

桐生市書かない窓口システム導入管理業務委託仕様書

1 業務名

桐生市書かない窓口システム導入管理業務委託

2 目的・概要

桐生市（以下、「本市」という。）では、各種手続きにおいて、窓口ごとに氏名、住所等を何度も申請書へ記入していただいている状況であり、市民が記入する手間・時間、職員の説明等に係る手間・時間及び手書きの申請書の確認や修正に係る手間・時間は、手続きの所要時間を増加させ、市民の負担及び窓口混雑の要因の一つとなっている。

本業務は、上記課題解決のため、デジタル技術を活用して申請書等を電子的に作成する「書かない窓口システム」（以下、「本システム」という。）の環境構築（機器調達含む。）をするもので、本システムの活用により市民の利便性向上及び業務効率化による窓口の混雑緩和を図ることで、誰一人取り残さない、書かない、迷わない、待たない窓口を実現することを目的とする。

3 委託期間

（1）システム導入及び構築期間

契約締結日から令和6年12月31日まで（テスト及び研修期間を含む）

（2）システム運用管理期間

令和7年1月1日から令和11年12月31日まで（5年間）

4 履行場所

桐生市役所（桐生市織姫町1番1号）

桐生市役所 新里支所（桐生市新里町武井693番地1）

桐生市役所 黒保根支所（桐生市黒保根町水沼182番地3）

5 稼働時期

本システムの稼働時期について、現時点では以下のとおり想定しているが、受託業者決定後に市と協議の上、最適な稼働時期を決定することとする。なお、今回の提案に係る価格提案金額は、当該時期での運用を想定し算出すること。

- ・令和6年 7月 契約書締結
- ・契約締結後～ 要件定義
- ・令和6年 8月～ 機器調達・システム環境構築
- ・令和6年 9月～ 現地設定
- ・令和6年11月～ 操作研修
- ・令和6年12月～ 試験運用
- ・令和7年 1月 運用開始

6 基本方針

本システムは、安定稼働を最優先事項として、個人情報等のセキュリティに十分考慮したシステムであることとする。なお、本システムは、当該仕様書の全ての事項を満たすものであることとする。

- (1) LGWAN-ASP で利用できるシステムであること。なお、LGWAN 回線は、本システム利用のために新設せず、本市の回線(現行:最大10Mbps(都道府県ノード経由)、第5次 LGWAN 切替後(令和6年12月5日以降(予定)):最大100Mbps(直接接続))を使用する。
- (2) 安定稼働の観点から、令和6年4月1日時点で本市の人口(10万人)と同等規模以上の自治体窓口業務において、導入実績及び稼働実績のあるシステムであること。
- (3) 打合せ、開発、納品及び稼働後の保守について受託業者又は関連会社の社員で対応できること。
- (4) 受託者が用意するパッケージシステムの導入を基本とする。なお、必要な修正及び追加等が生じ、追加の費用が発生する場合には見積額に含めること。
- (5) 利用窓口(職員)数の増加、データ量の増加に対応できるシステムであること。なお、増加に伴う追加費用は発生しないものとする。また、システム変更内容については、協議の上、対応の方針を決定すること。
- (6) クライアント端末は、本市既存の業務用端末及び各施設の業務用端末にて運用可能であること。(ただし、本人確認書類の読込等、専用機器が必要な機能を除く。)また、クライアント端末の増設、移設、更新、入替等が発生した場合でも設定作業等を委託する必要がなく、追加費用は発生しないものとする。
- (7) 文字は、将来のシステム標準化を見据え、戸籍統一文字や住民基本台帳ネットワーク統一文字に対応した IPA m j 明朝フォントを採用している、若しくは追加費用なしで変更できること。
- (8) 運用するデータセンターは日本データセンター協会制定の「データセンターファシリティスタンダード」が定めるティア3又は同程度の基準を満たしており、自然災害にも十分耐えうる場所に立地していること。

7 機能要件

(1) 申請書作成支援・手続き案内機能

- ア OCR 機器により本人確認書類(運転免許証、在留カード等)の券面情報を読み取り、申請書へ氏名、住所、生年月日等の自動入力ができること。
- イ IC カードリーダーを使用して、マイナンバーカードの情報を取得することで、申請書へ氏名、住所、生年月日等の自動入力ができること。なお、マイナンバーカードを読み取る際は、暗証番号の入力を必要としないこと。
- ウ 同一申請書内、若しくは複数の申請書を記載する際には、2度書かせない仕組みがあること。また、申請時に窓口が複数に分かれる場合も、特定の番号や QR

コード等を利用し、既に申請した内容の情報を引き継ぐことにより、同じ内容を2度書かせない仕組みがあること。

エ 職員が市民にヒアリングを行うことにより、必要な手続きや対応窓口等の関連情報が一覧で分かり、印刷が出来ること。

(2) メンテナンス機能

帳票の追加や変更は、稼働後も職員自ら行えるよう、システム内に帳票メンテナンス機能を有すること。なお、職員自らが帳票を追加する場合、追加費用が発生しないこと。また、帳票の作成数には制限を設けないこと。

※帳票の初期設定に際して費用が発生する場合には、15帳票分として見積りをする。

(3) その他必須機能

ア 申請された情報はCSVデータなどで自動的に出力され、基幹系システムとの連携が図れる連携ファイルとして出力可能であること。

イ 導入時には基幹系システムとのデータ連携機能の構築は要しないが、本市の基幹系システムの標準化後においては、聞き取りと本人確認書類から宛名情報と照合し、氏名等基本4情報の内容を記録することができること。

なお、標準化後の基幹系システムとのデータの連携方法についての提案をすること。（本市の標準化移行時期：令和7年12月頃予定）

8 非機能要件

(1) 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（水曜日のみ午後7時）まで、第1・第3日曜日の午前9時から午後1時までを基本とするが、繁忙期等は運用時間の延長が可能であること。また、運用時間の変更があった場合でも追加費用は発生しないこと。なお、連絡先は保守窓口に統一すること。

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。

9 ソフトウェア・ハードウェアの調達

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、本市に納品すること。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。

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。また、ソフトウェアについては、本システム稼働後5年間のソフトウェア使用権及び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）を本市に保証すること。

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、調達機器については、市と協議の上、決定すること。

(1) タブレット端末等 11台

本システムの実行環境として稼働する機器本体。

【OS】

Windows 10 LTSC を基本とする。バージョンアップにも対応すること。

【通信規格】

無線 LAN 及び有線 LAN (USB 接続等による外付け可) どちらにも対応できること。

【メモリ】

8GB 以上（提供されるシステムが5年間快適に稼働すること。）

【CPU】

Intel core i5 以上

【ストレージ】

SSD 256 GB 以上

【インターフェース】

外部機器を接続する場合に、必要なインターフェースを備えること。

なお、USB ポートは、必要分外付け可とする。

【ディスプレイサイズ】

概ね 10 インチ以上。

【カメラ機能】

OCR 機能の使用時にカメラ機能を使用する場合は、必須。

OCR 機能に対応するスペックとすること。

【セキュリティワイヤー・鍵】

盗難防止用のセキュリティワイヤーと鍵を準備すること。

【キーボード及びマウス】

上記機器（（1）タブレット端末等）で利用可能なもの（純正品に限る。）を合わせて調達すること。

【メーカー保守】

5年間のハードウェア保守（SSD 返却サービス付き）を基本とすること。

（翌営業日対応 オンサイト修理 月～金 9時から17時対応）

なお、希望するサービスプランがない場合には、市と別途協議すること。

（2）OCR 機器又はスキャナ 11台

本人確認書類の券面記載内容を読み取るための機器。なお、（1）タブレット端末等のカメラ機能で代用可能な場合は不要とする。

（3）その他機材 30台

【カードリーダー】

マイナンバーカードのICチップが読み取れること。

【QRコードリーダー等】

「7機能要件（1）申請書作成支援・手続き案内機能 ウ」の機能において、情報を引き継ぐ際に必要な機材について調達すること。

（4）ネットワークプリンタ

本市が用意するため、本仕様においては調達不要とする。

（5）来庁者確認用モニタ

来庁者に確認用モニタを使って内容を確認してもらうことは想定していないことに加え、署名については、電子署名ではなく、印刷した申請書等に、直接署名する運用を想定していることから、本仕様においては調達不要とする。

10 運用及び保守

（1）基本要件

- ア 導入期間中、システムによる業務が滞りなく実施できるよう、定期保守点検等最適な保守を実施すること。また、点検後は結果報告を行うこと。
- イ 保守窓口は、一つの連絡先に統合すること。
- ウ 受付時間は、職員の勤務時間を原則とするが、問合せ内容によっては、時間外でも対応すること。
- エ システムに重大なバグや脆弱性が発見された場合は、速やかに本市へ連絡し、対応を別途調整すること。
- オ 本市が今後計画する事業において本業務に関係すると思われる内容についての問合せに対して技術的支援を行うこと。
- カ 本システム導入に合わせたBPRの支援を行うこと。

（2）システム等保守

- ア 操作方法等の各種問合せに対応できる要員を用意すること。
- イ システムの稼働開始から60か月間、常に完全な機能を保つため、ソフトウェア等の保守作業を実施すること。また、障害発生時の早急な復旧を行うための保守体制を確立すること。

（3）障害発生時

- ア 障害発生時、速やかに本市へ報告する体制とすること。

- イ 復旧作業は、作業開始から可能な限り早く終わらせること。
- ウ 障害復旧が完了した場合は、本市へ完了報告を行うこと。
- エ 技術者の派遣回数を制限しないこと。また、派遣に係る費用及び交換部品等にかかる費用は別途発生しないこと。
- オ 障害復旧後、同様の障害が発生しないように是正措置又は予防措置を講じること。
- カ 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。また、必要に応じて、障害復旧作業を実施した際のノウハウを反映すること。

1 1 操作研修

職員向けのシステム操作研修は、研修実施体制、スケジュール等について、本市と協議の上、必要となる計画書及び教材等を作成し実施すること。

なお、会場、電源、ネットワーク環境は本市が用意する。

1 2 成果物

受託者は、契約締結後、速やかに当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 部及びデータファイル（Word 又は PDF ファイル）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（WBS 等）などを記載	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・環境設計など	システム納入時
試験成績書	テスト項目及びテスト結果	各種テスト完了時
操作マニュアル	ユーザー向け操作方法を記載	システム納入時
運用マニュアル	管理者向けの運用説明書	システム納入時
研修マニュアル	運用試験用のシナリオ等を記載	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
運用保守設計書	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	本市より指示のあったもの	システム納入時

1 3 個人情報等保護

本業務における個人情報等の取扱いについては、個人情報等の保護の重要性を十分認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。

また、受託業者が本業務の遂行上知り得た個人情報等については、個人情報の保護に関する法律等関係法規を遵守し、受託者の責任において厳重に管理するとともに、他の目的への転用は行わないこと。本業務の契約が終了し、または、解除され

た場合も同様とする。

1 4 契約及び委託料等の支払い

(1) 契約方法

契約は、本仕様書 3 (1) システム導入及び構築業務と、(2) システム運用管理業務は、それぞれ別個に契約する。

※(2)については、地方自治法(昭和22年法律第67号)第234条の3による5年間の長期継続契約を締結予定であり、発注者は翌年度以降において発注者の歳入歳出予算におけるこの契約の当該金額について減額又は削除があった場合には、この契約を変更又は解除することができるものとする。

(2) 支払い方法

支払いは、(1) システム導入業務については業務完了後一括払い、(2) システム運用管理業務については、運用管理履行期間の毎月末を検収日とし、検収日以降で適法なる請求があった日から30日以内に、月あたりの支払額を支払う。

1 5 その他

- (1) 業務の実施にあつては、万全の体制によるものとし、システムの完全稼働に支障のないようにすること。
- (2) 本業務に必要な手続き、書類の作成等は、受託業者が自己の費用負担において迅速かつ確実に行うこと。
- (3) 本業務の委託契約部分に係る業務の全部又は一部の処理を第三者に委託する場合、あらかじめ書面による再委託に係る本市の承認を得ること。また受託者は、再委託先の行為について、全責任を負うこと。
- (4) 本業務の実施に当たり疑義等が生じた場合は、速やかに本市と協議の上、必要な措置を講じること。
- (5) 本仕様書に記載されていない事項については、両者が協議の上、実施することとする。

1 6 事務局

〒376-8501 桐生市織姫町1番1号

桐生市 総務部 DX推進室(桐生市役所7階)

電話：0277-46-1111(内線558)

FAX：0277-43-1001

メール：dx-suishin@city.kiryu.lg.jp