

## 令和7年度 窓口支援システム導入業務委託仕様書

### 1 業務の名称

令和7年度 窓口支援システム導入業務委託

### 2 委託期間

契約締結日の翌日から令和8年3月31日（火）まで

窓口支援システム（以下「システム」という。）の本稼働は、令和8年3月9日（月）を予定。

### 3 業務内容

本仕様書に示す要件を満たすシステムを導入し稼働させるために必要な作業等一切を含むものとする。

なお、本仕様書に記載がない事項であって、受託者が「企画提案書」において提案した事項及び本業務の履行において必要不可欠と判断される事項については、本業務の範囲に含むものとし、本仕様書で特に負担者又は負担方法を定めている場合を除き、全て受託者の負担で実施するものとする。なお、上記の範囲を超えた仕様の追加や変更が必要な場合は、費用負担等を含め、本町及び受託者双方が協議のうえ、決定するものとする。

### 4 本町の基本情報

| 【本町に関する情報】（令和7年3月31日時点）   |                |
|---------------------------|----------------|
| 人口                        | 36,733人        |
| 世帯数                       | 16,860世帯       |
| 【証明書発行等件数】（令和6年度分）        |                |
| 住民票                       | 12,258通        |
| 印鑑登録証明書                   | 6,227通         |
| 戸籍                        | 6,567通         |
| 戸籍附票                      | 1,419通         |
| 印鑑登録                      | 1,169件         |
| 【住民異動届出数】（令和6年1月から12月まで）  |                |
| 転入届                       | 1,221件（1,632人） |
| 転居届                       | 370件（694人）     |
| 転出届                       | 1,274件（1,581人） |
| 【戸籍届書取扱件数】（令和6年1月から12月まで） |                |
| 出生                        | 221件           |
| 死亡                        | 409件           |
| 婚姻                        | 92件            |
| 離婚                        | 57件            |

## 5 基本要件

本業務は、デジタル庁の「窓口DXSaaS要件定義書」で対応区分が必須となっている要件（ガバメントクラウドに係る要件定義を除く。）について対応し、提供可能であることを前提とする。

## 6 他システムとの連携

| システム名            | 保守業者名                              | パッケージ名等              |
|------------------|------------------------------------|----------------------|
| 住民情報システム         | 株式会社B C C                          | COKAS-Rfor Gov-Cloud |
| 住民基本台帳ネットワークシステム | 株式会社B C C<br>※地方公共団体情報システム機構提供システム |                      |

## 7 システム要件

### (1) 基本要件

- ① 令和8年3月9日（月）に、標準化・共通化を行う本町の標準化後の基幹系システム（以下、「基幹系システム」という。）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届出書の作成、住民異動や戸籍届出に伴う関連手続きの自動判定、手続案内書の出力等ができるシステムを導入すること。
- ② マイナンバーカード等の券面情報等の読み取りによる入力を可能とする仕組みを導入すること。
- ③ 要件定義及び設計については、本町と協議のうえ、詳細なシステム要件を定義すること。
- ④ 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。
- ⑤ 受け付けた申請届出情報（住民異動届、証明書交付申請書等）の基幹系システムへの連携用データの出力ができること。

なお、連携用データを活用した連携方法について本町と協議のうえ決定すること。

### (2) システム導入窓口

別表1のとおりとする。なお、同表は見込みであり、変更となる場合がある。

### (3) 調達する機器等

端末、プリンタは別表2のとおり本町の既設機器を活用することとし、システムのセットアップ作業等を行うこと。なお、同表は見込みであり、変更になる場合がある。

また、スキャナ等の周辺機器を提案することを妨げない。

### (4) 機能要件

「様式6 機能要件確認書」のとおりとする。

### (5) 対象業務

- ① 証明書交付請求

下記の証明書に係る受付、申請書の作成及び印刷ができること。

- ア 住民票関係証明書
- イ 印鑑登録証明書
- ウ 戸籍関係証明書
- エ 税関係証明書
- オ 住居表示変更証明書
- カ 予防接種証明
- キ その他証明書

② 住民異動及び個別届出申請

下記の対象業務に係る手続の受付、申請書の作成及び印刷ができること。

- ア 住民記録
- イ 戸籍届出
- ウ 印鑑登録
- エ 国民健康保険・特定検診
- オ 後期高齢者医療
- カ 国民年金
- キ 児童手当
- ク 児童扶養手当
- ケ 特別児童扶養手当
- コ 福祉医療費助成(こども、ひとり親、重度心身)
- サ 介護保険(各種サービス)
- シ 障がい
- ス マイナンバーカード
- セ 学校区
- ソ 就学援助
- タ 母子保健
- チ 子育て支援
- ツ 保育園・幼稚園
- テ 個人住民税・固定資産税・軽自動車税
- ト 犬の登録
- ナ 町営住宅

(6) データ連携要件

デジタル庁の示す「窓口DX SaaS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。

なお、連携方法、連携タイミング及び連携項目は、町と協議のうえ、決定すること。

- ① 住民記録
- ② 住登外情報
- ③ 転出証明書情報

- ④ 住所、自治会、学校区マスタ
  - ⑤ 印鑑登録
  - ⑥ マイナンバーカード情報
  - ⑦ 児童手当
  - ⑧ 児童扶養手当
  - ⑨ 特別児童扶養手当
  - ⑩ 障がい
  - ⑪ 福祉医療費助成(こども、ひとり親、重度心身)
  - ⑫ 介護保険(福岡県介護保険広域連合)
  - ⑬ 国民健康保険
  - ⑭ 後期高齢者医療
  - ⑮ 保育園・幼稚園
  - ⑯ 個人住民税・固定資産税・軽自動車税
  - ⑰ 収納管理・滞納管理
  - ⑱ 就学援助
  - ⑲ 上下水道料金
  - ⑳ 受益者負担金
  - ㉑ 町営住宅
- (7) 非機能要件
- ① システム利用者  
本町職員約100名
- ※ システム導入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  
場合がある。
- ② システム運用時間  
平日の午前8時から午後8時までの間、稼働できること。ただし、業務の都合によ  
り、土曜日、日曜及び祝日並びに平日午後8時以降に稼働させる必要がある場合は、  
柔軟に延長対応が可能であること。
  - ③ データ復旧要件  
ア 自動バックアップ機能を備え、最低でも2営業日前までの申請データを保持する  
こと。バックアップの方法等については、本町と協議のうえ、決定すること。  
イ 自動バックアップ処理が正常に動作及び完了しているか、定期的に確認できる仕  
組みを持ち、運用保守において確認すること。
  - ④ 情報セキュリティ要件  
システムでは、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、以下の情報セキュリティに関する要件を備え  
ること。  
ア 情報セキュリティ対策  
(ア) 内外からの不正な接続及び侵入、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。

(イ) 継続的に情報セキュリティが維持されるよう取り組むこと。

イ 権限管理

(ア) 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。

(イ) 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、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。

ウ ログ

(ア) 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。

(イ) 取得したログは年度単位で5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。

⑤ その他

ア 利用する端末は、追加のライセンス費用なしで増設できること。

イ データ量が増加しても処理速度を維持すること。

ウ 連絡体制・対応フロー等を定めた「システム障害時対応手順」を策定し、提供すること。

エ 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、連絡体制・対応フロー等を定めた「運用保守手順書」を策定し、提供すること。

## 8 操作研修

- (1) システム管理者及びシステム利用者を対象に説明会及び操作研修を実施すること。
- (2) システムの操作マニュアル、研修テキストを提供すること。

## 9 システム本稼働支援

- (1) システム本稼働開始にあたっては、立会作業を実施すること。
- (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、町と協議のうえ決定すること。

## 10 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、導入業務全体を統括する「責任者」を定めること。
- (3) 契約締結後2週間以内にプロジェクト計画書を本町に提出すること。
- (4) 進捗管理、課題管理、リスク管理を行い、定期的に本町へ状況報告すること。
- (5) 本町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。
- (6) 要件の最終決定及び本稼働判定については、本町の合意を得ること。

## 11 成果物

受託者は契約後、直ちに本町と本仕様書に基づく詳細な打合せを行い、次の納品物を本町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部及び本町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、導入スケジュール等を記載         | 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 | システム導入時      |
| 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     | 職員向けの操作方法を記載                    | 操作研修時        |
| 研修テキスト      | 職員向けの研修内容を記載                    | 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                     | 会議等実施後5営業日以内 |
| その他関係書類・納品物 | 本町より指示のあったもの                    | システム稼働時      |

## 12 運用・保守要件

### (1) 運用・保守体制

受託者は、事前に保守体制図を作成し、本町の承認を得ること。なお、保守体制図の作成に当たっては、責任者を明確にすること。

### (2) 保守対象

本業務で新たに調達するシステム、ソフトウェア一式とする。

### (3) 問い合わせ窓口の設置

受託者は、問い合わせ窓口を設置し障害等に関する各種問い合わせに対応すること。

問い合わせ対応時間は、土曜日、日曜日、祝日及び年末年始(12月29日から1月3日まで)を除く午前8時30分から午後5時30分までとすること。また、窓口対応時間外に問い合わせが必要となった場合に備え、緊急時の連絡体制を整えておくこと。

### (4) システム保守

ア 制度改正への必要な対応を行うこと。

イ 新OS、ブラウザへの対応を行うこと。

ウ システムバージョンアップを適宜行うこと。

エ システム障害が発生した場合、30分以内に解決に向けた初動を行うこと。また、早急に障害の状況把握、復旧作業を行い、復旧の目途及び今後の対応等の報告を行うこと。

### (5) システム運用

ア 検証環境での動作確認支援を行うこと。

イ 人事異動や年度切替時の設定変更等について、本町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、本町にて容易に実施できる場合は対応不要とする。

ウ システムの障害対応等について、必要に応じて技術者の派遣を行うこと。

### 13 個人情報の保護

受託者は、個人情報を取り扱うにあたって、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)その他関係法令等及び別紙2「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

### 14 その他事項

- (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) 本町の庁内で作業する場合は、本町のセキュリティポリシーを遵守して作業を行うこと。
- (3) システム導入作業の際は、他の業務に影響を及ぼさないよう配慮すること。
- (4) 本業務を遂行するにあたって知り得た設定情報及び本町が開示した情報を本業務の目的以外に使用又は第三者に提供しないこと。
- (5) 本仕様書の内容で疑問や問題点等が生じた場合には、その都度本町と協議すること。  
また、本仕様書に記載されていない事項については、本町の指示によるものとする。