周辺機器	8
4-5	システムで使用する文字フォント	9
4-6	対象業務	9
5	非機能要件	10
5-1	前提条件	10
5-2	信頼性	10
5-3	可用性	11
5-4	バックアップ	11
5-5	使用性	11
5-6	拡張性	11
5-7	保守性	11

5-8	後方連携への RPA 導入.....	12
5-9	後方連携へのファイル連携又は API 連携導入	12
5-10	セキュリティ要件	12
6	操作研修	13
7	運用・保守要件.....	14
7-1	基本要件	14
7-2	システム運用・保守体制	14
8	検収	14
9	その他留意事項.....	14
9-1	機密保持	14
9-2	法令等の遵守	15
9-3	業務の再委託	15
10	その他.....	15
10-1	システム本番稼働支援	15
10-2	記載外事項・疑義	15

1 背景・目的

1-1 事業目的

本業務は、住民の目線に立った質の高い窓口サービスを提供するため、市職員が寄り添いながら、申請支援を行うことができる窓口支援システム（自治体窓口DX SaaS）（以下「窓口支援システム」という。）を導入するとともに、市民の負担軽減と利便性向上、職員の業務効率化とサービス標準化の構築を目指す。

なお、市民が市役所で行う手続は多岐にわたっていることから、構築当初の対象手続は証明書発行に係るものとするが、将来的には対象手続を拡大していくことを想定する。

1-1-1 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。

1-1-2 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 業務内容

- (1) 窓口支援システムの構築
（窓口対応機能・データ連携機能の構築・テスト・運用開始・操作研修等）
- (2) 窓口支援システムの運用・保守の仕様調整
- (3) 本市独自の申請帳票の作成、システム稼働にあたり必要となる作業

2-2 委託期間

委託期間：契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

2-3 スケジュール（想定）

令和8年度中（令和9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8年度	令和8年7月下旬	委託契約締結
	令和8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8年12月下旬	運用テスト
	令和9年2月頃	証明書発行業務運用開始

※上記スケジュールは想定の為、具体的な日程は本市と協議の上、決定すること。

2-4 成果物

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、本市が指定するファイル形式で作成した電子媒体とすること。成果物納品場所は御坊市役所 情報化・イノベーション推進室とすること。

名称	内容	納品期日
プロジェクト計画書	プロジェクト計画・作業方針を記載	契約後の初回打合せ時
設定内容に関わる資料	要件定義・データ連携設計・帳票設計情報・環境設定などを記載	本稼働前まで
テスト報告書	テスト項目、テスト結果を記載	各テスト完了時
操作・研修マニュアル	システムの利用方法を記載	操作研修実施まで
打合せ資料・議事録	打合せに必要な資料及び議事録	随時
その他資料	その他業務に必要な資料 運用設計書・障害対応手順書・権限設計書・バックアップ設計書・セキュリティ対策説明書等	システム納品時

2-5 本事業の構築方針

- (1) 提案する窓口支援システムは、ガバメントクラウド上に構築及び運用を行うものとして、デジタル庁「自治体窓口DXaaS」のサービス要件を満たしたものであること。
- (2) 本システムを令和7年度末時点で人口2万人以上の地方自治体にて構築した実績があること。
- (3) 本市の基幹系業務システムではガバメントクラウドはAmazon Web Services（以下「AWS」という。）で稼働しており、既に構築済みであるため本件調達には含まない。本市の基幹系業務システムが稼働するAWS環境との連携を前提に、AWS上で提供される自治体窓口DXaaSであること。
- (4) 受託者はトラブル時の迅速な対応を考慮し、関西エリアに営業拠点があることが望ましい。

2-6 プロジェクト管理

- (1) 本事業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、十分な体制を整備すること。また、提出したプロジェクト実施計画書の内容を変更する場合は、

事前に本市の承認を受けること。

- (2) 業務体制の整備にあたっては、構築業務全体を総括する責任者を定めること。
- (3) 初回打ち合わせ時にプロジェクト計画書を本市に提出し、本市に来庁のうえ説明をすること。
- (4) 月次で定例会議を開催し、進捗状況や課題等の報告をオンライン又は本市に来庁のうえ行うこと。
- (5) 進捗管理、課題管理、リスク管理、情報セキュリティ対策等を行い、定期的に本市へ状況報告すること。
- (6) 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。
- (7) 要件の最終決定・本稼働の可否に係る判定について、本市の合意を得ること。ただし、必ず、令和8年度中の本稼働とすること。

2-7 プロジェクト体制

- (1) 受託者は、業務を円滑に進める為に、適切な責任者及び従事者を配置すること。
- (2) 業務遂行にあたっては、本取組に精通した技術者を配置、育成し、的確な対応が行える体制を維持すること。

2-8 システム構築の留意点

- (1) 安全かつ最適な構築スケジュールを計画・立案し、データセットアップ、住民記録システムとの連携等についてできる限り本市が行う作業負担の軽減が図れる方法により実現すること。
- (2) 本市の人口規模等を考慮し、サービスの利用期間（60ヶ月程度を想定）中の円滑な運用を可能とする低廉かつ効率的な支援システムを構築すること。
- (3) 関係法令等の制定及び改廃が行われた際に、「書かない窓口」を継続するために窓口支援システムに対して必要な対応を行うこと。ただし、この対応に必要な費用については提案内容に含まない。また、関係法令等の制定及び改廃が行われた際に、改修にかかる費用をなるべく少なくするための工夫を行うこと。

3 基本情報

3-1 本市の人口及びライフイベントに係る手続処理件数等

人口及び世帯数（令和8年3月末時点）	
人口	20,543 人

世帯数	10,635 世帯
住所異動届出件数（令和7年度）	
転入届	641 件
転出届	796 件
戸籍届出件数（令和7年度）	
出生届	107 件
死亡届	317 件
証明書交付件数（令和7年度）	
住民票の写し	6,952 件
印鑑登録証明書	4,746 件

3-2 本市の基幹系業務システム

システム名	保守運用事業者名	パッケージ名	標準化対応
住民記録	株式会社南大阪電子 計算センター	COKAS-R for Gov-Cloud	済
選挙人名簿管理			
固定資産税			
個人住民税			
法人住民税			
軽自動車税			
就学			
国民年金			
国民健康保険			
後期高齢者医療			
介護保険			
障害者福祉			
生活保護	北日本コンピュータサー ビス株式会社	生活保護システム ふれあい	済
健康管理	株式会社南大阪電子 計算センター	COKAS-R for Gov-Cloud	済
児童手当			
児童扶養手当			
子ども・子育て支援			
戸籍	日本電気株式会社	REPROS-X	済

戸籍附票			
印鑑登録	株式会社南大阪電子 計算センター	COKAS-R for Gov-Cloud	済

4 システム要件

4-1 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DX SaaS提供－令和 8年度募集－」で採択を受けた事業者が提供する自治体窓口DX SaaSの利用を前提とする。なお、本市の基幹系業務システムが稼働するガバメントクラウドは、AWS(Amazon Web Services)であるため、本業務により導入する自治体窓口DX SaaSはAWSに構築され、提供されるものに限定する。

- (1) 本市の基幹系業務システムと連携し、氏名・住所・生年月日等の情報を自動転記した申請書類の作成、住民異動や戸籍届出に伴う手続の自動判定、手続案内書の出力、ワンストップ手続として連動する部署へのデータ回付・手続再開等ができるシステムを構築すること。
- (2) 本事業にて作成する市の独自の申請書様式に加え、標準的な帳票を作成する等、本市の帳票準備の負担軽減を行うこと。
- (3) 詳細な要件定義及び設計については、本市と協議の上、システム要件を定義すること。
- (4) 保守等で外部からガバメントクラウドへ接続する場合は、専用線その他本市が認める安全な接続方式を用いることとし、接続する端末は他のネットワークと接続させないようにするとともに、アクセス制御、アクセスログの取得、個人情報データの持ち出し防止等の対策を万全に行うこと。
- (5) データ量に対して、システムのパフォーマンスが低下しないような十分なキャパシティを備えるように環境を構築すること。
- (6) 他自治体の先進的な事例等の知見や業務改善の視点をもとに、システム導入窓口における手続の選定及び業務フローに対する助言等の支援を行うこと。

4-2 機能要件

機能要件一覧表（様式7号）を参照すること。

4-3 連携要件

- (1) 窓口支援システムについて、基幹系業務システムのデータが参照できるようにデータ

連携できること。なお、標準化対象 20 業務に関しては基幹系業務システムと連携する際には、「地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書」の独自施策システム等連携仕様に従って連携すること。

- (2) 窓口支援システムと基幹系業務システムの双方向の連携について、本市が選択する業務の範囲に応じて、連携項目・連携頻度についても柔軟に対応すること。
- (3) 本市の基幹系業務システムは、【3-2 本市の基幹系業務システム】記載のとおりである。
- (4) 基幹系業務システムから窓口支援システムへの前方連携について
 - ・前方連携には、ファイル連携またはAPI連携ができること。
 - ・前方連携をファイル連携で実施する場合は、本市がAWS上に準備するオブジェクトストレージを使用して行う。なお、オブジェクトストレージの構築は本市側にて対応し、本業務には含まないものとする。
 - ・前方連携に必要な基幹系業務システム側の改修は本業務に含まない。
 - ・基幹系業務システム側の出力可否を踏まえ、連携方法や連携のタイミング等のデータ連携の詳細については、本市と協議の上で決定するものとする。
 - ・連携対象となる基幹系業務システム及びデータについては、今後対象範囲が拡大する可能性がある。
- (5) 窓口支援システムから基幹系業務システムへの後方連携
 - ・窓口支援システムで作成した申請受付データ（住民異動届、証明書交付請求等）を出力すること。
 - ・申請受付データはCSV形式で出力できること。
 - ・基幹系業務システムへの申請受付データの連携には、RPA又はファイル連携又はAPI連携ができること。
 - ・データ連携にRPAを用いる場合には、RPAライセンス費用（フル機能版1本、実行版3本）及びRPAシナリオ作成費用を含めること。
 - ・データ連携にファイル連携又はAPI連携を用いる場合には、本市がAWS上に準備するオブジェクトストレージを使用して行う。なお、オブジェクトストレージの構築は本市側にて対応し、本業務には含まないものとする。
 - ・データ連携の詳細については、本市と協議の上で決定するものとする。
 - ・令和8年度については、住民記録システムとのデータ連携であるが、連携対象となる基幹系業務システムについては、今後対象範囲が拡大する可能性がある。

4-4 端末及び周辺機器

・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
マイナンバーカード読取装置	5台	
液晶ペンタブレット	5台	14型から16型 ペンタブレットを想定 (電子署名・電子サインで使用)
二次元コードスキャナ	5台	
RPAソフトウェアライセンス	4本	フル機能版1本、実行版3本を想定 窓口支援システムから標準準拠システムへの後方 連携にRPAを用いないデータ連携(API連 携、ファイル連携等)を行う場合は、RPAに関 する調達は不要とする。

※本市としては、電子ペンによる署名・サインを採用したいと考えている。

※クライアントは、本市で調達する基幹系業務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、別途本市で調達する予定。

※機器設置に必要となるネットワークケーブル、電源は本市にて準備する。

4-5 システムで使用する文字フォント

窓口支援システムで取り扱う文字は、MJ+（行政事務標準文字）を想定している。

4-6 対象業務

(1) システムが対象とする業務

本市では以下の業務を想定しているため、これらの業務に対応が可能なシステムであること。なお、構築当初の対象手続は証明書発行に関係するものとするが、将来的には対象手続を拡大していくことを想定する。

【住民記録に関する業務】

- ・住民記録に関する業務
- ・マイナンバーカードに関する業務
- ・印鑑登録に関する業務

【その他付随する業務手続】

- ・証明書交付に関する業務
- ・国民健康保険に関する業務
- ・国民年金に関する業務
- ・後期高齢者医療制度に関する業務
- ・福祉医療（乳幼児、子ども、ひとり親、重度心身障害）に係る業務

- ・児童手当、児童扶養手当、特別児童扶養手当に係る業務
- ・介護保険に係る業務
- ・障害福祉に係る業務
- ・学校校区（教育）に係る業務
- ・幼稚園・保育園に係る業務
- ・健康管理（母子、予防接種、成人）に係る業務
- ・税（市民税、軽自動車税、固定資産税、収納、滞納）に係る業務

(2) 受託者が申請書様式を作成する対象業務等

受託者は職員の負荷軽減のためにサービスで用意している申請書のひな型を市に提供すること。また、要件に合わせてひな型の軽微な修正については、構築時は受託者にて実施すること。

ひな型で提供された申請書以外には基本的に申請書は職員での作成を想定しているため、職員で申請書を作成できる環境を稼働までに必要な申請書を設定できる十分な期間を提供すること。

ただし、申請書によっては市独自の要件が多く、申請書のひな型では代用ができない場合があるため、その場合は記載内容、入力項目が多く作成に時間がかかる申請書に関して、受託者側で、10帳票までは本業務内で作成を見込むこと。対象帳票は、本市と協議の上で決定するものとする。

5 非機能要件

5-1 前提条件

(1) 窓口支援システム利用人数 市職員 約140人

※上記利用人数は、基幹系業務システムの最大利用人数である。

※システム構築時の想定人数のため、システムでの取扱業務の追加等により増減する可能性がある。

(2) システム利用時間

・平日 8:00から20:00まで

・土日祝日、12月29日から翌年1月3日までは未稼働

・休日臨時窓口等の開設のため、臨時的に上記以外の時間に使用することもできること。

5-2 信頼性

(1) システム障害、異常入力や処理を検出し、データの漏洩や改変を防止する対策を

講じること。

- (2) 障害等でデータ復旧が必要な場合、本市の業務への影響を抑制するため、データの復旧時間の短縮やデータ損失の抑制を図りつつ、データ復旧を確実に実施できると。

5-3 可用性

対象システムを本市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。
- ・可用性に係る具体的な水準、計画停止、障害時の復旧目標等については、本市と受託者が協議の上、運用設計書に定めるものとする。

5-4 バックアップ

システム及びデータにおける定期的なバックアップに加え、各種作業前・作業後のバックアップ処理、確認作業を行うこととし、世代や方法等の詳細については、本市と協議の上、決定すること。

5-5 使用性

職員が容易かつ効率的に操作を行えるように配慮したインターフェース、画面構成、画面遷移、操作方法であること。本市が持つ既存情報を最大限に活用し、ヒアリングの質問を最小限にする工夫を行うことで、職員に過度な負担をかけるようなシステム上の仕組みを残置させないこと。

5-6 拡張性

- (1) 本市の業務運用や作業手順の効率化を図るためのデータベースの変更を伴わない軽微な機能変更等については、本市と協議の上、追加の費用なしに実現できること。
- (2) 将来的に対象窓口及び対象業務を増やす場合には、できるだけ安価に拡張できるようにシステムを構築すること。
- (3) 導入後も定期的にパッケージの機能強化を行うこと。

5-7 保守性

- (1) 本市の組織改編、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。
- (2) 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究、修正箇所の識別を行いやすくするような対策を講じること。
- (3) 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。また、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。
- (4) 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。

5-8 後方連携へのRPA導入

窓口支援システムから基幹系業務システムへの後方連携にRPAを用いる場合には、以下の要件を満たすこと。

- (1) 窓口支援システムで作成したデータを用いて、本市の基幹系業務システムへの入力作業等を自動化する RPA の利用環境整備（シナリオ作成等）を行うこと。
- (2) RPA により自動処理を行うことを想定している業務は、「住民異動届データの基幹系業務システムへの入力作業」を想定している。なお、作成するシナリオ数は、6 シナリオを想定している。
- (3) シナリオの作成に当たっては、職員の負担軽減の効果が最大限発揮できるよう考慮して作成すること。
- (4) 適切な手順のシナリオを作成するため、担当職員等から十分に聞き取りを行うとともに、必要に応じて基幹系業務システムの運用保守事業者との連携を図ること。
- (5) 作成した RPA シナリオは、職員がメンテナンスできるように設定や操作について資料の提供や操作研修等の支援を行うこと。
- (6) 本構築業務における 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。

5-9 後方連携へのファイル連携又はAPI連携導入

窓口支援システムから基幹系業務システムへの後方連携にRPAを用いない場合は、ファイル連携又はAPI連携により、データ連携を行うこと。

5-10 セキュリティ要件

窓口支援システムは、特定個人情報を含む機密性、秘匿性の高い情報を管理するた

め、情報資産の適切な管理に努めるとともに、以下のセキュリティに関する要件を備えること。

(1) セキュリティ対策

- ・内外からの不正な接続及び侵入、支援システムが保有する情報の漏えい、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。
- ・継続的にセキュリティが維持されるよう取り組むこと。

(2) 権限管理

- ・ユーザーごとに ID を付与することができ、パスワード等により識別を行う機能を設けること。
- ・システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。アクセス許可された操作者に対して、本市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。

(3) ログ

- ・特定個人情報保護評価（PIA）を想定したアクセス履歴の管理を可能とし、システムログ及びアプリケーションログを取得、保存、報告する機能を設ける、又は運用を実施すること。
- ・操作者の操作ログを収集し、不正利用を抑止する効果と万が一の事故発生時の原因特定ができること。
- ・取得したログは1年以上保存できること。また、改ざん、消失防止対策を行うこと。

(4) 緊急時対策手順の策定

支援システムが保有する情報の漏えい等のインシデントが発生した場合、迅速かつ適切な対応が可能となるように連絡体制・対応フロー等を定めて、資料を提示すること。

6 操作研修

- (1) 職員向け操作研修を計画し実施すること。
- (2) 操作研修に必要な端末等については本市にて準備する。
- (3) システムの操作・研修マニュアルを提供すること。
- (4) 関係する全ての職員を対象に、複数回の研修を本市庁舎にて実施すること。利用者向けは20人×5回程度、管理者向けは5人×1回を見込んでいる。
- (5) 申請書の様式は本市職員が作成する場合を想定し、申請書の追加に関しても別途研修を設けること。
- (6) 稼働までに職員が申請書様式を作成する期間を十分に確保すること。

7 運用・保守要件

7-1 基本要件

- (1) 令和9年3月31日まで、引き続き運用保守業務を請け負うものとする。
- (2) 構築業務に係る費用は、業務完了報告書をもって本市において完成検査を行い合格した場合、契約規定に基づき支払いを行う。
- (3) 令和9年度以降の運用保守業務に係る費用は、別途協議して契約締結の上、支払うものとする。
- (4) 保守対象は、本事業で新たに調達するシステム及びハードウェア一式とする。

7-2 システム運用・保守体制

- (1) 問い合わせ受付から障害対応まで、一元的な運用保守窓口（サポートデスク）を設置すること。
- (2) 対応時間はシステム運用時間を原則とするが、緊急時や障害発生時は窓口業務に影響がでないよう必要な支援対応を行うこと。
- (3) システム障害が発生した場合、早急に障害の状況把握、復旧を行い、復旧のめど及び今後の対応等の報告を行うこと。
- (4) 人事異動及び年度切替え時の設定変更等について、本市の作業を支援すること。ただし、当該作業について、具体的な作業手順がドキュメント化されており、本市にて容易に実施できる場合は、対応不要とする。

8 検収

本事業は、本市による正常稼働確認及び前記の納品物全ての合格検査をもって完了とする。なお、検査完了後、本仕様書と不適合が見られた場合は、本市と協議の上、受託者は、本稼働後1年以内は無償で是正措置を実施すること。

9 その他留意事項

9-1 機密保持

本市の情報セキュリティポリシー及び本業務に係る情報セキュリティ要件を遵守すること。本業務に係る情報セキュリティ要件は次の通りである。

- (1) 本市が貸与した資料及びデータ等一式を、委託した業務以外の目的で利用しないこと。
- (2) 業務上知り得た情報について、第三者への開示や漏えいをしないこと。
- (3) 本市が貸与した資料及びデータ等一式について、受託者の事業所からの持出しを

禁止すること。

- (4) 受託者の責に起因する情報セキュリティインシデントが発生するなど、万一の事故があった場合に直ちに報告すること。
- (5) 業務の履行中に受け取った情報は、事業終了後返却又は抹消等を行い、復元不可能な状態にすること。
- (6) 適切な措置が講じられていることを確認するため、本市が遵守状況の報告を求めることや、必要に応じて本市による実地調査が実施できること。

9-2 法令等の遵守

受託者は、本事業を遂行するにあたり、関係法令等を遵守して実施すること。

9-3 業務の再委託

受託者は、本事業の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、業務を効率的かつ最大限有効に行う上で必要と思われる場合には、本市と協議の上、あらかじめ承認を受けて業務の一部を委託することができる。受託者は、当該第三者の行為の全てについて責任を負うものとする。

10 その他

10-1 システム本稼働支援

- (1) 窓口支援システム本稼働時には、立会い作業を実施し、必要に応じて、職員の支援等を行うこと。
- (2) システム本稼働開始日に運用を開始する業務については、本市と協議の上、決定すること。

10-2 記載外事項・疑義

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。