

西脇市書かない窓口システム等構築業務委託仕様書

1 業務目的

西脇市では令和3年度新庁舎への移転に伴い、利用頻度の高い窓口業務のワンフロア化や、福祉、子育て等関係窓口の集約化を進めるとともに、番号案内システムの導入、証明書発行コーナーやおくやみコーナーの設置、日曜窓口の開設など、わかりやすく利便性の高い窓口体制の整備を行ってきた。

窓口業務改革に取り組む中で、依然として行政手続きが市民の負担となっていることから、この問題の解決に向けて、ひとつの窓口で市職員が寄り添いながら複数の申請支援を行うことができるデジタル技術を活用した「書かない窓口」を導入するとともに、市民の負担軽減と利便性向上、職員の業務効率化とサービス標準化の実現を目指す。

2 業務内容

(1) 業務名

書かない窓口システム等構築業務委託

(2) 業務範囲

ア 計画準備及び資料収集整理

イ システム構築

ウ データ及びシステムセットアップ

エ 基幹系システム及びネットワーク保守事業者との調整

オ 管理者及び利用者向け研修、操作マニュアルの作成

カ その他、システム構築に想定される業務

キ 運用保守

(3) 履行期間

契約締結日の翌日から令和6年3月31日まで

ただし、令和6年3月に一部手続きを運用開始すること（対象手続きについては、本市と受託者が協議の上で決定する。）。

(4) 履行場所

西脇市役所 兵庫県西脇市下戸田 128番地の1

3 システム構築

(1) 基本要件

本システムは、デジタル庁のガバメントクラウドにおける地方公共団体への窓口DXSaaS提供業務及び運用保守業務委託「要件定義書」を満たす、自治体窓口DXSaaSの利用を前提としている。

(2) 導入窓口

西脇市役所 戸籍住民課

(3) 利用する窓口用端末台数及び周辺機器類

ア ノートパソコン等窓口端末 2台

※Windows11Pro、Core i5、8GB、SSD、15.6インチフルHD、無線LAN、5年間翌営業日ハードウェアオンサイト保守

イ ICカードリーダー等読取装置 2台

ウ その他（提案範囲外）

レーザープリンターは本市が用意をする。

(4) 対象業務及び手続

住民基本台帳、印鑑、戸籍、税、国民健康保険、介護保険、後期高齢、児童手当、学齢簿

(5) 機能要件

デジタル庁が示す「【別紙1】要件定義書」に準拠する。

(6) データ連携要件

本市及び基幹系業務システム保守事業者は、基幹系業務システムからCSVファイル形式でデータを出力し、既設庁内連携サーバのフォルダ内に保存するまでの改修を予定している。

ア 基幹系業務システムからのデータの参照

基幹系業務システムが出力するデータと連携すること。

また、文字情報ファイルのデータ連携についても対応すること。

イ 基幹系業務システムへのデータの入力

本システムに入力された情報は、RPA連携可能なデータとして出力ができること。

ウ RPA連携可能なシナリオ作成と管理者教育を行うこと。

RPA連携は20の手続を予定している。

なお、RPAはWinActorのフル機能版1ライセンスと実行版1ライセンスは本市が用意する。

(7) ネットワーク要件

「【別紙2】ネットワーク構成図」のとおり。

本市庁内から窓口DXSaaSへのネットワーク接続まで、必要な設計及び設定、助言、ネットワーク保守事業者と調整を行うこと。

ア ガバメントクラウドへの接続方法は、デジタル庁のガバメントクラウド接続サービスを利用する。

イ Gateway環境はTransitGatewayを利用する。

ウ 庁内ルータは、富士通製「Si-R G210 V20」2台を本市が用意する。なお、在庫納期により機種変更する場合がある。

4 運用保守

(1) 保守体制

ア 保守体制図（保守範囲、再委託先を含む責任者及び担当者、連絡先等）を作成し、安定稼働に努めること。

イ 保守対応時間については、原則年末年始を除く窓口開庁日の午前8時30分から午後5時15分までとすること。

時間外に問合せが必要となる場合、緊急時の連絡体制を整えること。時間外受付の対応については翌窓口開庁日とする。

ウ 土日祝日の開庁日の保守対応については、事前に本市から受託者に連絡し、双方合意の上で保守を行う。

エ 年度更新の際には、保守体制図の見直しを行い提出すること。

(2) システム保守

ア システムバージョンアップ及びセキュリティー対策等を行い、

- 端末のOSやブラウザ等のアップデートにも対応すること。
- バージョンアップや設定変更を行う際は、検証環境において動作確認の上、作業計画書の事前提出と復旧方法について記載し、本市の合意を得ること。
- イ システム障害が発生した場合、受付後30分以内に解決に向けた初動を行うこと。
- ウ 復旧後は、障害原因やログ等の分析と報告を行うこと。
- エ 軽微な障害については、市職員が障害切り分けを行えるようマニュアルを用意すること。

(3) 新任者教育

- 人事異動等により新任者が窓口DXSaaSを利用する場合、保守サービスの範囲において、新任者教育を実施すること。
- 実施時期、回数、実施方法については、本市と受託者双方協議の上で決定するものとする。

5 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、業務導入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市に提出し説明すること。
- (4) 進捗管理、課題管理、リスク管理、品質管理を行い、定期的に本市へ報告すること。
- (5) 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。
- (6) 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。

6 納品成果物

- 受託者は次の納品物を本市の指定する期日までに提出すること。
- 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保存された電子媒体1部とすること。

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や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、環境設計等	システム納入時
試験成績書	結合試験項目及び試験結果	動作試験完了時
操作マニュアル	ユーザ及び管理者向けの操作方法を記載	システム納入時
研修マニュアル	研修内容を記載	システム納入時
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

打合せ資料及び議事録	会議等の資料及び議事録	システム納入時
その他関係書類・物品	本市から指示があったもの	システム納入時

7 その他

(1) 検収

本構築業務は、本市による正常稼働確認及び上記の納品物全ての検査合格をもって完了とする。

検査完了後、仕様書との不適合が見られた場合は、本市と協議の上、受託者は無償で是正措置を実施すること。

(2) その他事項

ア 機器の設置や設定が必要な場合は、本市担当者、基幹系業務システム保守事業者と打合せの上、実施すること。

イ 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。

ウ 本業務を遂行するに当たって、知り得た設定情報及び本市が開示した情報を、本業務の目的以外に使用又は第三者に提供しないこと。

エ 仕様書の内容で疑問が生じた場合には、その都度本市と協議すること。

オ マニュアル類が改訂された場合は、速やかに改訂後のマニュアルを本市に提供すること。

カ システムの運用開始後、受託者の責任に帰すべき事由による不良箇所が発見された場合は、速やかに必要な措置を行うこととし、これに関係する費用は全て受託者の負担とする。

キ 本業務の履行期間の満了、全部若しくは一部の解約、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、本市が継続して業務を遂行できるよう必要な措置について誠実に対応すること。

また、受託者は、本業務が終了した際には、業務継続に必要なデータの引き渡しを行うこと。また、データ引き渡し及び完全消去に関する完了報告書（任意様式）を提出すること。

ク 本市の許可を得た上で再委託を行う場合は、再委託先についても同様の守秘義務を順守させる契約を締結し、受託者の責任において、管理・監督を行うこと。