

吉野川市「書かない窓口」システム 導入業務仕様書

吉野川市

「書かない窓口」システム導入業務仕様書

1. 業務名

吉野川市「書かない窓口」システム導入業務

2. 目的

本業務は、吉野川市（以下「本市」という。）における、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、「書かない窓口」「何度も聞かない窓口」「手続き漏れのない窓口」を実現し、住民手続きの時間短縮や申請書等に記載することへの負担軽減など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. 納入場所

吉野川市役所（吉野川市鴨島町鴨島115番地1）

吉野川市川島支所（吉野川市川島町栗村2421番地1）

吉野川市山川支所（吉野川市山川町翁喜台117番地）

吉野川市美郷支所（吉野川市美郷字中筋194番地1）

4. 想定スケジュール

本業務の想定スケジュールは以下のとおり。

※令和8年3月の本稼働を想定して構築するものとし、詳細なスケジュールは契約締結後に本市と協議の上で決定すること。



5. 機能要件（基本要件等）

別紙「機能要件一覧」のとおりとする。

6. 非機能要件

①システム運用時間

システムの運用時間は、平日の午前8時30分から午後5時15分までを基本とするが、業務の都合により延長させる必要がある場合や休日等に開庁する場合などにおいても柔軟な対応が可能であること。

また、事前申請機能の提供が可能な場合、受付時間はサーバー等のメンテナンス時を除き、24時間365日とすること。

②データバックアップ

データバックアップは、日次でとること。

また、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により、適切なバックアップ運用を行うこと。

③バージョン

ソフトウェアのバージョンアップやメンテナンスを行うこと。また、バージョンアップやバグの修正を適用するときは、十分な検証を行い、適用すること。なお、適用するときは必ず本市担当者に事前協議すること。OSやブラウザ等のバージョンアップや、セキュリティパッチの適用に対応すること。

④サービス保証

安定的なサービスの提供を保証するため、発注者と受託者の協議の上で「システム稼働率」、「システム応答時間達成率」、「障害発生時対応所要時間」等の指標について、サービス品質保証協定（SLA）を締結すること。

⑤緊急時対応手順の策定

緊急時の対応手順については、連絡体制・対応フロー等を定めて「緊急時対応計画書」に記載すること。

⑥その他

他自治体の先進的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や業務フローに対する助言等の支援を行うこと。

7. 要件定義及び設計

他自治体の先進的な事例を参考とし、本市担当者の負担を軽減するよう配慮し、本市担当者と協議の上、システム要件を定義すること。

8. データ連携

既存の基幹系システムが出力するデータと連携すること。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。（RPAによる連携を想定している。）

9. 環境構築

デジタル庁によるガバメントクラウドを利用した自治体窓口DX SaaSを除く外部クラウドサービスを利用する場合は、専用線による閉域接続又はLGWAN-ASPサービス（以下、「外部クラウドサービス等」という）のみとする。また、保守等で外部クラウドサービス等へ接続する場合は専用線を用いることとし、接続する端末は専用線以外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を防止するための対策を行うこと。オンプレミス型の場合は、本市と事前に協議すること。

10. ソフトウェア・ハードウェアの調達

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、本市に納入すること。

ハードウェアは、本システムが正常かつ快適に稼働する環境となるものを選定すること。調達は一括購入とし、レンタル、リース不可とする。

なお、調達したハードウェアは原則として本市所有物とする。

想定される調達対象は以下のとおりだが、以下の記載内容にかかわらず、各機能の動作に必要な品目や機能については、一式を調達すること。

また、調達機器の詳細については、本市と協議の上、決定すること。

①窓口設置端末等 6台

②ネットワークプリンタ 6台

③二次元コードリーダー 6台

④住民向けタッチパネルモニター（タッチペン含む） 6台

⑤券面及びICチップ読み取り装置 6台

⑥RPAソフトウェアライセンス（実行に必要な端末含む）

開発ライセンス1台、実行ライセンス1台

11. 操作研修

①職員向けの操作研修を適切なタイミングで実施すること。

②操作研修の会場、電源、スクリーン、プロジェクトについては本市が用意するが、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。

- ③システムの操作マニュアル、研修マニュアルを提供すること。
- ④職員の研修期間を十分に確保すること。

12. 運用・保守要件

受託者は、システムが安定して利用できるよう、次のとおりシステムの運用及び保守を行うこと。

1) 基本要件

- ①保守対象は、本業務で調達するソフトウェア・機器一式とする。
- ②問合せ窓口を設置することとし、障害や動作に関する各種問合せに対応すること。なお、問合せ窓口は、システム・機器の種別問わず原則一本化することが望ましいが、運用上効率的であると本市が認める場合は、その限りではない。
- ③問合せ窓口対応時間は、平日の午前8時30分から午後5時15分とする。なお、上記時間帯以外に、障害が発生し、問合せが必要となった場合に備え、緊急時の連絡体制を整えること。

2) 保守内容

- ①必要に応じて、ソフトウェア・機器の設定変更やメンテナンスを行い、常に適切に業務が遂行できる動作環境を維持すること。
- ②システムのアップデート（軽微な機能追加、デザインや文言の変更等）を適宜行うこと。
- ③新しいOSやブラウザへの対応を行うこと。（新環境での動作検証について協力すること。）
- ④システムに障害が発生した場合は、直ちに解決に向けた初動を行うこと。また、早期に障害の状況把握、復旧作業を行い、本市への復旧の目途及び今後の対応等の報告をすること。
- ⑤RPAソフトウェア・周辺機器に障害や不具合が発生した場合は、本市からの通報を受けてから迅速に復旧作業を行うこととし、必要に応じてオンサイトでの保守対応を行うこと。なお、本項目については、再委託を可とする。
- ⑥ソフトウェアや機器の種別問わず、障害復旧後は、ログの分析等により、復旧状況、発生原因、再発防止策等について、文書にて本市へ報告すること。
- ⑦人事異動時及び年度切替時、ネットワーク環境切替時の設定変更等について、本市の作業を支援すること。

13. 本稼働支援

- ①本稼働は令和8年3月を予定とし、詳細な日程は本市担当者と協議の上決定すること。
- ②本稼働日は立会作業を実施し、委託期間中は安定稼働に努めること。
- ③本稼働日に運用を開始する業務については、本市担当者と協議の上決定すること。

14. 運用保守設計

別途契約予定の令和8年4月以降の運用保守業務に関し、本業務の期間中に詳細な作業内容を本市担当者と協議の上決定すること。令和8年度以降の保守契約については、当該年度に締結することとし、以降同様とする。なお、本業務期間中に本市担当者と保守内容について協議し、翌年度以降の保守契約に反映すること。

15. 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、導入業務全体を総括する「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市に提出し説明すること。
- ④業務の実施に際し、事前に環境構築・保守業務体制図を作成し、本市に提出すること。なお、体制図には業務責任者及び業務従事者を明確にすること。
- 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、本稼働判定については本市の合意を得ること。

16. 納品成果物

受託者は契約後、直ちに本市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、紙媒体各1部及び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。

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
環境構築・保守業務体制図	システムの環境構築及び保守業務を行う体制（責任者及び従事者）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・手続き定義設計・環境設計などを記載	システム納入時
作業場所の届出	システム導入作業に係る作業場所を記載	作業実施前
テスト結果報告書	各種テスト項目およびテスト結果	各種テスト完了時
操作マニュアル	職員向けの操作方法を記載	操作研修時
運用マニュアル	管理者がシステムを運用するために必要な事項を記載	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
運用保守設計書	運用保守に関することを記載	システム納入時
緊急時対応計画書	緊急時（障害発生時）の連絡体制・対応フロー等に関することを記載	システム納入時
打合せ資料及び議事録	会議等の資料および議事録	その都度
その他関係書類・物品	本市より指示があったもの	システム納入時

※特定個人情報を取扱う場合

名 称	内 容	納品期日
作業責任者等の報告書	特定個人情報を取扱う作業に従事する者（責任者及び従事者）を記載	作業実施前
作業場所の届出	特定個人情報を取扱う作業場所を記載	作業実施前

17. 検収

本業務は、本市による正常稼働確認及び、前項の納品物すべての検査合格をもって、業務完了とする。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、受託者は無償で速やかに是正措置を実施すること。

18. 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構築作業等において本市の情報資産を取り扱う場合は、本市のセキュリティポリシーを遵守して行うこと。
- ③構築作業の際は、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、第三者への開示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。
- ⑥本市は令和8年1月にガバメントクラウド（AWS）において標準化後の基幹系業務システムの稼働開始を予定しているため、構築期間の設定には留意すること。