

羽曳野市窓口 DX 支援システム導入業務調達仕様書

1. 総則

1.1 件名

羽曳野市窓口 DX 支援システム導入業務

1.2 目的

本業務は、羽曳野市の窓口業務において、デジタル技術を活用することで「書かない・待たない・回らない」窓口を実現することを目的とする。来庁者（利用者）の利便性向上および職員の業務効率化を図るため、申請書作成支援、手続き案内支援およびバックヤード連携を有するシステムを調達・導入する。

1.3 履行期間

契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

※令和9年2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。

1.4 システム導入場所・窓口

導入対象窓口は以下の通りとする。なお、本項目は令和9年2月時点の想定であり、システム導入後の運用状況に応じ、対応可能な範囲で対象窓口を拡大する場合がある。また、窓口数は現庁舎における数であり、新庁舎の供用開始に際して増減する可能性がある。

導入予定場所 (令和9年2月以降)	本館 ：市民課、保険年金課、税務課、こども政策課、 こども保育課 別館 ：高齢福祉介護課、障害福祉課、生活福祉課 出先 ：支所 その他 ：本市が指定する場所
----------------------	--

導入予定窓口数	市民課 ：証明書交付窓口 2 窓口 住民異動届受付窓口 2 窓口 戸籍届受付窓口 1 窓口 (初年度利用端末台数 10 端末) 市民課窓口数が5窓口の為、状況によって各窓口数は変更する。
	保健福祉部門・税部門窓口 計20窓口程度 導入予定窓口数 ：25～30窓口 導入予定窓口については令和8年4月現在の予定であるが、窓口運用の最適化を図る観点から、市民課および他部署の窓口構成は変動し得るものとする。

1.5 規模・取り扱い件数

日本人人口	104,713 人	令和8年1月1日時点	
外国人人口	1,988 人		
世帯数	52,286 世帯		
市民課発券数 日平均	証明書	100 件/日	令和7年度実績
	印鑑登録	15 件/日	
	住民異動	35 件/日	
	戸籍	15 件/日	

1.6 利用時間

利用時間	通常時 ： 平日 8:30 ～ 20:00 休業日 ： 土曜日、日曜日、祝日、および年末年始（12月29日～1月3日） その他 ： 繁忙期等、必要に応じて時間の延長や休日開庁を実施する場合がある。
------	---

1.7 住民異動および個別届出申請の対象業務

下記の対象業務に係る手続きの受付、申請書の作成および印刷ができること。
 各対応業務内で当初利用する帳票数は10帳票とする。

住民記録に関する業務	印鑑登録に関する業務	戸籍届出に関する業務
マイナンバーに関する業務	国民健康保険に関する業務	後期高齢者医療に関する業務
国民年金に関する業務	介護保険に関する業務	障害福祉に関する業務

児童手当に関する業務	福祉医療費助成に関する業務	税に関する業務
保育施設入所等に関する業務	就学に関する業務	

1.8 証明書交付請求の対象業務

下記の対象証明書に係る受付、申請書の作成および印刷ができること。

住民票	印鑑登録証明書	戸籍関係証明書	税関係証明書
その他の証明			

1.9 データ連携対象業務

デジタル庁の示す「窓口 DXSaaS 要件定義書」の「基幹系業務システムとのデータ連携」に準拠し、基幹系業務システムのデータ（基本データリスト形式や機能別連携仕様等）を取り込み、システムで活用できること。詳細な連携項目や連携方法については協議の上決定するものとする。なお、本項の要件は、提案システムが「窓口 DXSaaS 型システム」である場合に限り適用するものとする。

2. 導入システムの概要

2.1 システムの形態

- ① **システム形態**：デジタル庁が整備するガバメントクラウドを利用した自治体窓口DXSaaSまたはLGWAN・専用線等の閉域接続によるクラウドサービスのいずれかにより対応すること。本市庁舎内でのオンプレミス型の構築は認めない。
- ② **資産管理**：本稼働に必要なサーバー、ストレージ、ネットワーク機器等のハードウェア資産を、発注者が自ら保有・管理する必要がない構成とすること。
- ③ **ネットワーク接続**：書かない窓口システムで利用するサーバー及び通信経路は、マイナンバー利用事務系以外のネットワークと接続しないこと。
- ④ **データセンター所在地**：自治体窓口DXSaaS以外の場合は、データセンターの所在地は国内に限るものとし、ファイアウォール等による外部からの不正アクセス防止、ウイルス対策等、システムの安全・安定な稼働のための各種対策を適切に施すこと。
- ⑤ **端末環境**：
 - ・既存の職員用PC（Webブラウザ利用）や、タブレット、専用スキャナ、カードリーダー等で構成されること。
 - ・ワイヤーロック、のぞき見防止フィルム、接続ケーブル類の周辺機器等について、基本構成を示すこと。
 - ・窓口業務の効率的な活用に必要な機器等があれば、積極的に提案すること。

- ・初年度利用台数（10台）分の構成に必要な周辺機器を導入すること。
なお、カード読み取り装置については、5台とする。
- ⑥ **マイナンバー利用事務系への接続**：住民基本台帳などの個人情報扱うため、マイナンバー利用事務系ネットワーク（閉域網）内で稼働させ、インターネット系とは分離すること。
- ⑦ **通信の暗号化**：外部クラウドを利用する場合は、専用線またはVPNによる暗号化を行い、マイナンバー利用事務系と同等のセキュリティを担保すること。
- ⑧ **ソフトウェア・機器の調達**：
 - ・本システムの運用に必要なソフトウェア（ミドルウェア等含む。）及び機器の一式を調達し本市に納入すること。
 - ・機器は、求められる機能が正常かつ快適に稼働することができるものを選定し、環境設定については本市と協議した上で実施すること。
 - ・機能要件を満たすために必要な機器が別にある場合には、上限額の範囲内で本業務の経費に含めること。
 - ・機器は一括調達とし、リースは不可とする。また、保守が可能な機器については、有償保守に加入すること。
 - ・機器の具体的な配置場所については、契約締結後、提案内容をもとに具体的な場所を本市と協議の上決定すること。
- ⑨ **システムで使用する文字フォント**：戸籍統一文字や住基ネット統一文字を網羅した文字フォントを採用し、その調達費用を本業務内に含めるものとする。なお、自治体情報システムの標準化により、住民記録システムを含む基幹業務システムの文字については、デジタル庁が示す文字セットである「行政事務標準文字」に対応する文字フォントに今後移行予定のため、必要な対応について考慮すること。
- ⑩ **パフォーマンスおよび拡張性**：データ量の増大やシステム利用者の増加に際しても、処理速度の低下や応答遅延が生じないように、十分なリソースおよび拡張性を備えること。また、将来的な業務拡大を見据えたキャパシティを確保すること。

3. 機能要件

パッケージシステムを前提として、本市の既存の基幹系システムと連携し、氏名・住所・生年月日等の情報を自動転記した申請届出書の作成、住民異動に伴う関連手続の自動判定、手続案内書の出力等ができるシステムを構築すること。要件定義及び設計については、本市担当者と協議の上、詳細なシステム要件を定義すること。

また、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、導入窓口の展開順や総合窓口における手続・業務フローの検討に対する助言等の支援を行うこと。

下記、3. 1～3. 5の各機能については、必須要件とする。なお、「(様式第5号) 機能要件確認書」に記載されている個別機能については、満たすことが望ましい機能とする。

3.1 基本機能

- ① **証明・届出申請の受付および作成機能**：対象業務一覧から該当する業務を選択し、受付処理および申請書の作成ができること。
- ② **ライフイベントに伴う一括申請・書かない窓口の実現**：ライフイベント（転入・転居・出生・死亡等）に関連する複数の手続きを統合・デジタル化し、住民が同一情報を何度も記入することなく、一連の申請を完結できること。
- ③ **基幹業務システムとのデータ連携および総合照会**：既存の基幹業務システムからデータを取り込み、共通データベースを構築すること。これにより、住民基本台帳情報や各種資格情報を横断的に検索・参照できること。
- ④ **手続判定および審査支援機能**：住民データを活用し、根拠法令に基づいた受給資格の判定や審査を一括処理できること。これにより、専門知識の有無を問わず、正確な手続案内と不備防止を実現すること。
- ⑤ **シームレスな事務処理の完結**：受付から申請処理までをデジタルで完結させ、各システム間のシームレスなデータ連携により、職員の事務負担を軽減し業務効率化を図ること。
- ⑥ **ユーザビリティに配慮したインターフェース**：職員が容易かつ効率的に操作できるよう、直感的な画面構成、遷移、操作方法を採用すること。
- ⑦ **入力支援・ナビゲーション機能**：誤入力の可能性が高い箇所にガイドを表示するなど、経験の浅い職員でも正確に入力・選択ができる工夫を凝らすこと。
- ⑧ **対面コミュニケーションに適した窓口環境**：ローカウンター等での利用を想定し、住民との対面コミュニケーションを重視した窓口サービスを提供できる画面設計であること。
- ⑨ **ユーザー管理機能**：ユーザー（職員）単位での管理を可能とし、ログイン ID、パスワード、およびアカウントの有効期間を設定できること。
- ⑩ **標準機能要件書の提出**：提案するシステムの機能概要がわかる資料を提出すること。
- ⑪ **支援措置対応**：支援措置対象者については、画面上の強調表示（蛍光表示等）で注意喚起を行い、住所表示や申請書出力を制限できること。

3.2 申請書作成支援機能（書かない窓口）

- ① **情報連携**：マイナンバーカード、在留カード、運転免許証、運転経歴証明書の読み取り、または事前申請データを利用し、氏名・住所等の基本情報を申請書に自動印字（またはデータ転記）できること。
- ② **複数課連携**：手続きごとに、複数申請書をまとめた統合様式の申請書を作成可能であること（ワンストップ対応）。
- ③ **証明書読取**：転出証明書（他自治体発行のものを含む）をスキャナ等で読み取り、異動届に必要な情報を自動でデータ化して取り込めること。
- ④ **二次元コード読取**：申請等で作成された二次元コードを読み取り、申請情報をシステムから呼び出せること。
- ⑤ **複数帳票の一括作成**：一度の入力や読取情報をもとに、住民異動届に関連する複数の申請書（国保、介護、児童手当等）を一括で作成・印刷できること。

- ⑥ **入力補助・補正**：住所入力時の候補表示、郵便番号検索、入力必須項目のエラーチェック、論理チェック（生年月日と年齢の整合性等）機能を備えること。
- ⑦ **手書きレス・署名**：住民はタブレット等での確認や電子署名のみで手続を完了できる、または印刷された申請書に署名するだけで済む仕組みであること。
- ⑧ **不備チェック**：必須項目の未入力や、論理的に矛盾するデータ（例：未来の生年月日）の入力を制限する機能を備えること。

3.3 手続き案内機能（ナビゲーション）

- ① **手続判定**：住民の異動内容（転入・転出等）や属性（年齢、世帯構成）、保有資格情報（国保、介護等）に基づき、必要な手続を自動判定し、画面表示または案内書（ガイド）として出力できること。
- ② **職員ナビゲーション**：職員が聞き取りを行う際、必要な質問事項を画面に表示し、回答に応じて必要な手続を案内する機能を備えること。
- ③ **手続きリスト表示**：必要な手続き名称、担当課、窓口番号を一覧表示すること。
- ④ **持ち物リスト表示**：手続きに必要な書類（本人確認書類、印鑑、課税証明書等）を網羅的にリストアップすること。
- ⑤ **結果の保存・連携**：判定結果を二次元コードとして発行、または「申請ID」を発番し、後続へデータを引き継げること。
- ⑥ **印刷機能**：案内結果（手続き一覧・持ち物リスト）を用紙（A4等）に印刷できること。
- ⑦ **入力データ活用**：手続き案内で入力した属性情報（氏名、住所、生年月日等を入力させた場合）を、そのまま申請書作成データとして流用できること。
- ⑧ **申請書特定**：判定結果に基づき、作成すべき申請書様式をシステム側で自動的に特定・呼び出しができること。
- ⑨ **読みがな・用語解説**：専門的な行政用語を避け、平易な表現への切り替えや「読みがな（ルビ）」の表示、用語解説のポップアップ等、住民に分かりやすい表示・案内ができること。

3.4 データ連携（基幹システム等→本システム）

本項の要件は、提案システムが「窓口DXSaaS型システム」である場合に限り適用するものとする。

- ① **データ参照**：住民記録、税、福祉等の基幹系システムから、氏名、住所、世帯情報、資格情報（被保険者情報等）を取り込み、申請書作成や手続判定に活用できること。
- ② **連携頻度**：連携方法、連携タイミング、及び連携項目は、市と協議のうえ決定すること。
- ③ **連携対象データ**：デジタル庁の示す「窓口DXSaaS要件定義書」の「基幹系業務システムとのデータ連携」に準拠し、基幹系業務システムのデータ（基本データリスト形式や機能別連携仕様等）を取り込み、システムで活用できること。詳細な連携項目や連携方法については協議の上決定するものとする。

- ④ **ベンダー調整**：既存の基幹系システムベンダーを含めた3者間（市、基幹ベンダー、導入事業者）での協議・調整を行い、円滑な連携を実現すること。

3.5 基幹システム連携（本システム→基幹システム等）

作成された申請データを、基幹系システムへ入力（反映）時には、以下の方法（RPA、ファイル連携、API連携）にて実施すること。本項の要件は、提案システムが「窓口DXSaaS型システム」である場合に限り適用するものとする。

- ・ **対象手続**：市民課の手続き業務を対象とし、実現可能な範囲において基幹システムへのデータ反映および入力作業を自動化すること。
- ・ **外字対応**：基幹システムへ入力する際、外字等の特殊文字についても文字変換テーブル等を用いて正しく入力できるよう対策すること。
- ・ **データ保護**：連携データの漏洩、改ざん、消失を防ぐ措置を講じること。
- ・ **特例転入にかかるデータ連携（住基ネットとの連携）**：マイナンバーカードを利用した特例転入の窓口受付を効率的に行うため、住基ネットからの転出証明書情報を住民記録システムに取り込んだ後に、本システムへ連携させることができること。

3.5.1 RPA

- ① **RPA連携**：作成された申請データを、基幹系システムへ自動入力するためのCSVデータとして出力できること、またはRPAシナリオと連携して自動入力できること。
- ② **シナリオ作成**：
 - ・ 市民課の手続き業務において、実現可能な範囲で基幹システムへのデータ反映および入力作業を自動化すること。なお、シナリオ数については、対象業務を網羅し、かつ効率的な運用を可能とするために必要十分な数を策定すること。
 - ・ 最低限必要な対象業務については、転入・転出・転居等の異動手続きになる。
 - ・ 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。
 - ・ 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業者との連携を図ること。
- ③ **連携用データ出力**：RPAが読み取るためのCSVデータを、窓口支援システムから出力できること
- ④ **構成**：
 - ・ 本市職員の操作動作や基幹系システムの操作マニュアルに基づき、実務に即したRPAシナリオの導入後の保守管理を行うこと。
 - ・ RPA 専用端末については、当市で用意した環境（端末等）を使用すること。
 - ・ RPAの運用に必要なソフトウェアライセンスを調達し、当市に納入すること。ソフトウェアライセンスの選定は、求められる機能が正常かつ快適に稼働することができるものを選定し、環境設定は、当市と協議した上で実施すること。
(当市に導入済みのUiPathライセンスの追加でも可とする。)

3.5.2 ファイル連携・API連携

- ① 本システムから基幹系システムへの連携（後連携）について、基幹系システム側の連携環境が整った段階で基幹系システムへの連携（後連携）をAPI又はファイル連携に切替えること。
- ② 他のシステムやサービスと連携が可能となった際に、柔軟に連携できるサービス設計となっていること。（マイナポータル、公共サービスメッシュ等）

4. 非機能要件

4.1 セキュリティ

- ① **ガバメントクラウド・ISMAP対応：**
 - ・クラウドサービスを利用する場合、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）に登録されたサービス、またはガバメントクラウド（AWS等）を利用すること。
 - ・データセンターは日本国内に設置されており、データの保管・バックアップも国内で行われること。
- ② **ユーザー認証：**職員（操作者）ごとにID・パスワード等を付与し、個人を識別・認証する機能を備えること
- ③ **権限管理：**
 - ・所属部署や役職に応じて、機能の利用権限（参照、更新、印刷等）やデータアクセス範囲（資格情報の参照制限等）を細かく設定できること。
 - ・人事異動等に伴うユーザー情報の追加・変更・削除が容易に行えること。
- ④ **ログの取得：**
 - ・システムログ（ログイン履歴等）およびアプリケーションログ（データの参照、更新、削除、印刷、CSV出力等）を取得すること。
 - ・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。
- ⑤ **ログの保存：**
 - ・ログは1年以上保存し、改ざんや消失を防ぐ措置を講じること。
 - ・監査等で必要になった際に、ログを分析・報告できる機能を備えること。
- ⑥ **閉域網・LGWANの利用：**
 - ・マイナンバー利用事務系ネットワーク等の閉域網、またはLGWAN（総合行政ネットワーク）を利用し、インターネットから分離された環境で通信を行うこと。
 - ・LGWAN-ASPや外部クラウドサービスを利用する場合は、VPN等による暗号化通信を行い、マイナンバー利用事務系と同等のセキュリティを担保すること。
- ⑦ **データの揮発性：**入力・表示された個人情報、業務が終了した後、またはログアウト時に端末内から消去され、復元できないようにすること（端末にデータを残さない）。
- ⑧ **二次元バーコード等の暗号化：**事前申請等で発行する二次元コードは、セキュリティ

担保のため暗号化処理を施すこと。

4.2 可用性・拡張性

- ① サービス稼働率：99.5%以上を目標とすること。
 - ・条件：24時間365日のシステム運用が可能であることとし、運用時間（平日8:00～20:00）でのサービス提供が可能であること。ただし、予め計画されたシステムメンテナンス等による停止は除く
- ② サービス切り替え時間：障害対策により、業務再開までに要する時間を24時間未満にできること。
- ③ 業務継続要求：単一障害時は業務停止を許容せず、処理を継続させられること。
- ④ 業務・手続の追加：
 - ・システム運用開始後においても、追加費用なし（または低コスト）で取扱業務や手続を追加できる拡張性を有すること。
 - ・申請書データの登録数に制限を設けず、将来的には全ての窓口業務で利用が可能であること。
 - ・導入時点では想定していなかった手続についても、システムで対応可能な範囲において導入範囲を拡大できること。
- ⑤ 導入窓口の拡大：本庁舎だけでなく、支所や出張所等の窓口へ順次拡大していくことを想定し、対応できること。
- ⑥ マスタ・様式の自主修正：当市職員が申請書の様式変更並びに印字内容・印字位置の変更が行えること。
- ⑦ 端末増設の柔軟性：本システムを利用するクライアント端末を増設する際、追加のライセンス費用が発生しない、あるいはあらかじめ提示された低廉な単価に基づき増設が可能であること。
- ⑧ 処理能力の維持：データ量や操作者が増加しても、システムのパフォーマンス（処理速度）が低下しないよう十分なキャパシティを備えること。
- ⑨ 他サービス連携：マイナンバーカードの活用など、国等が提供する他のデジタルサービスとの連携も含めて提案すること。
- ⑩ データ移行の保証：将来的にシステムの再構築や契約終了が必要になった際、蓄積されたデータを汎用的な形式（CSV等）で出力・移行できること。

5. 運用・保守要件

5.1 運用サポート体制

- ① 一元的な窓口の設置：
 - ・問い合わせ受付から障害対応までを一元的に担う「運用保守窓口（ヘルプデスク）」を設置すること。

- ・システム、機器の種別を問わず原則一本化することが望ましい。
- ② **受付方法**：電話、電子メール、FAX、その他により受け付けること。
- ③ **対応時間**：
 - ・原則として、自治体の開庁時間（平日 9:00～17:30 など）に対応すること。
 - ・緊急時や障害発生時は、窓口業務に影響が出ないよう時間外でも必要な支援を行うこと。
 - ・時間外の受付はメールでの受付を行うこと。土曜日、日曜日、祝祭日及び年末年始 12月 29 日～1 月 3 日は時間外とする。
 - ・問い合わせ受領後、原則として可能な限り 2 営業日以内に一次回答（受領確認および調査状況の報告）を行うこと。
- ④ **操作研修の実施**：
 - ・導入時および本稼働前に、職員向けの操作研修会（集合研修や個別研修）を実施すること。
 - ・管理者向け研修（10 名×2 回以上）と一般職員向け研修（20 名×3 回以上）など、役割に応じたカリキュラムを組むこと。
 - ・RPA の操作やシナリオ作成・運用に関する研修を含めること（RPA 導入の場合）。
 - ・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。
- ⑤ **マニュアル提供**：操作マニュアル（職員用・管理者用）、研修テキスト、運用保守手順書を作成し提供すること。
- ⑥ **本稼働支援**：
 - ・本稼働は令和 9 年 2 月とし、詳細な日程は本市担当者と協議の上決定すること。
 - ・本稼働日当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。
 - ・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。

5.2 障害対応・復旧支援

- ① **初動対応**：障害発生時は速やかに状況把握と復旧作業を行い、復旧の目途や今後の対応を報告すること。
- ② **原因究明・報告**：障害復旧後は、ログ分析等により原因、復旧状況、再発防止策をまとめた報告書を提出すること。
- ③ **バックアップ・リストア**：障害復旧のためにバックアップデータからの復元（リストア）作業が必要な場合は、保守業者の責任において実施すること。
- ④ **是正措置**：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。
- ⑤ **手順書の策定**：情報漏洩等のインシデントやシステム障害発生時に備え、連絡体制（連絡網）や対応フローを定めた「障害時対応手順書」「運用保守手順書」を策定し提供すること。

5.3 保守・メンテナンス要件

- ① **定期点検**：
 - ・機器の正常動作を確保するための定期点検や清掃、消耗品の交換補填を実施すること。

- ・定期メンテナンスやバージョンアップによりサービス停止が発生する場合は、原則として30日前までに発注者へ通知すること。
- ② **制度対応**：地方自治法、戸籍法、マイナンバー法などの関連法令の改正や、標準仕様書の改定があった場合、当該システムへの機能反映を行うこと。
- ③ **バージョンアップ・パッチ適用**：
 - ・OS、ブラウザ、ミドルウェアのバージョンアップやセキュリティパッチの公開時には、動作検証を行った上で適用すること。
 - ・システム自体の機能強化や不具合修正に伴うアップデートを適時行うこと。
- ④ **実施時間帯**：原則として、窓口業務時間外（夜間または休日）に実施すること。
- ⑤ **費用負担**：標準機能として提供される範囲の法改正対応については、月額利用料に含めること。（一部、大規模法改正等は除く）
- ⑥ **法改正・制度改正対応**：関係法令や制度の改廃に伴いシステムの改修が必要な場合は、適宜対応すること。
- ⑦ **リモート保守**：保守等で外部クラウドサービス等へ接続する場合はアクセス制御、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。
- ⑧ **人事異動・組織改編対応**：年度切り替え時の人事異動に伴うユーザー登録、権限設定変更、所属変更等の作業を支援すること。
- ⑨ **帳票・マスタメンテナンス**：
 - ・対象業務や申請書様式の追加・変更・削除、マスタ設定の変更に対応すること。
- ⑩ **運用レポート・統計情報**：
 - ・システム操作ログをもとに、「日別処理件数」「平均受付時間」「担当課別実績」などの運用レポートを定期的を作成・報告すること。
 - ・運用状況に基づき、業務改善の提案を行うこと。

6. プロジェクト管理・納品物

6.1 プロジェクト管理

6.1.1 実施体制の整備

- ① **責任者の配置**：導入業務全体を総括する「責任者（プロジェクトマネージャー）」を定め、市との連絡調整の窓口とすること。
- ② **十分なスキルの確保**：本業務に関する知識、理解、経験を有する業務従事者を確保し、十分な業務体制を整備すること。

6.1.2 プロジェクト計画の策定と提出

- ① **プロジェクト計画書の提出**：契約締結後、速やかに「プロジェクト計画書」を作成し、自治体に提出・説明して承認を得ること。

- ② **計画書の内容**：プロジェクトの運営方法、導入スケジュール、実施体制、リスク管理計画などを記載すること。

6.1.3 進捗・課題・リスク管理

- ① **3つの管理**：「進捗管理」、「課題管理」、「リスク管理」を確実にを行い、定期的に本市へ状況報告を行うこと。
- ② **対応策の検討**：進捗状況や業務内容に支障があると認められる場合は、業務体制の見直しを含め、速やかに対応策を検討・実施すること。
- ③ **コミュニケーション管理**：懸案事項やスケジュールの管理を行い、適宜情報共有を行うとともに、必要に応じてプロジェクト会議を開催すること。

6.1.4 意思決定・承認プロセス

- ① **要件の最終決定**：要件定義や仕様の最終決定については、本市の合意（承認）を得ること。
- ② **本稼働判定**：システムの本稼働（リリース）可否の判定については、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。
- ③ **対策の検討**：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、速やかに対策を検討し実施すること。

6.1.5 業務分析・BPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）

- ① **業務フローの提案**：現状の業務フローを分析し、システム導入後の運用フローや改善案（BPRの視点）を提案・協議すること。
- ② **他自治体事例の活用**：他自治体の先進事例や知見をもとに、手続選定やフロー検討に対する助言・支援を行うこと。

6.2 成果物

本業務における以下の成果物を納入すること。

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、紙媒体及び電子データとして納入すること。なお、詳細は本市と協議のうえ、提出する成果物の種類・内容・納入期日等を決定すること。また、受託者及び本市で協議のうえ、別の成果物を作成することに合意が得られた場合は、成果物の名称及び内容、納期などを決定して作成すること。また、市の指定がある場合は、その他の形式でのデータ納品も可能とすること。

No	名称	内容	納品期日
1	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
2	打合せ資料及び議事録	会議の資料及び議事録	システム納入時
3	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	システム納入時
4	テスト結果報告書	結合テスト及びテスト結果	動作試験完了時
5	操作マニュアル	職員向けの操作方法を記載	システム導入時
6	研修テキスト	職員等向けの研修資料	操作研修時
7	運用保守マニュアル	運用保守に関することを記載	システム導入時
8	各種ライセンス証書		システム納入時
9	業務完了報告書		システム納入時
10	その他必要な書類	本市から指示があったもの	システム納入時

6.3 検収

本業務は、本市による正常稼働確認及び前記の成果物すべ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。

7. その他留意事項

- ① **関係各所との調整および協議**：本業務の実施にあたり必要な事項について、本市、基幹系システム保守業者、およびネットワーク保守業者等と十分に協議・調整の上で進めること。
- ② **既存業務への影響配慮**：構築作業および導入に際しては、既存の開庁業務や他のシステム運用に支障を及ぼさないよう、作業時間や手法について細心の注意を払うこと。
- ③ **密接な連絡体制の維持**：受託者は本市と常に密接な連絡体制を確保し、本業務を正確に履行すること。
- ④ **秘密保持の徹底**：受託者は、本業務を通じて知り得た一切の情報（以下「秘密情報」という）を第三者に漏洩してはならない。本市の承諾なく資料等の第三者提供や目的外利用を禁ずる。なお、本義務は契約終了後も継続するものとする。
- ⑤ **従事者の義務**：本業務の従事者は、業務上知り得た秘密を他に漏らし、または自己の利益

のために利用してはならない。本義務は従事者が退職した後も継続するものとする。

- ⑥ **データの確実な消去**：契約終了時には、システム内および受託者が保有するデータを、物理的破壊または消去ソフトウェア等により復元不可能な状態で消去すること。
- ⑦ **事故・災害発生時の対応**：業務実施中に事故または災害が発生した場合は、速やかに本市へ報告し、その指示に従うこと。特に、特定個人情報の漏洩、滅失、毀損、またはその兆候を認知した場合は、直ちに報告を行い、詳細な経過報告および再発防止策を提出すること。
- ⑧ **損害賠償責任**：受託者が本業務の実施により、本市または第三者に損害を与えた場合は、受託者がその損害を賠償する責任を負うこと。
- ⑨ **再委託の制限**：業務の全部を一括して再委託することは認めない。主たる部分を除く一部の再委託が必要な場合は、事前に本市の書面による承諾を得ること。その際、受託者は再委託先に対し本業務と同等の義務を課し、再委託先の行為について一切の責任を負うこと。
- ⑩ **提案内容の反映**：プロポーザル時の提案内容、および選定後の協議における決定事項は、本仕様書の一部とみなす。
- ⑪ **疑義等の解決**：本仕様書の解釈に疑義が生じた場合、または明示のない事項については、その都度本市と受託者が協議の上、決定するものとする。