

光市窓口業務支援システム導入及び運用業務
委託仕様書

令和7年7月

光市

1 事業概要

(1) 業務名

光市窓口業務支援システム導入及び運用業務

(2) 目的

光市（以下「本市」という。）では、「光市行財政構造改革推進プラン」で掲げた「市民満足度の高い行政サービスの推進」の取組である「ライフイベントに応じた窓口のワンストップ化」の推進を図るため、次の3点を目的に「書かない窓口」の導入検討を進めている。

ア 市民の利便性向上

イ 業務プロセスの改善による職員の負担軽減

ウ 現状で対応可能なワンストップ化の実現

「書かない窓口」の導入に当たっては、システムの導入に先立ち、デジタル庁が提供する「窓口BPRアドバイザー派遣事業」を活用した、システム以外の業務改革を段階的に実施している。その上で本市の44の事務において、これまでの紙媒体による申請・届出に加え、窓口で備え付けるタブレット端末等の機器を利用した上で電子的に申請・届出を受付ける「窓口業務支援システム」（以下「本システム」という。）の環境構築（機器調達を含む。）及びソフトウェア・ハードウェアの運用及び保守を行うことにより、窓口事務の効率化・高度化及び窓口混雑の緩和に対応し、上記アからウの目的をより効率的に実現することを目的とする。

2 業務の範囲及び内容

受託者は、下記の業務について、専門スタッフを配置し、確実な作業を実施すること。

(1) システムの基本的な考え方

本システムは原則自庁舎にシステムを設置する方式、LGWAN-ASP サービス、又はデータセンターに設置したシステムをセキュアな回線で接続して利用するクラウド形式のいずれも想定している。なお、ガバメントクラウドの利用は想定していない。

受託者は、本市が導入する本システムを構築し、稼働環境を整備すること。本システムは、原則として以下の機能を有すること。なお、これらの機能は受託者が用意するパッケージシステムの基本機能で実現することとし、機能拡張を伴う本市独自のカスタマイズは行わない。また、以下の記載内容にかかわらず、基本機能として実装されている機能については、あわせて導入するものとする。

(2) 前提条件

ア 想定している利用形態

本市では、ライフイベントに関連する手続きについて市民課で受付のみ行い、以後の処理は所管課で実施する受付代行の導入を予定している。その際、手続きによっては手続き時に交付物がある場合があり、交付物は所管課で交付する。

イ 利用窓口数

6 窓口

ウ 窓口における運用時間

土日祝休日、年末年始（12月29日～翌年1月3日）を除く、平日の8時00分から18時00分まで。

※ただし、繁忙期（3月下旬～4月上旬）の土日は平日と同様に運用できること。

エ 想定している申請

住民票の写し、印鑑登録証明書、所得証明書など証明書に関する手続きや、出生、死亡、転入、転出、婚姻、離婚などライフイベントに関連した手続き。詳細は「【別紙1】手続一覧」を参照。

なお、対象とする申請は、制度改正等に変更となる場合があること、新たに関連する手続きが発生する場合があること、また年次的に追加することを予定している。こうした点を考慮し、本市職員で追加及び変更ができる、または運用費用の範囲内で対応するなど柔軟に対応すること。

オ 既存基幹系業務システム 株式会社日立システムズ製「ADWORLD」

(3) 機能要件

庁内窓口支援を行う「手続きガイダンス」機能及び「申請書作成」機能を実現できること。ただし、基幹系業務システムへの連携は本調達には含まないが、連携機能は有していること。

個別の機能要件は「【別紙2】「窓口業務支援システム」機能要件一覧」とおりとする。

(4) 導入機器

受託者は、導入するシステムを運用するために必要なソフトウェア（ミドルウェアを含む）、パソコン、タッチディスプレイ、プリンタ、本人確認書類読取装置等のほか、パソコン等のワイヤーロック、のぞき見防止フィルム、キーボード・マウス、タッチペン、接続ケーブル類の周辺機器等「(3)機能要件」に示す各機能の動作に必要となる品目・機能については、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。

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運用期間の「ソフトウェア使用权」及び「ソフトウェアの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。

(5) 導入機器の設定

パソコン、タッチディスプレイ、プリンタ等上記（4）で納入した機器について、システムを使用できるように設定作業を行うこと。なお、パソコン、プリンタ等の設定値等については契約後に打合せを行った後、設定シートを提供する。

(6) 操作研修

構築するシステムの操作方法等について、本番環境を用いて、関係する全ての職員等（約20人）を対象に研修を行うこと。研修に使う資料は受託者が用意すること。また、研修内容を提案書に明示すること。実施方法等については、本市と協議の上、柔軟に対応すること。

なお、研修会場、プロジェクター、スクリーン、パソコン、庁内ネットワーク接続環境等は本市が準備する。

(7) 本稼働支援

本稼働開始時から2週間程度の初期トラブル等の解消までの運用時間中は立会作業を実施し、本稼働の支援を行うこと。

3 成果物

契約期間内に、以下の書類等を提出すること。なお、納品形態、部数及び納入場所は、本市と協議すること。

納品物	内容	納入期日
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、初回協議時
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、環境設計などを記載	システム稼働時
テスト結果報告書	単体テスト項目、結合テスト項目、総合テスト項目、運用テスト項目及びテストの結果	システム稼働時
本稼働結果報告書	本稼働後、2週間程度の安定稼働の確認結果	本稼働後1か月以内
管理者向け運用保守マニュアル	管理者が本システムの運用・保守を行うために必要な事項を記載	操作研修時

利用者向け操作マニュアル	利用者が本システムを利用するための操作方法を記載	操作研修時
研修資料	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	打合せに関する資料及び議事録	打合せ実施後 5 開庁日以内
その他 関係書類・物品	本市から指示のあったもの	システム稼働時

4 運用及び保守に係る要件

本システム導入後、受託者と運用及び保守に係る契約を締結する予定である。よって、令和8年3月以降5年間の運用及び保守に係る全ての経費を算出し、月額費用を見積書として提出すること。またその内容については、提案書に記載すること。

また、本市が最低限必要と考えている運用及び保守内容については、以下のとおりである。

(1) システム運用期間

令和8年3月1日から令和13年2月28日まで

(2) システム運用

ア バックアップ

システムに障害が発生した場合のために必要なバックアップを行うこと。

イ システム監視

システムに障害が発生した場合、迅速に検知するためにシステム監視を行うこと。

ウ ログの管理

ログの管理を行うこと。

(3) ソフトウェア及びハードウェア保守

受託者は、本システムの稼働環境として本市に納入したソフトウェア及びハードウェア一式について、本システムの正常稼働を維持するため、次の要件を含む保守作業（本システムに関する軽微な運用支援を含む。）の実施を保障すること。

ア 保守は定期訪問とはせず、作業を要する事案（故障等）発生の都度訪問することを基本とする。

イ ソフトウェアのバージョンアップ作業等、訪問時期が予定されている保守作業については、本市へ事前に連絡を行い実施すること。ただし、緊急を要する場合はこの限りではない。

ウ 保守作業完了後、作業実施後10日以内に「保守作業報告書」を本市

に提出すること。

エ 本市からの障害時連絡を受けられるよう連絡体制を整備すること。

オ 連絡受付の時間帯は、本システムの運用時間内とする。ただし、緊急を要する場合はこの限りではない。

カ 障害発生時、本市から連絡があった際は、直ちに復旧作業を開始すること。

キ 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（プリンタトナー等の消耗品費を除く。）は別途発生しないこと。

ク 障害時に派遣される技術者は、障害対応にあたり、本市と連絡・調整を図り復旧に臨むこと。

ケ 障害時は、障害対応の復旧状況及び復旧見込み時間等を随時、本市に報告すること。

コ 障害復旧後、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。

サ 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。

5 その他

(1) 追加提案

本業務の仕様は、本市が最低限必要と考えているものであり、受託者は業務の目的や基本的な考え方等を勘定し、その専門的な立場から、今後の技術革新や窓口業務のあり方を見据え、積極的な提案を行うこと。

(2) 留意事項

ア 本仕様書は、主要事項を示したものであり、本仕様書に示されていない事項についても、本業務として当然実施すべき事項については、実施されるものとする。

イ 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、信義誠実の原則に従い、必要に応じて協議し、定めるものとする。

ウ 本業務について、業務全体の責任者及び工程ごとの責任者・担当者を明記した業務従事者の名簿を提出すること。

エ 本業務の実施にあたっては、光市政策企画部情報・DX推進課の担当者と随時打合せを行うものとする。また、打合せの結果は、その都度議事録を作成し、提出すること。

オ 受託者は、本業務の一部を再委託する場合は、書面により光市政策企画部情報・DX推進課の担当者の承認を得ること。

カ 受託者は、情報資産の保護及び個人情報の保護の重要性を認識し、本業務の実施にあたっては、個人情報の保護に関する法律、光市の情報セキュリティポリシーに関する要綱等、関連する法令及び例規を遵守するとともに、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適切に行うこと。また守秘義務を遵守し、契約履行中に知り得た情報は外部に漏らさないこと。

なお、再委託先事業者及び協力事業者においても本項の遵守を徹底すること。

キ 本業務に必要な資料等の閲覧については、光市政策企画部情報・DX推進課で行うこと。

なお、やむを得ず資料等を持ち出す場合及び複写する場合は、光市政策企画部情報・DX推進課長の承認を得ること。また、持ち出した資料等は、業務終了後速やかに返却すること。

ク 受託者から本市に引き渡された成果物の所有権、著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。以下同じ。）、その他当該成果物を利用するために必要な一切の権利は、当該成果物の引渡しをもって全て本市に帰属する。ただし、成果品に含まれる受託者固有の知識、技術に係る著作権は、受託者に保留されるものとする。

ケ 受託者は、前項の成果物につき、本市に対して著作人格権を行使しないものとする。

コ 本業務の遂行にあたり、受託者の責により本市又は第三者に損害を与えた場合には、受託者がその損害を賠償すること。