

窓口業務支援システム導入業務委託仕様書

令和8年7月

国東市

1. 業務名

窓口業務支援システム導入業務委託

2. 事業目的

本業務は、本市の住民記録事務における住民異動届・おくやみの手続及び証明書発行手続等において、これまで紙媒体で申請・届出を受け付けていたところを、電子的に申請・届出を受け付けることができる窓口業務支援システムの環境構築及び保守運用を行うことにより「書かない窓口」を実現し、市民の利便性の向上と窓口事務の効率化を図ることを目的とする。

3. 導入場所及び導入部署

(1) 導入場所

国東市役所本庁舎及び各総合支所

(2) 導入部署

地域振興課（国見、武蔵、安岐）、税務課、市民健康課、福祉課、子育て支援課

4. 委託期間

契約期間：契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

システム本稼働：令和9年3月15日まで

運用保守期間：システム本稼働から令和9年3月31日

5. スケジュール

本システムの構築スケジュールは、以下のとおりとする。なお、他システムとの連携仕様設計、連携テストについては本市との調整のうえスケジュールを決定する。詳細スケジュールは、契約締結後に別途調整する。

業務内容	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
契約締結	●						
要件定義	●	●	●	●			
端末設置				●	●		
システムテスト・調整					●	●	
操作研修					●	●	
ユーザー検証					●	●	
本稼働						●	●
保守・運用						●	●

6. 業務内容及び成果物

(1) 基本情報

本市の人口及びライフイベントに係る手続処理件数等

人口及び世帯数（令和8年3月31日時点）	
人口	24,863 人
世帯数	12,918 世帯
住所異動届件数（令和7年度）	
転入届	1,121 件
転居届	405 件
転出届	1,684 件
戸籍届出件数（令和7年度）	
出生届	72 件
婚姻届	46 件
離婚届	17 件
死亡届	528 件
証明書交付件数（令和7年度）窓口受付分	
住民票の写し	5,993 件
印鑑証明書	4,493 件
戸籍全部・個人事項証明書	4,687 件
税務証明書	4,700 件

(2) 業務内容

受託者は、本仕様書に示す要件を満たすシステムを導入し、稼働環境を整備するために必要な作業等一切を行うものとする。業務内容の概要は以下のとおりとする。

- ① 本システムの構築（設計・構築・テスト・移行・操作研修等）
- ② 運用・保守
- ③ 必要なソフトウェア及びハードウェアの調達・設置・納入
- ④ その他本業務の実施に必要な作業

（３） 成果物

成果物の内容は、以下のとおりとする。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。

No	成果物名	内容
1	プロジェクト計画書	システム導入に係るスケジュール・体制等
2	構成管理ファイル	システム要件書等
3	打合せ書	打合せ記録・議事録等
4	運用保守マニュアル	手順書等
5	操作マニュアル	操作マニュアル・職員研修時テキスト等
6	サポート体制図	保守・問合せ連絡体制の全体図
7	RPA ライセンス証書	
8	機器納品書・受領書	調達機器の納品書及び受領確認書

7. システムの基本的な考え方

本システムは、ガバメントクラウド上に構築されたデジタル庁「自治体窓口 DXaaS」であること。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。

また、本システムの導入後、システムの効率的な運用を行うために、現状の業務フローの整理、改善への提案を行うこと。他の自治体での導入事例等に基づいて、システム導入前の業務と比較して、システム導入後に効率化を図る運用方法について、本市に適した運用案を提案すること。

本システムは、原則として「8. 機能要件」にて記載された申請受付機能を有すること。また、「8. 機能要件」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。

なお、基幹系システムは令和 9 年 1 月に標準化（標準準拠システム及びガバメントクラウドへ移行）する予定であり、標準化後の基幹系システムの CSP 環境は Amazon Web Service (AWS) となる。

また、本市が導入する本システムは、本庁舎および各総合支所に設置をするため、それぞれの拠点で同じように手続きを受け付けられることを前提とする。

8. 機能要件

以下の申請受付機能を有すること。

（１） 基本要件

デジタル庁が示す「窓口 DXSaaS 要件定義書」の必須区分が実施できること。

(2) 業務機能要件・業務帳票要件

ア. 本システムの導入窓口

地域振興課（国見、武蔵、安岐）、税務課、市民健康課、福祉課、子育て支援課

イ. 調達対象となる業務の一覧

本システムが対象とする業務は、下記に提示する。なお、対象業務は現時点での想定のため、今後の調整の中で増減の可能性がある。増減があった場合も本契約内で対応することとし、各業務の詳細については本市と調整しながら構築作業を進めること。

① 住民異動（転入・転出・転居）およびおくやみに係る業務

住民異動およびおくやみに係る手続の受付及び申請・届出書の出力ができること。また、下記表の住民異動またはおくやみに関して受け付けることが想定される手続について届出の受付及び申請・届出書の出力ができること。

No	住民異動・おくやみ関連手続	No	住民異動・おくやみ関連手続
1	印鑑登録	7	障がい福祉
2	マイナンバー	8	児童手当
3	後期高齢者医療	9	児童扶養手当
4	国民健康保険	10	福祉医療支給制度
5	国民年金	11	学童児童（通学区）
6	介護保険		

② 証明書交付請求の対象業務

下記の対象証明書に係る申請受付および申請書等の出力ができること。

No	対象業務
1	戸籍
2	住民票
3	印鑑証明書
4	税証明書

ウ. データ連携の対象となる業務の一覧

下記の対象業務のデータを取り込み、本システムで活用できること。

No	対象業務（システム名）	No.	対象業務（システム名）
1	住民基本台帳（AcrocityV3）	6	児童手当（WEL+）
2	国民年金（AcrocityV3）	7	児童扶養手当（WEL+）
3	後期高齢者医療（AcrocityV3）	8	学齢簿（AcrocityV3）
4	介護保険（MCWEL）	9	転出証明情報
5	障がい福祉（WEL+）	10	支援措置（AcrocityV3）

エ. 対象となる申請・届出書の手続数

本システムに各手続の必要事項を入力可能な申請・届出書を作成・登録することとし、その経費は本業務に含めること。対象となる手続は 50 手続程度を想定しており、別紙 1「対象手続」に本システムで受け付ける手続案を示す。手続は想定であり、詳細については本市と受託者で協議のうえ決定する。

(3) データ連携要件

「(2) ウ. データ連携の対象となる業務の一覧」の対象データを取り込むため、基幹業務システムと連携ができること。また、住民異動に関する手続については、本システムに入力した情報のうち必要な項目を基幹業務システムに反映できること。

●基幹業務システムとの連携（基幹業務システム ⇒ 本システム）

基幹業務システムが保有するデータについては、「地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書」の連携仕様に基づき、ファイル連携等により本システムに取り込むものとする。

なお、S3 パケットへのデータ排出については、現行の基幹業務システム保守ベンダにて設定するものとする。ただし、当作業に必要な経費については、以下記載の問い合わせ先に確認し、本業務に含めること。

基幹業務システム データ排出に関する問い合わせ先
株式会社オーイーシー
メールアドレス：j-eigy@oec.co.jp 電話番号：097-537-3525

●基幹業務システムとの連携（本システム ⇒ 基幹業務システム）

本システムで入力した情報については、RPA 等を用いて基幹業務システムへ入力する。

なお、作成対象シナリオは、住民異動（転入、転出、転居、特例転入等）を想定している。

また、RPA の利用にあたっては必要なライセンスを用意すること。なお、国東市は現在 PRA システムとして UiPath を利用している。

●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、特例転入のデータを本システムに連携させること。なお、現在、住基ネットの転出証明書情報は基幹業務システム（Acrocity）に取り込まれている。

(4) 機能要件

本システムで実現することを求める機能要件一覧は「様式 10 機能要件確認書」に示す。

9. 非機能要件

窓口業務支援システム導入業務委託 仕様書

(1) 基本条件

ア. 本システムの稼働時間

平日 8 : 30-20 : 00 (12 月 29 日~1 月 3 日は除く)

※繁忙期 (3 月、4 月) など稼働時間の延長や休日開庁を行う場合は別途調整すること。

イ. 本システム利用課

地域振興課 (国見、武蔵、安岐)、税務課、市民健康課、福祉課、地域包括支援センター、子育て支援課

ウ. 本システムの利用規模

項目	規模
利用者数	約 120 人 (利用課の課員全員)
利用端末数	約 11 台

エ. 本システムの利用環境

a. 環境構築、ネットワーク

ガバメントクラウド (AWS) との接続に関する環境設定等については、本市ネットワーク業務担当者及びネットワーク保守事業者と十分協議すること。

b. 機器

① 端末 (窓口システム用)

項目	端末仕様・導入ソフトウェア
台数	11 台
OS	Windows11 Pro
CPU	Core™i5 4 コア 8 スレッド以上
メモリ	8GB 以上
SSD	256GB 以上

※現段階では機種等は未定

② 端末 (RPA 用)

項目	端末仕様・導入ソフトウェア
台数	数台 本市の現状および窓口数等を考慮し必要台数を設置
OS	Windows11 Pro
CPU	Core™i5 4 コア 8 スレッド以上
メモリ	8GB 以上

窓口業務支援システム導入業務委託 仕様書

SSD	256GB 以上
-----	----------

※現段階では機種等は未定

③ IC カードリーダー

項目	端末仕様・導入ソフトウェア
台数	Caora もしくは PASiDScan 11 台（マイナンバーカード読み取り用）

④ 二次元コードリーダー

項目	端末仕様・導入ソフトウェア
台数	JIS X 0510（QR 標準）規格対応のハンデ イタイプのもの 製品例）WAP-MS822-2UBU02-SG 11 台（転出証明書の二次元コード読み取 り用）

⑤ 電子サイン用液晶タブレット

項目	端末仕様・導入ソフトウェア
台数	画面サイズ 10 インチ以上 OS:Android もしくは iOS 11 台 本稼働後 5 年間メーカー保守が可能であ ること セキュリティワイヤー（統一キー付き）2 m以上

c. 設置場所

設置場所	設置数（セット）
税務課	1 セット
市民健康課	2 セット
子育て支援課	1 セット
福祉課	1 セット
国見総合支所	2 セット
武蔵総合支所	2 セット
安岐総合支所	2 セット
合計	11 セット

オ. データの保存年限

作成した申請・届出書データを年度ごとに5年以上保存できること。

(2) 可用性

- ・障害対応により、業務再開までに要する時間を24時間未満にできること。
- ・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。
- ・システム稼働時間内の稼働率は99.5%とすること。

(3) バックアップと復元

- ・データバックアップは日次で行うこと。その他、定期的なバックアップに加え、メンテナンス作業等の前後でのバックアップ処理を行うこと。
- ・各バックアップデータ等により、データを復元できること。

(4) 保守性

- ・本市の組織改正、制度変更、将来導入されるシステムとの連携に柔軟かつ低コストで対応できるように考慮すること。
- ・システムを構成するソフトウェア、ハードウェアにある欠陥の診断または故障原因の追求、修正個所の識別を行いやすくするような対策を講じること。
- ・システムの修正の際には、障害発生を避けられるような対策を講じること。また、修正したシステムの妥当性確認ができるような対策を講じること。
- ・技術の進展に柔軟かつ低コストで対応できるよう、広く利用されている国際的な標準に基づく技術を採用すること。

(5) 拡張性

- ・本市の業務運用や作業手順の効率化を図るための入力順序や入力方法の変更、画面のレイアウト変更などの、データベースの変更を伴わない軽微な機能変更等については、本市と協議の上実現できること。
- ・窓口DXSaaSシステムを利用するクライアント端末を増やす場合には、追加のライセンス費用なしでシステムを増設できること。また、将来的に対象窓口及び対象業務を増やす場合には、できるだけ安価に拡張できるようにシステムを構築すること。
- ・導入後も必要に応じてパッケージの機能強化を行うこと。

(6) セキュリティ

受託者は、業務上知り得た情報を他へ漏らしてはならない。このことは、本業務が完了し、又は解除された後においても同様とする。

また、受託者は、別紙2「機密保持及び個人情報保護に関する特記事項」を遵守しなければならない。

10. 業務委託要件

(1) 要件定義及び設計

本市業務担当者の負担を軽減するよう配慮したうえで、本市業務担当者と協議の上、詳細なシステム要件を定義すること。

(2) 操作研修

運用開始前までに運用管理及び利用するにあたって必要となる内容について研修を行うこと。なお、操作研修の詳細は、本市と協議の上決定する。

ア. 研修は、システム管理担当者、一般職員等、利用する機能毎に分けて行い、集合研修及び実際に端末を使用した個別研修を行うこと。なお、システム管理担当者は政策企画課広報・DX推進係職員およびシステム利用課の職員合計10人程度、一般職員はシステム利用課の職員120人程度を想定している。

イ. 研修会場及び研修環境(PC、ネットワーク環境、プロジェクタ、スクリーン等)は本市が用意する。

ウ. 研修に必要とされるテキスト及び資料等を提供すること。

エ. 職員の研修期間は最低1カ月間を確保すること。

(3) 本稼働支援

ア. 本稼働は令和9年3月15日までとし、詳細な日程は本市担当者と協議の上決定すること。

イ. 本稼働時にはプロジェクトの管理者が立会作業を実施し、委託期間中は安定稼働に努めること。

ウ. 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。

(4) 実施体制

ア. 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。

イ. 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。

ウ. 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。

エ. 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。

オ. 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。

カ. 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。

(5) 検査検収

本業務は、本市による正常稼働確認及び、成果品の本市の完了検査を受け、検査合格により完了とする。検査不合格の場合は、直ちに補正等の必要な措置を講じなければならない。納品物すべての検

査合格をもって、業務完了とする。

1 1. 運用保守

システム本稼働から令和9年3月31日までの運用保守業務の内容については、下記のとおりである。

- (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、常に適切な業務が遂行できる動作環境を維持すること。
- (2) セキュリティアップデートの適用（OS含む）、不具合対応のアップデート、OSやブラウザのバージョンアップに無償で対応すること。
- (3) 本システムに障害が発生した場合は、本市から連絡を受けた後、30分以内の解決に向けた初動を行うこと。また、早急に障害の状況把握、復旧作業を行い、本市へ復旧の目途及び今後の対応等の報告すること。
- (4) RPA 動作不良時は、速やかにリカバリー作業を実施すること。
- (5) 障害復旧のためにバックアップデータからの復旧作業が必要な場合は、運用保守において作業を実施すること。
- (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。
なお、システム本稼働後の運用保守業務に関しては、別途本市と協議の上決定するものとする。
- (7) 年度ごとに必要なRPAの実行用ライセンスを調達すること。ライセンスの数については、本市と協議のうえ調達するものとする。
- (8) 既存の申請・届出書のガイダンスフローについて、業務方法の変更等により修正が必要となったときは、本業務の範囲内において修正すること。なお、本市組織の大幅な変更等により大規模な修正作業が必要な時は本市と協議の上、保守契約内での対応が困難な場合は別途契約等の対応とする。

1 2. その他事項

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。

以上