

# 大津町書かない窓口システム（窓口DXSaaS） 導入業務委託 仕様書

令和8年6月

大津町

## 1. 業務名

大津町書かない窓口システム（窓口DXSaaS）導入業務委託

## 2. 業務目的

本業務は、本町の窓口業務における各種証明発行手続及び住民異動届等の業務において、これまでの紙媒体による申請・届出に加え、電子的に申請・届出を受け付けることができる窓口支援システムの環境構築及び保守運用を行うことにより「書かない窓口」を実現し、住民の利便性の向上と窓口事務の効率化を図ることを目的とする。

## 3. 導入場所及び導入部署

### (1) 導入場所

大津町役場 本庁舎（所在地：熊本県菊池郡大津町大字大津 1233 番地）

### (2) 導入部署

住民課、税務課、健康保険課、子育て支援課、介護保険課、福祉課、環境保全課、学校教育課

## 4. 委託期間

契約期間：契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

運用予定期間：導入日から令和11年3月31日（令和10年度末）まで

## 5. 想定スケジュール

本システムの構築スケジュールは、以下のとおりとする。なお、他システムとの連携仕様設計、連携テストについては本町との調整のうえスケジュールを決定する。詳細スケジュールは、契約締結後に別途調整する。

業務内容	1か月目	2か月目	3か月目	4か月目	5か月目	6か月目	7か月目	8か月目
契約締結	●							
要件定義（仕様確認・業務フロー）	●	●						

整理)								
システム構築・設定	●	●	●	●				
機器・ソフトウェア調達（購入・準備）	●	●	●	●				
端末設置					●	●		
テスト（動作確認）					●	●		
操作研修						●	●	
運用確認・仮稼働						●	●	
本稼働							●	●
保守・運用							●	●

## 6. 業務内容及び成果物

### （１） 業務内容

受託者は、本仕様書に示す要件を満たすシステムを導入し、稼働環境を整備するために必要な作業等一切を行うものとする。業務内容の概要は以下のとおりとする。

- ① 本システムの構築（設計・構築・テスト・移行・操作研修等）
- ② 運用・保守
- ③ 窓口DXSaaS導入に係る業務整理・運用設計（第11条）
- ④ 必要なソフトウェア及びハードウェアの調達・設置・納入（第12条）
- ⑤ その他本業務の実施に必要な作業

### （２） 成果物

成果物の内容は、以下のとおりとする。成果物はMS-Office製品を用いて、もしくはPDF形式で作成のうえ納入すること。なお、詳細は本町と協議のうえ、提出する成果物の種類・内容・納入期日等を決定すること。

No	成果物名	内容	納品時期
1	プロジェクト計画書	システム導入に係るスケジュール・体制等	契約締結後 速やかに
2	構成管理ファイル	システム要件書等	本稼働時
3	打合せ書	打合せ記録・議事録等	各打合せ後
4	運用保守マニュアル	手順書等	本稼働時
5	操作マニュアル	操作マニュアル・職員研修時テキスト等	研修時
6	稼働結果報告書	稼働結果等	本稼働後
7	業務フロー整理資料	業務改善報告書・改善計画・施策実行計画等	10月末
8	サポート体制図	保守・問合せ連絡体制の全体図	本稼働時
9	機器納品書・受領書	調達機器の納品書及び受領確認書	機器納入時

## 7. システムの基本的な考え方

本システムは、ガバメントクラウド上に構築されたデジタル庁「自治体窓口 DXaaS」であること。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。

本システムは、原則として以下の機能を有すること。なお、これらの機能は受託者が用意する「自治体窓口 DXaaS」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、以下の記載内容にかかわらず、基本機能として実装されている機能については、あわせて導入するものとする。なお、基幹系システムは、令和 8 年 11 月に標準化（標準準拠システム及びガバメントクラウドへ移行）する予定であり、標準化後の基幹系システムの CSP 環境は Oracle Cloud Infrastructure (OCI) となる。（詳細は第 9 条参照）

## 8. 機能要件

以下の申請受付機能を有し、（様式 5）機能要件確認表の「必須」項目をすべて満たすこと。

- （1）自治体窓口 DXaaS による庁内窓口支援機能  
（デジタル庁が提示する「自治体窓口 DXaaS 要件定義書」に準拠すること。）
- （2）基幹系システムとのデータ連携機能（詳細は第 9 条による）

## 9. データ連携機能要件

デジタル庁の示す「自治体窓口 DXaaS 要件定義書」の「基幹系システムとのデータ連携」に準拠し、本システムで活用できること。なお、連携方法、連携タイミング及び連携項目は、本町と協議のうえ決定すること。

### 1 前提条件

本町の基幹系システム環境は以下のとおり

- ・本町の基幹系業務システムは、株式会社 R K K C S の「総合行政システム」を利用している。
- ・ガバメントクラウドは Oracle Cloud Infrastructure (OCI) を利用している。
- ・その他一部業務システムについては、Amazon Web Services (AWS) も併用している。

データ連携機能について求める機能は以下のとおり

- （1）基幹系システムから出力される、デジタル庁が策定した「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」に定める機能別連携仕様で定義されたデータ（CSV ファイル）を、協議のうえ決定した場所に格納し、そのデータを受託者が日次または一定の間隔で取り込むこと。
- （2）本システムで入力された異動情報や申請情報等を基幹系システムに連携させるため、CSV データが自動的に随時出力可能であること。
- （3）本システムで作成した住民異動届等のデータを、WEB-API 等の電子的手段により基幹系業務システム（住民記録システム）へ自動連携し、異動入力業務に活用できること。連携方式（WEB-API、CSV 出力・RPA 連携等）及び連携タイミングについては、本町と協議のうえ決定すること。
- （4）連携構築に関わるスケジュールや仕様調整に関し、協議し時期調整を行うこと。

### 2 前方連携（管内住民データの連携に基づく住民情報連携取得）

本町は、申請業務の迅速化及び職員負担軽減を図るため、以下の機能を実装するものとする。

- ・リアルタイム又は準リアルタイムでの住民情報更新機能

- ・住民情報の注意機能（支援措置対象者等の色別表示等）
- ・データ整形・補正機能（住所表記揺れ対応等）
- ・エラー自動検知またはデータの再送等の機能
- ・将来の標準化改版に対応可能な柔軟なデータモデル

### 3 後方連携（窓口DXSaaS→基幹系システム）

本システムで入力・作成された住民情報等の届出データを、WEB-API等を活用して基幹系業務システム（住民記録システム）へ連携し、異動入力業務に活用できるようにすること。

- ・連携方式：WEB-API連携やCSV等を利用したRPA方式なども可とし、協議のうえ決定
- ・連携タイミング：窓口業務完了後、随時またはバッチ方式協議のうえ決定
- ・対象データ：転入等の住民異動届情報

## 10. システム設定

受託者は、本システムの稼働に向けて必要となる下記の各種設定作業等を本町と連携のうえ、実施すること。

### （1）マスタ情報の設定

システム利用に必要な拠点やユーザー情報等の各種初期セットアップ作業を行うこと。

### （2）対象とするライフイベントの設定等

対象とする窓口業務に応じた窓口ヒアリングシートを作成すること。

### （3）対象とする届出等の設定等

帳票の定義内容について本町と協議のうえ、システムへの反映作業を実施すること。実際に導入する内容は別途本町と協議のうえ決定することとする。

### （4）運用移行支援

本システムの導入に際し、本町での住民の動線等を意識したうえで、標準機能を前提とした業務適合性の検討及び、運用変更に伴う要件整理・課題抽出、解決方針の検討等を行うこと。なお、業務プロセスの改善調査・改善計画の策定については第11条による。

## 11. 窓口DXSaaS導入に係る業務整理・運用設計

### 1 詳細調査の実施

#### （1）対象業務の選定

詳細に調査を実施する業務として9業務程度選定すること。最終的な業務数は、本町と受託者による打ち合わせにより決定する。窓口DXSaaSで利用できる業務を対象とし、効果が大きい業務等の候補を抽出し優先すること。また、他自治体の業務分析データを参考にした具体的な選定基準を定義し、合理的で妥当性のある選定を行うこと。

#### （2）現状把握・業務の可視化・課題整理

選定した業務の担当部署に対して詳細なヒアリングを行い、業務フローの作成等を実施することで詳細な業務内容を把握し、業務の課題抽出を行うこと。現状の可視化については職員の負荷の最小化や潜在

的な課題を把握するために他自治体での実績の活用を必須とする。

### （３） 業務の改善策の検討

調査やヒアリング結果に基づき、以下の視点から効果的・効率的な業務の遂行を妨げている問題点・課題を分析し、その改善策等を検討すること。課題解決として業務改善のフレームワークやツールの活用などにより検討し、具体的な施策を立てること。改善策は、E C R S フレームワークなどに基づき、あるべき姿に至るまでの実現可能なモデルを提案すること。

- ・窓口 DXSaaS で改善する内容

以下の観点で窓口 DXSaaS 以外でも改善できることを積極的に提案すること。

- ・廃止・縮小することが望ましい業務
- ・人員配置の適正化
- ・庁内の情報集約化による無駄の削減、効率化
- ・業務の遂行方法（プロセス）の省力化
- ・民間委託等アウトソーシングの推進
- ・A I や R P A 導入等の I C T 化の推進
- ・時間外勤務時間の削減方策等

### （４） 改善計画と改善後の業務マニュアルの策定

業務の改善施策ごとに、ワークショップ形式等で各担当課及び関係者の参画のもと施策実行方針を作成し、定量的な管理指標や改善目標値を設定した施策実行計画を策定すること。実行計画には、改善後の業務フローと業務マニュアルを含めること。

### （５） 実施報告書の作成

業務整理・運用設計の検討結果として、現状業務可視化の結果（業務フロー）、問題点・課題、改善策、改善策ごとの実行計画等を取りまとめた実施報告書を作成すること。

## 2 業務分析継続手法の提案

### （１） 庁内での実施手法の提供

本業務終了後、職員自らが業務改善の視点を持ってプロセス改善に取り組めるよう、改善の実施方法（ノウハウ、手法、見るべき視点など）について提供すること。

### （２） 継続的かつ拡張的な業務改革の支援

本業務終了後、本町が継続的に業務改革・改善を継続・発展させていくための情報を提供すること。実行計画と施策導入後の効果を検証するための仕組み等を提案すること。

### （３） 業務手順書作成・管理ツールの提供

業務手順書作成後、継続的に業務の見直しを実施できるようなスキームやツールなどの手法を成果品として提供すること。

## 12. ソフトウェア・ハードウェア

### 調達

受託者は、本システムの稼働環境として必要となるソフトウェア（ミドルウェアを含む。）及びハードウェア一式を調達のうえ、本町に納入すること。ハードウェアは、本システムが正常かつ円滑に稼働する環境となるものを選定すること。

なお、調達したハードウェアは原則として本町所有物とする。また、ソフトウェアについては本システム稼働後の保守期間中（運用開始から令和11年3月31日まで）の「ソフトウェア使用权」及び「ソフトウェアのバージョンアップ権（本システムの正常稼働に不可欠なものに限る）」を本町に保証すること。

※ 調達対象機器の詳細は、別紙「調達対象機器一覧」のとおりとする。

### 機器の設定（キッティング）

受託者は、調達した機器が本システムの稼働環境として正常に機能するよう、ソフトウェアのインストール及び機器の設定（キッティング）を行うこと。なお、ソフトウェアのインストール及びキッティングの作業範囲、作業場所、作業手順及び納入時の検収方法等の詳細については、本町と協議のうえ決定すること。

## 13. 保守

受託者は、本システムの稼働環境として本町に納入したソフトウェア及びハードウェア一式について、本システムの正常稼働を維持するため、次の要件を含む保守作業（本システムに関する軽微な運用支援を含む。）を実施すること。

- (1) S a a S については、定期的にシステムパッケージとしてのバージョンアップを行い、ユーザービリティの向上を図ること。
- (2) 保守は、定期訪問とはせず、作業を要する事案（故障等）発生の都度訪問することを基本とする。
- (3) システムメンテナンスは運用時間外にて実施すること。システムメンテナンスにあたり、システムの停止が伴う場合は、原則10営業日以上前に本町へ連絡を行うこと。
- (4) 本町からの障害時連絡を受けられるよう連絡体制を整備すること。
- (5) 連絡受付の時間帯は、平日午前8時30分から午後5時30分までとする。ただし、緊急を要する場合はこの限りではない。
- (6) 障害発生時、本町から連絡があった際は、30分以内に解決に向けた初動を行い、早急に復旧作業を実施すること。
- (7) 障害時に派遣される技術者は、障害対応にあたり、本町と連絡・調整を図り復旧に臨むこと。
- (8) 障害時は、障害対応の復旧状況及び復旧見込み時間等を随時、本町に報告すること。
- (9) 障害復旧後、同様の障害が発生しないよう是正措置または予防措置を講じること。
- (10) 技術的な問題や障害を解決するために必要な技術情報、障害切り分けのノウハウ、作業手順、解決方法や回避方法等の技術支援を提供すること。
- (11) セキュリティアップデートの適用（OS含む）、不具合対応のアップデート、OSやブラウザのバージョンアップに無償で対応すること。
- (12) 導入から保守期間中は、四半期ごとにシステムログ等から実際の操作・窓口滞在時間の測定を行い、事業成果の測定支援を実施すること。必要に応じて改善点を提案すること。

## 1 4. 非機能要件

---

### (1) 運用時間

庁内窓口機能の運用時間は平日の 8:00 から 21:00 までとする。

### (2) 稼働率

運用時間内にて稼働率 99.5%以上を確保すること。ただし、本町が認めたメンテナンスに関する時間は除く。

### (3) 性能要件

データ量及びユーザーの増加に対して、システムのパフォーマンスが低下しないように、十分なキャパシティを備えること。

### (4) バックアップ

自動バックアップ機能を備え、日次で定期的なバックアップを行うとともに、常に最低でも 24 時間前までのデータを保持すること。

### (5) ログの保存・取得

不正利用の抑制や利用状況についての分析を行うため、システム利用監査としてのシステムのログ（データ参照、更新、削除、印刷、データ出力時等）を保存・取得することができること。ログの保存期間については、本町と協議のうえ決定すること。

### (6) 暗号化対策

通信に対して暗号化を行う機能を有すること。

### (7) ウイルス対策

番号利用事務系及びインターネット機能に対してウイルス対策を施すこと。

### (8) セキュリティ対策

セキュリティ対策に関する要件については、第 17 条（セキュリティ要件）による。

### (9) 権限管理

操作者ごとに 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、本町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。また、人事異動に伴うユーザー情報の変更について、毎年度末に一括して更新処理できること。

## 1 5. テスト要件

---

テストは、テスト実施体制、作業及びスケジュール、テスト方法、テスト環境、テストデータ等について検討したうえで、テスト工程（総合テスト、システムテスト、運用テスト等）に合わせたテスト計画を立案し、適切なタイミングで実施すること。

- (1) 受託者はテスト仕様書に基づき、本町と協議してテストを実施すること。テストにおいてエラ

一及び障害発生を確認した場合は、復旧作業を行うこと。テスト実施後は、速やかに品質評価を行い、完了判定のうえで次のテスト工程に着手すること。

(2) システムテストの実施は、可能な限り実際の業務環境に近い状態で行うこと。

(3) 各テストで使用するテストデータに関しては、受託者で準備すること。なお、個人情報のない帳票等はサンプルとして提供する。

## 16. 研修要件

本システムの操作研修については、研修の実施体制及びスケジュール等について本町と協議のうえ、必要となる研修計画書及び教材等を作成し、実施すること。研修の方法（現地またはオンライン）は本町と協議のうえ決定すること。ハードウェアやソフトウェア等のシステム環境については受託者にて準備を行うこと。

対象者	研修内容	対象人数	回数	時間
管理者	窓口支援システムの管理者を対象として、システム管理者として習得すべき機能や操作方法等について理解を深めるための研修を実施すること。	10名程度	1回	2時間程度
窓口対応職員	対象手続の窓口対応職員を対象として、窓口対応を行ううえで必要な機能や操作方法等について理解を深めるための研修を実施すること。	20名程度	3～4回	2時間程度

本稼働支援：稼働開始日（令和9年2月頃を予定）は、終日立会いを行うこと。詳細については、契約締結後に別途協議のうえ決定するが、2名程度の立会いを予定。

## 17. セキュリティ要件

本システムは、機密性・秘匿性の高い情報を管理するため、関係法令及び本町セキュリティポリシー等を遵守するとともに、以下のセキュリティ要件を備えること。受託者は、適切なセキュリティ対策を講じること。あわせて、本システム導入作業に関してもセキュリティ対策を行うこと。

(1) 本町の内外からの不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏洩、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。また、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) 緊急事態が発生した場合に、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、運用保守手順書に記述すること。

## 18. 見積条件

次の経費を見積もること。見積書には、以下の経費を合算した総額を見積金額として記載し、内訳として各経費を明記すること。

### (1) 導入経費（構築費用）

本システムの初期導入時に必要となる環境構築業務に要する経費（イニシャルコスト）を見積もること。本稼働時において、受託者の構築業務により対象とする帳票数は20帳票で見積もること。

### (2) ハード費用（機器費用）

ハード費用について、「12. ソフトウェア・ハードウェア」を参考に導入及び保守、ライセンス費用等を見積もること。なお、見積内訳書には必ず品目ごとの「単価」及び「想定数量」を明記すること。

### （3）提案システムの年額経費（ランニングコスト）

窓口 DXSaaS 基本サービス利用料、ガバメントクラウド利用料等、本システム運営にかかる保守料について見積もること。利用料については、サービス開始から保守期間（令和11年3月31日まで）の利用契約（運用保守を含む。）を前提とした価格ベース（長期契約に伴う割引等の適用がある場合は、それを反映した価格）とすること。ただし、初年度である令和8年度は2か月分の費用（令和9年2月～3月分）を算出するものとする。

## 19. 納入作業

- （1）本町が指定する場所に納入すること。
- （2）納入作業時間は、本町と協議を行うこと。場合により、平日夜間ないし休日での納入の可能性があることに留意すること。
- （3）作業においては、関係する法令等を遵守し、安全、衛生等の管理に留意して行うものとする。
- （4）納品物は、すべて開梱し梱包材を持ち帰ること。
- （5）作業はすべて受託者の責任とし、作業中における造営物の損傷等、本町に与えた損害については、本町と協議を行い受託者の負担で修復すること。

## 20. プロジェクト管理

受託者は、本業務の導入にあたり適切なプロジェクト管理を行い、業務を遂行すること。

- （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）地方公共団体での導入実績が複数あるプロジェクトメンバーを配置すること。
- （3）業務体制の整備にあたっては、導入業務全体を総括する責任者を定めること。なお、プロジェクトマネジメントに関する資格の有資格者またはそれに準ずる資格・スキルを保有すること。
- （4）受託者は契約後速やかにプロジェクト計画を立案し、計画書の作成を行うこと。計画書には、作業体制、スケジュール等が明記されていること。
- （5）受託者は本システムの導入期間において、課題及びスケジュールの管理を行い、適宜本町との情報共有を行うこと。また、必要に応じてプロジェクト会議を設けること。

## 21. 機密保持

受託者は、受注業務の実施の過程で本町が開示した情報（公知の情報を除く。以下同じ。）、他の受託者が開示した情報及び受託者が作成した情報を、本業務の目的以外に使用または第三者に開示もしくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。受託者は、本業務を実施するにあたり、本町から入手した資料等については適切に管理すること。契約終了後も機密保持義務は、その効力を失わない。

## 22. 再委託

- （1）受託者は、事前に本町の書面による承諾を得ることなく、本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。
- （2）受託者は、再委託の相手方が行った作業について全責任を負うものとする。また、再委託の相

手方に対して、本仕様書の「機密保持」、「個人情報保護に関する事項」等、本業務の受託者と同等の義務を負わせるものとし、再委託の相手方との契約においてその旨を定めるものとする。

（３） 受託者は、本町が承認した再委託の内容について変更しようとするときは、変更する事項及び理由等について記載した申請書を提出し、本町の承認を得るものとする。

## 23. 環境配慮及び人権・従業員環境への配慮

受託者は本業務の実施にあたり、関係法令を遵守するとともに、本町の施策の趣旨を踏まえ、環境への配慮並びに人権の尊重及び良好な従業員環境の確保に努め、以下の事項に配慮するものとする。

- （１）業務において、電気・ガス・水道の使用抑制等、省エネルギーに努めること。
- （２）業務において、ごみの排出削減、リサイクルの推進、紙の使用量削減に努めること。
- （３）業務で使用・購入する物品等は、グリーン購入等、環境負荷ができるだけ少ないものを選ぶよう努めること。
- （４）業務に従事する者の人権の尊重及びワーク・ライフ・バランスの確保、多様な人材が働きやすい職場環境の整備等に努めること。

## 24. 検査及び受入

システム受入の承認は、本町による検査に合格したときとする。検査完了後、本仕様書との不一致が見られた場合は、監督員と協議のうえ、受託者は無償で是正措置を実施すること。なお、システムの補正期間は、検査から1年間とする。

## 25. その他

- （１）システム稼働に必要な事項について、本町、基幹系システム保守業者、ネットワーク保守業者と打合せのうえ実施すること。
- （２）仕様書に記載のない事項は、都度協議のうえ対応方針を決定すること。仕様書の記載内容に疑義が生じた場合は、都度協議のうえ対応方針を決定すること。
- （３）本業務の履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、又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、本町が継続して業務を遂行できるよう必要となる措置について誠実に対応すること。
- （４）本町が必要と認めたときは、委託した業務についての立入り検査を実施することができる。また、受託者はこの検査に協力しなければならない。
- （５）本仕様書の内容に違反し、本町に損害を与えたときは、受託者は、本町と協議のうえその損害を賠償しなければならない。
- （６）本仕様書に定めのない事項については、本町と受託者が協議して決定する。

## 26. 問合せ先及び納入場所

大津町役場 総合政策課 情報政策・DX推進係

- （１）郵便番号：869-1292

（2）所在地 ：熊本県菊池郡大津町大字大津 1233 番地

（3）電話番号：096-293-3118

（4）メールアドレス：joho@town.ozu.kumamoto.jp