

令和5年度 四万十町自治体DX推進事業
「窓口支援システム(書かない窓口)」
構築委託業務 仕様書

令和5年12月13日

四万十町

目次

[総則]	1
1. 事業名	1
2. 目的	1
3. システムの基本的な考え方	1
4. 用語の定義	1
5. 履行期間・想定スケジュール	2
5-1 構築業務(履行期間)	2
5-2 サービスの利用予定期間	2
6. 想定している稼働環境	2
6-1 設置環境	2
6-2 対象とする業務	3
6-3 システムの操作者等	3
7. 必須の機能要件および非機能要件	4
7-1 システムの構成および機能	4
7-2 機器等の構成および運用保守	4
7-3 セキュリティ関連	4
7-4 将来の拡張性	4
8. 企画提案書の内容(プレゼンテーション審査の採点項目)	5
8-1 システムの機能および構成	5
[1] 申請書等の事前情報入力機能	5
[2] 申請書等の作成支援または補助機能	5
[3] メンテナンス機能	5
[4] セキュリティ機能	5
[5] そのほかの機能	5
8-2 構築・導入	5
[1] 導入体制・スケジュール	5
[2] 導入に係るデータ作成等の作業支援	5
[3] マニュアル等の資料作成および研修体制	5
[4] 利用者への周知方法と認知度向上に向けた提案	5
8-3 運用・保守	6
[1] 運用体制	6
[2] 保守の範囲および体制	6
[3] セキュリティ対策および機能	6
[4] 障害発生時の対応	6
8-4 そのほか	6
[1] バージョンアップの考え方	6

[2] 将来的な機能拡張や他のシステムとの連携など	6
9. 成果物	6
9-1 成果物	6
9-2 納品形態および部数	7
9-3 納品場所	7
10. 秘密の保持	7
11. その他	7
11-1 機器・使用材料の負担	7
11-2 業務の再委託	7
11-3 業務の引き継ぎに関する事項	8
11-4 その他	8

[総 則]

本仕様書は、『四万十町自治体 DX 推進事業「窓口支援システム(書かない窓口)」構築委託業務』について、事業者が提案書作成等に必要とされる要件について記述するものである。

1. 事業名

令和5年度 四万十町自治体 DX 推進事業「窓口支援システム(書かない窓口)」構築委託業務

2. 目的

本業務は、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、デジタル技術を活用し「回らない」「書かない」「待たない」窓口サービスを実現するとともに、来庁いただくなくても手続きが可能な「オンライン窓口」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. システムの基本的な考え方

庁内の窓口設置端末とインターネットを利用した電子申請を同時に実現するために、本システムは LGWAN-ASP サービスでの利用を想定している。受託者は、本町が導入する本システムを構築し、稼働環境を整備すること。サービス利用に必要となる庁内ネットワーク環境の整備については、本町にて行うものとする。本システムは、原則として 7.必須の機能要件および非機能要件を満たすこととする。なお、これらの機能は受託者が用意するパッケージシステムの基本機能で実現することとし、機能拡張を伴う本町独自のカスタマイズは行わない。また、7.必須の機能要件および非機能要件機能以外についても次年度以降適用業務の拡大を図ることができる機能を実装し提供すること。

4. 用語の定義

本仕様書内で使用する用語について以下のとおり定義する。

(1) 本業務

四万十町自治体 DX 推進事業「窓口支援システム(書かない窓口)」構築委託業務をいう。

(2) 本件

四万十町自治体 DX 推進事業「窓口支援システム(書かない窓口)」構築委託業務におけるプロポーザル方式による事業者選定をいう。

(3) 利用者

町役場の各種手続きを利用する個人や事業者をいう。

(4) 職員

窓口支援システム(書かない窓口)を操作する町職員等をいう。

(5) 窓口端末

町役場窓口に設置する窓口支援システム(書かない窓口)を利用する機器をいう。

5. 履行期間・想定スケジュール

5-1 構築業務(履行期間)

本契約締結日 から 令和6年3月29日 まで

【 想定スケジュール 】

- ・構築業務： 令和6年1月～令和6年3月
- ・稼働試験・職員向け研修： 令和6年2月
- ・本稼働開始： 令和6年3月または令和6年4月

5-2 サービスの利用予定期間

構築完了 から ~~令和11年3月31日~~まで令和6年4月1日から 10 年を経過する日以後の最初の 3月31日 まで(ただし、単年度契約とする)

※ 見積総括表では令和15年度末まで提出(状況に応じて令和11年度以降の継続利用)

6. 想定している稼働環境

本件における提案については、下記環境を想定した企画提案および見積とすること。

ただし、提案する窓口支援システム(書かない窓口)を利用するうえで、下記環境以上に効果的な利用が期待できる環境に関する提案を妨げるものではない。

6-1 設置環境

下記(1)～(5)拠点での、窓口支援システム(書かない窓口)利用した窓口の開設を想定している。

- (1) 四万十町本庁舎(西庁舎・東庁舎) 高知県高岡郡四万十町琴平町16番17号

- (2) 四万十町大正地域振興局 高知県高岡郡四万十町大正 380 番地
- (3) 四万十町十和地域振興局 高知県高岡郡四万十町十川 145 番地 3
- (4) 四万十町興津出張所 高知県高岡郡四万十町興津 1567 番地
- (5) その他(上記以外の拠点利用で有効的な拠点があれば提案下さい)

6-2 対象とする業務

本件における導入範囲は、住民票関連・戸籍関連・国民健康保険関連の申請・届出の一部を想定しており、将来的には他業務への展開等も行うため、展開(業務拡張)するための支援を行うこと。転入等に関連する以下の申請・届出については、本件における現時点での想定導入範囲とするが、提案内容などに応じて契約前打合せで協議し変更する場合もある。

【 想定業務 】

- 住民異動届
- 国民年金被保険者関係届
- 住民票(写)等交付申請書
- 印鑑登録証明書交付申請書
- 戸(除)籍等交付申請書
- 諸証明交付、公募閲覧申請書
- 証明書交付申請書【町・県民税関係】
- 個人番号カード券面変更届、電子証明書新規発行/更新申請書
- 児童手当・特例給付認定請求書
- 印鑑登録申請書
- 国民健康保険資格異動届

6-3 システムの操作者等

窓口における窓口端末の操作については、基本的に職員が操作することを想定しているが、職員が直接操作する利点を上回る利点が提示できる場合については、異なる環境での提案を妨げない。その場合、企画提案書のなかで当該利点を提示すること。

利用者とモニタ等で視覚的に共有しながらヒアリングを行い、署名やパスワード入力等を除いて、必要な事項等は職員が入力するシステムを想定している。

マイナンバーカードの利活用方法を提示すること。

【 職員が直接操作する利点 】

○ 対応時間の平準化

職員が操作することにより、利用者の知識等に左右されず、効率的に申請や届出をすることができる。

○ 誤操作の抑制

2023.12.14 訂正

入力事項の間違いや作成する申請書の選び間違いなど、想定される誤差

7. 必須の機能要件および非機能要件

本件の企画提案については、別紙「**必須要件確認表**」「**提案内容一覧表**」に示す下記項目の機能要件および非機能要件を満たすこと。

7-1 システムの構成および機能

- (1) 利用者または職員による申請書等の事前入力機能
- (2) 必要な手続きのヒアリング機能
- (3) 申請書等の作成支援または補助機能
- (4) 入力に関する補助機能
- (5) 帳票データ・連携用データの出力機能
- (6) ユーザインターフェース
- (7) メンテナンス機能
- (8) 利用可能なネットワーク

7-2 機器等の構成および運用保守

- (1) ソフトウェア・ハードウェアの調達
- (2) ソフトウェア・ハードウェアの保守
- (3) 窓口端末の構成
- (4) 窓口端末の付属機器
- (5) 保守・支援（業務拡張など）体制

7-3 セキュリティ関連

- (1) 不正な利用の防止
- (2) 外部からの侵入等の防止
- (3) データベース対策、ネットワーク環境
- (4) データの保存
- (5) 管理権限の設定
- (6) 認証機能および通信暗号化

7-4 将来の拡張性

- (1) 対象業務・対象申請の追加

8. 企画提案書の内容

本件の企画提案については、下記に示す項目について具体的な提案を行うこと。

8-1 システムの機能および構成

(1) 利用者または職員による申請書等の事前情報入力機能

- (ア) システムの操作性・使いやすさ
- (イ) 画面の見やすさ・わかりやすさ
- (ウ) そのほかの工夫

(2) 申請書等の作成支援または補助機能

- (エ) システムの操作性・使いやすさ
- (オ) 画面の見やすさ・わかりやすさ
- (カ) そのほかの工夫

(3) メンテナンス機能

- (キ) システムの操作性・使いやすさ
- (ク) 画面の見やすさ・わかりやすさ
- (ケ) そのほかの工夫

(4) セキュリティ機能

(5) オンライン手続き機能

(6) そのほかの機能

8-2 構築・導入

(1) 導入体制・スケジュール

(2) 導入に係るデータ作成等の作業支援

(3) マニュアル等の資料作成および研修体制

(4) 利用者への周知方法と認知度向上に向けた提案

8-3 運用・保守

(1) 運用体制

(2) 保守の範囲および体制

(3) 支援(業務拡張)の範囲および体制

(4) セキュリティ対策および機能

(5) 障害発生時の対応

8-4 そのほか

(1) バージョンアップの考え方

(2) 将来的な機能拡張や他のシステムとの連携など

9. 成果物

9-1 成果物

詳細は本町と協議のうえ、本町が必要とした書類は速やかに作成すること。

- (1) パッケージ操作説明書
- (2) テスト結果報告書
- (3) 納入物品一覧表
- (4) システム構成図(詳細版)
- (5) サブシステム間のデータ関連図
- (6) サーバ設計資料
- (7) クライアント設計資料
- (8) カスタマイズ設計書
- (9) 操作マニュアル・運用・保守手順書
- (10) 議事録・議事録管理表
- (11) 問合せ連絡票・問合せ一覧表
- (12) 問題課題管理表
- (13) 担当者一覧表

- (14) 再委託先一覧表
- (15) 作業計画書
- (16) 導入移行スケジュール
- (17) 進捗管理表
- (18) 仕様内容変更合意書
- (19) 完了報告書

※ 上記(1)、(3)～(9)に関しては事業開始時に提示説明し都度改定し納入すること。

9-2 納品形態および部数

電子データでそれぞれ1部提出すること。

9-3 納品場所

本町が指定する場所とする。

10. 秘密の保持

別途「機密保持契約(指定様式)」を締結する

11. その他

11-1 機器・使用材料の負担

導入に必要な資材(本稼働以外のテスト用機器、接続回線およびその使用料金)は受託者の負担とする。

11-2 業務の再委託

受託者は、本契約に基づく業務の全部または大部分を一括して第三者に委任し、または請負わせてはならない。ただし、一部の場において、発注者の書面による承諾を得たときは、再委託業者名および所在地を明示の上これを行うことができる。その場において、本町と受託者との間で締結または合意された個人情報保護および機密保持契約に係る事項の全てについて再委託業者に対してもこれを適用する。

11-3 業務の引き継ぎに関する事項

本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は本町の指示の下、本業務終了日までに本町が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じるため、業務引き継ぎに伴うシステム移行等に必要となる構成要素（ページやコンテンツ等）を円滑に提供できるようにすること。

なお、移行用のページやコンテンツ等の提供に係る費用は本件契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。

11-4 その他

(ア) 仕様変更・機能追加等については、本町との協議により取り扱うこと。

(イ) 受託者の責めに帰すべき理由により、本町または第三者に損害を与えた場合、受託者がその損害を賠償（相当因果関係の範囲）すること。

(ウ) 本仕様書に定めのない事項および疑義が生じた場合は、本町と別途協議する。

以上