

福島市「書かないワンストップ窓口」システム構築業務委託仕様書

令和7年4月16日

福島市市民・文化スポーツ部スマート窓口推進課

目次

第1条 基本事項

1 業務委託名	1
2 「書かないワンストップ窓口」システムの概要	1
3 業務の目的	1
4 求める効果	1
5 主な業務内容	2
6 委託期間	2
7 成果物	3
8 プロジェクト管理	4

第2条 書かないワンストップ窓口システムに求める要件等

1 システム構築の前提条件	4
2 基本要件	4
3 連携要件	7
4 システム構成	8
5 非機能要件	9

第3条 RPAに求める要件等

1 基本要件	11
2 システム構成	12
3 RPAライセンス	12
4 RPAシナリオ	12

第4条 運用保守

1 基本要件	12
2 保守内容	13

第5条 その他

1 操作研修	13
2 本稼働支援	13
3 知的所有権	13
4 機密保持	14
5 留意事項	14

別記1 連携システム標準化時期一覧

別記2 書かないワンストップ窓口システム及びRPAを活用した想定事務フロー	16
---------------------------------------	----

別記3 導入想定機器等一覧

別記3 導入想定機器等一覧	16
---------------	----

第1条 基本事項

1 業務委託名

福島市「書かないワンストップ窓口」システム構築業務委託

2 「書かないワンストップ窓口」システムの概要

本業務は、基幹系業務システムの標準化に伴い、ガバメントクラウド上での動作が必要なことから、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 DXaaS 提供業務及び運用保守業務委託」で、令和7年度の採択を受けた自治体窓口 DXaaS の利用を前提とする。

3 業務の目的

当市の総合窓口において、書かないワンストップ窓口システム（以下、「本システム」という。）及びRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）を一体的に導入することにより、来庁する市民の待ち時間の短縮、申請書記入の負担軽減等を図り、市民の利便性を向上させるとともに、職員の事務処理の効率化を推進することを目的とする。

4 求める効果

市民の利便性向上とバックオフィスを含めた窓口業務の効率化等を図るために、本システム構築にあたっては次の点を重視する。

- (1) 転入の際に、市民が転出地等で行ってきた手続きや持参物にかかわらず、本システムにより手続きができること

ア マイナポータルを使って転入予約を行っている場合、申請管理システムを通じて転入予約情報が住民記録システムに取り込まれ、住民基本台帳ネットワークシステム（以下、「CS」という。）を通じて転出証明書情報が、CS統合端末及び住民記録システムに取り込まれる。この場合、転入手続きのために来庁する際の持参物はマイナンバーカードのみとなる。現状では、窓口でマイナンバーカードを提出すると転入届出書が住民記録システムから発行され、市民は同届出書に続柄等を記載して窓口へ提出する。

イ マイナポータルを使わず、転出地でマイナンバーカードを利用した転出（特例転出）を行った場合、CSを通じて転出証明書情報が統合端末及び住民記録システムに取り込まれる。この場合、転入手続きのために来庁する際の持参物はマイナンバーカードのみとなる。現状では、紙の住民異動届に必要な事項を記載し、マイナンバーカードを添えて窓口へ提出する。

ウ 転出地でマイナンバーカードを利用せずに転出を行った場合、転出地から転出証明書が発行されるため、来庁時には転出証明書が持参物となる。現状では、紙の住民異動届に必要な事項の記載をし、転出証明書を添えて、窓口へ提出する。

このように、現状においては、上記ア～ウのように、転出地での手続きや持参物に沿った事務処理をそれぞれ行わなければならない。本システムを構築及び運用することで、ア～ウの転出地での手続きや持参物にかかわらず、本システムを利用することによって円滑に住民異動業務の手続きができることを求める。

- (2) 住民異動業務については、市民の背景や異動事由にかかわらず本システムで手続きができること

ア 住民異動の手続きを行う市民は、外国籍の方や海外から転入される方、デジタルによる事務処理に抵抗感を感じる方など様々な背景を持っている。また、住民異動の事由についても、転入、転居や転出だけではなく世帯変更など様々な事由がある。このように多様な背景・異動事由を持つ届出に対して「ある特定の背景や異動事由をお持ちの方については紙による申請を行う」ことは、本システム導入の目的である、市民の利便性向上及びバックオフィスを含めた窓口業務の効率化のいずれの観点からも望ましくない。手続きに来庁する市民がどのような背景や異動事由であったとしても、円滑に住民異動等の手続きを完了できる本システムの構築を求める。

- (3) 市職員の習熟度に関わらず、効率的かつもれなく手続きができること

ア 転入された市民が様々な窓口を回る負担を軽減するため、転入手続の窓口において国民健康保険や介護保険等に係る一部申請の受付などについての事務を行っている。住民異動業務は、市民が記載した届出書への補記、住民異動に関連する聞き取り、住民異動に伴う他市や他課への確認といった内容だけでなく、他課が所管する事務手続きなど幅広い業務に精通する必要があることから、住民異動の手続きが完了するまでに要する時間は、受付した市職員の業務習熟度によって左右されてしまう一面がある。市職員は一定期間ごとに人事異動などがあることから、全体に対して十分な習熟度を確保することが困難であることが、手続きを開始するまでの待ち時間や手続きが完了するまでの総処理時間が長くなっている原因の一つと考えている。住民異動に伴う各種手続きの内容などについて、本システムがサポートを行うことにより、住民異動業務に携わる市職員の習熟度に関わらず、効率的かつもれなく手続きができることを求める。

5 主な業務内容

- (1) 本システムの構築（設計、構築、テスト、操作研修、本稼働支援等）
- (2) 福島市情報企画課及びネットワーク環境運用事業者との調整
- (3) 基幹系業務システムとの連携構築（データ連携を含む）
- (4) 住民記録システム運用保守事業者及びC S運用保守事業者との調整（R P Aシナリオ作成または作成支援を含む）
- (5) 運用・保守の仕様設計
- (6) 稼働後の本システムの運用保守
- (7) 業務全体のプロジェクト管理
- (8) その他、住民サービスの向上と窓口業務の効率化の実現に向けた方向性や具体案の提案

6 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日（火）まで

ただし、令和8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当市と協議の上決定すること。なお、当市が想定しているスケジュールについては次に示すと

おり。

	時期	内容
令和7年度	令和7年5月下旬	プロポーザルによる事業者選定完了
	令和7年6月下旬	委託契約締結
	令和7年7月	システム構築開始・RPA作成または作成支援
	令和7年9～10月	ガバメントクラウド接続
	令和8年1月	基幹系ガバクラリフトアップ完了・運用開始
	令和8年1月前後	基幹系連携構築・疎通確認
	令和8年2月	運用テスト
	令和8年2月	証明書発行業務運用開始 (住民記録、印鑑登録との連携開始)
令和8年度	令和8年6月	住民異動手続業務運用開始 (その他システムとの連携開始)

※連携に係る構築・疎通テストについては、令和7年度内に実施するが、令和7年度中は、標準化移行を優先するため、連携業務については協議しながら進める。

7 成果物

工程ごとの成果物は、指定する期日までに作成・納入し、承認を得るものとする。なお、納入後1年間は、媒体破損、データ及びプログラム不良による納入物の再作成及び修正を保証できるように、受託者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。

また、提出にあたっては原則、電子データ（PDF）の納品とし、当市の指定がある場合はPDF以外の納品も可能とすること。

No.	名称	内容	納入期限
1	プロジェクト計画書	本業務を運営するための計画書	初回打ち合わせ時※契約締結後1週間以内
2	議事録	打合せの内容を記録するもの	随時※打合せの日から3営業日以内
3	操作研修テキスト	利用職員及び管理職員向けの研修資料	操作研修時まで
4	操作マニュアル	システム利用職員向けのマニュアル	操作研修時まで
5	運用保守マニュアル	管理職員向けのマニュアル	システム稼働時まで
6	システム設計書	要件定義、外部設計、帳票設計、データ連携設計、手続定義設計、環境設計等	システム稼働時
7	各種ライセンス証書	OS等のライセンス証書	業務完了まで

8	運用保守報告書	運用保守の状況を報告するもの	随時※詳細は契約締結後協議する
9	業務完了報告書	すべての委託業務が完了したことを報告するもの	業務完了後1週間以内
10	その他必要な書類	当市から指示があったもの	随時

8 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、十分な体制を整備すること。
- (2) 業務体制の整備にあたっては、導入業務全体を総括する責任者を定めること。
- (3) 初回打合せ時にプロジェクト計画書を当市に説明し、承認を得ること。
- (4) 確実に進捗管理、課題管理、リスク管理等を行い、定期的に当市へ報告すること。
- (5) 当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) 本稼働の可否に係る判定については、当市の合意を得ること。

第2条 書かないワンストップ窓口システムに求める要件等

1 システム構築の前提条件

- (1) 安全かつ最適な構築スケジュールを計画・立案し、データセットアップ、当市の基幹系業務システムとの連携等についてできる限り当市が行う作業負担の軽減が図れる方法により実現すること。
- (2) 本システム構築後に関係法令等の制定及び改廃が行われた際に、「書かないワンストップ窓口」を継続するために必要な改修費用がなるべく少なくなるよう工夫して構築すること。
- (3) 当市における基幹系業務システムのガバメントクラウドへのリフトアップについては「別記1 連携システム標準化時期一覧」のとおりである。については、移行困難システムが含まれることに留意し、標準準拠システム移行に対応するための本システムの改修費用がなるべく少なくなるよう工夫して構築すること。
- (4) 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き・業務フローの検討に対する助言等の支援を行うこと。

2 基本要件

- (1) 当市の既存の基幹系業務システムと連携し①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、②住民異動に伴う関連手続をヒアリング等の情報をもとに判定、③手続案内書の出力等ができるシステムを構築すること。
- (2) 当市が想定する事務フローについては「別記2 書かないワンストップ窓口システム及びRPAを活用した想定事務フロー」を参照すること。
- (3) 詳細な要件定義及び設計については、当市担当者と協議の上決定すること。
- (4) システム導入窓口 24所属

No.	所属名	住所
-----	-----	----

1-1	市民課	福島市五老内町3番1号 ※1-2：福島市三河南町1番20号
1-2	西口行政サービスコーナー※	
2	スマート窓口推進課	
3	市民税課	
4	国保年金課	
5	共生社会推進課	
6	介護保険課	
7	こども政策課	
8	渡利支所	福島市渡利字舟場7番地の1
9	杉妻支所	福島市伏拝字台田1番地の1
10	蓬萊支所	福島市蓬萊町四丁目1番1号
11	清水支所	福島市泉字扇田9番地
12	東部支所	福島市岡部字高畑46番地
13	北信支所	福島市鎌田字中江1番地
14	吉井田支所	福島市仁井田字西下川原1番地の1
15	西支所	福島市上名倉字妻下4番地の2
16	土湯温泉町支所	福島市土湯温泉町字上ノ町9番地
17	信陵支所	福島市笹谷字才ノ神1番地
18	立子山支所	福島市立子山字竹ノ下24番地の1
19	飯坂支所	福島市飯坂町字銀杏6番地の11
20	松川支所	福島市松川町字杉内33番地
21	信夫支所	福島市大森字馬場1番地
22	吾妻支所	福島市笹木野字折杉41番地の1
23	飯野支所	福島市飯野町字後川10番地の2
24	茂庭出張所	福島市飯坂町茂庭字宮沢口9番地の1

(5) 本システムを利用する機器

本システムを利用する機器は、当市が別途調達する。

ア 窓口端末（クライアント端末）：約90台（予定）

想定される調達対象機器等については、「別記3 導入想定機器等一覧」に示すとおり。

イ RPA専用端末：約5台（予定）

想定される調達対象機器等については、「別記3 導入想定機器等一覧」に示すとおり。

ウ プリンタ：未定

(6) 本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。また、既存の住民記録システムで使用している文字（内字・外字）の字形を意識し、支援システムで使用する文字と連携できるよう必要に応じて文字同定を行うこと（同定検証を行う際は職員の作業負荷軽減を考慮するこ

と)。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、令和8年1月までにデジタル庁が示す文字セットである「MJ+」に対応する文字フォントに移行予定のため、必要な対応について考慮すること。

(7) 対象業務

ア 届出受付業務（想定）

No.	業務名	総合窓口 受付業務	総合窓口 資格情報 確認業務	支所窓口 受付事務
1	住民基本台帳	○		○
2	戸籍	○		○
3	マイナンバー	○		○
4	印鑑登録	○		○
5	国民健康保険	○		○
6	国民年金	○		○
7	後期高齢者医療	○		○
8	介護保険	○		○
9	障がい者	○		○
10	重度心身医療		○	○
11	母子医療		○	○
12	児童手当	○		○
13	児童扶養手当		○	○
14	特別児童扶養手当		○	○
15	子ども支援	○		○
16	子ども医療費	○		○
17	ひとり親医療費	○		○
18	学校校区	○		○
19	収納			○
20	生活保護		○	○
21	畜犬	○		○

※住民異動に伴う手続のみ受付対象

イ 証明業務

No.	証明書
1	住民票
2	印鑑証明
3	戸籍関係証明
4	所得証明

5	課税証明
6	納税証明
7	車検用軽自証明
8	資産税に関する証明（土地・家屋等）
9	その他の証明

(8) 申請書作成について

ア 住民異動届の作成

- (ア) 転出証明書、マイナンバーカード、在留カードなどの情報を読み取り、申請データに反映することで手入力作業を減らす等、電子的に住民異動届を作成し印刷できること。
- (イ) 反映された申請データの修正や追加情報の入力も簡単な操作で対応可能であること。
- (ウ) 住民異動届について日本人世帯及び外国人世帯に対して対応できること。
- (エ) 住民異動届での異動事由について、転入・転居・転出・世帯変更、出生や死亡といった戸籍届に伴う異動に対応していること
- (オ) 全国の都道府県・市区町村の住所等情報を有しており、それらの情報を利用して住所や本籍等の入力が可能であること。また、住所等情報は年1回以上最新のものに更新されること。

イ 住民異動届に伴う各種手続きに必要な申請書等の作成

- (ア) 電子的に作成した住民異動届の項目を使い、住民異動届に伴う各種手続きの申請書等（市民課以外の他所属が所管）を作成、印刷できること。
- (イ) 福島市が要求する各種申請書類について、現状のフォーマットを基に作成することが可能なこと。

ウ 住民異動を伴わない各種証明交付申請書の作成

読み取り処理した情報や既存の住民基本台帳情報を各種証明交付の申請データに反映させ、電子的に各種証明交付申請書を作成し、印刷できること。

エ 住民異動届や各種証明交付申請書のデータベース化

電子的に作成した住民異動届や各種証明交付申請書は、PDF 化等により電子的に2年間以上保存・管理し、氏名・生年月日・受付番号などで検索ができること。

オ 帳票のレイアウト変更

住民異動届やその他申請書についてレイアウトや用紙サイズが変更となった場合においても、保守作業を実施することで対応可能であること。

カ 対応する帳票数

住民異動届、各種証明交付申請書及びその他申請書など約100種類の帳票に対応することを前提として提案を行うこと。なお、本システムに各手続の必要事項を入力可能な申請・届出フォームを作成・登録することとし、その経費は本業務に含めること。

3 連携要件

(1) デジタル庁の示す「窓口 DXaaS 要件定義書」の「3 基幹系業務システムとのデータ連

携」に準拠し、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。

なお、当市の導入窓口の運営のため、基幹系業務システムが有するデータ（住民記録データ、先に示した対象業務に係る資格情報等）を取り込む共通データベースを提供すること。連携方法、連携周期、連携項目等については、当市と協議の上決定すること。

No.	基幹系業務システムデータ
1	住民基本台帳
2	印鑑登録
3	国民健康保険
4	国民年金
5	後期高齢者医療
6	介護保険
7	障害者福祉
8	児童手当
9	児童扶養手当
10	医療費助成
11	就学援助
12	保育園
13	個人住民税
14	滞納管理
15	生活保護
16	住登外者
17	住所等のマスタ
18	転出証明書情報

- (2) 当市の基幹系業務システムとの連携に際し、基幹系業務システム側で改修が必要な場合は、当市が対応する。ただし、本システムの構築において、当市側の改修工数が極力少なくなるよう工夫すること。
- (3) 受け付けた申請届出情報を元に、RPAで基幹系業務システムへの入力作業等ができるように連携用のデータがCSV等で出力ができること。
- (4) 標準化後の基幹系システムや国が提供する他のデジタルサービスとのデータ連携を基本として、専門的知見と将来的なシステム運用の見直しを有していること。また、連携が可能となった時点で速やかに対応できること。

4 システム構成

(1) 環境構築

ア 本業務で構築するサーバ及び通信経路は、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。なお、保守等で外部からクラウドサービスへ接続する場合は、専用線を用いることとし、接続する端末は専用線以外のネットワークと接続させないよ

うにするとともに、アクセス制御、アクセスログの取得、個人情報データの持出防止等の対策を万全に行うこと。

イ サービス提供の構築にあたっては、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 より対応することとする。

ウ 当市がガバメントクラウドに接続するための回線及びクラウドサービスプロバイダ上の Gateway 環境の構築は当市が別途調達する。また、ガバメントクラウド接続のための回線使用料については当市が別途契約する。

エ 本システムのネットワーク情報の設定においては、当市のネットワークの設計に合わせて設定すること。必要なネットワーク情報は、当市から別途提供する。

オ 本システムの利用を当市に限定できるよう考慮してネットワークの設計を行うこと。

(2) ソフトウェアの調達

ア 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。）の一式を調達し当市に納入すること。

イ 想定される導入想定機器は、「別記3 導入想定機器等一覧」に示すとおりとする。

ウ クライアント端末及びプリンタについては、当市の既設・新設のものを利用する。なお、クライアント端末に本システムを利用するための特別なアプリケーション等（ブラウザを除く）をインストールすることは原則として認めない。必要な場合には十分に当市と協議すること。

5 非機能要件

(1) システム運用時間

ア システム停止を伴うメンテナンス等の作業は、緊急の場合を除き次に示す時間外に実施すること。

(ア) 平日

8:00～20:00

(イ) 土・日曜日

8:00～18:00

※年末年始（12月29日から1月3日まで）及び祝日を除く。

※年度末及び年度当初等の窓口繁忙期は、上記以外の時間帯に開庁する場合があるため、都度事前に当市と協議の上柔軟に対応すること。

(2) 可用性

電源障害や自然災害等に対し、可用性を十分に確保するための対策を講じること。

(3) 性能要件

ア キャパシティ

データ量及び利用者の増加に対して、システムのパフォーマンスが低下しないよう十分なキャパシティを備えるよう構築すること。また、窓口の繁閑期に合わせたパフォーマンス設定を行えること。

イ 同時接続数

約95台。ただし、提案や実態により同時接続の最大数が増加する可能性がある場合は、

それに従うこと。

(4) サービス保証

当市と協議の上、システム稼働率、システム応答時間達成率等の指標について、サービス品質保証協定（SLA）を締結すること。

(5) 信頼性要件

ア システムメンテナンスを除き、24 時間 365 日のシステム運用が可能であることとし、稼働率は 99.5%以上とする。ただし、DXSaaS の場合は、ガバメントクラウド使用料の最適化を考慮した上で、開庁時間やデータ連携等に影響のない範囲で適正な運用時間について当市と協議して決定すること。

(ア) バッチ処理を行う場合は、福島市が指定する運用時間外に実施すること。

(イ) システム障害、異常入力や処理を検出し、データの漏洩や改変を防止する対策を講じること。

(ウ) 障害等でデータ復旧が必要な場合、福島市の業務への影響を抑制するため、データの復旧時間の短縮やデータ損失の抑制を図りつつ、データ復旧を確実に実施できること。

イ 障害時対応手順の策定

障害時の対応手順については、連絡体制・対応フロー等を定めて「運用保守マニュアル」に記述すること

ウ データ復旧要件

(ア) 自動バックアップ機能を備え、最低でも 24 時間前までのデータを保持すること。また、ランサムウェア対策として、システムと別環境にもバックアップデータを保存すること。また、情報の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するためのセキュリティ対策が取れていること。バックアップの世代や方法については、福島市と協議を行い決定すること。

(イ) 自動バックアップ処理が正常に動作及び完了しているか、定期的に確認できる仕組みを持ち、運用保守において確認すること

(ウ) 本システムの保守作業前に実施する臨時のバックアップ作業や障害復旧のために実施するリストア（データ復元等）作業が必要となった場合は、運用保守において作業を実施すること。

(エ) データバックアップは日次でとること。

(オ) 日次のほか、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等、適切なバックアップ運用を行うこととし、世代や方法等の詳細については当市と協議の上決定すること。

(6) 拡張性

ア 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、追加の費用なしに実現できること。

イ 本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システムを構築すること。
- ウ 導入後も定期的にパッケージの機能強化を行うこと。
- エ 利用する端末は、追加のライセンス費用なしで増設できること。
- (7) 操作性
- ア 職員が容易かつ効率的に操作を行えるように配慮したインターフェース、画面構成、画面遷移、操作方法であること。
- (8) セキュリティ
- 本システムは、特定個人情報を含む機密性、秘匿性の高い情報を管理するため、別紙1「データの保護及び秘密の保持等に関する仕様書」を遵守し、福島市情報セキュリティポリシーを理解し、情報資産の適切な管理に努めるとともに、以下のセキュリティに関する要件を備えること。
- ア サーバは、高水準な堅牢性及びセキュリティを持つデータセンターで管理を行うこと。
- イ 内外からの不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。
- ウ ユーザによるアクセス制御などソフトウェア面でのセキュリティ対策を講じること。
- エ 情報セキュリティマネジメントシステム（ISO/IEC 27001）又は政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）又は一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が付与するプライバシーマークのいずれかを取得していること
- オ 権限管理
- (ア) ユーザーごとに ID を付与することができ、パスワード等により識別を行う機能を設けること。
- (イ) システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。アクセス許可された操作者に対して、本市側で権限管理を行う機能を設け、グループ別に操作権限・アクセス権限を設定できること。
- カ ログ
- (ア) 特定個人情報保護評価（PIA）を想定したアクセス履歴の管理を可能とし、システムログ及びアプリケーションログを取得、保存、分析、報告する機能を設けること。
- (イ) 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。
- (ウ) 取得したログは1年以上保存できること。また、改ざん、消失防止対策を行うこと。

第3条 RPAに求める要件等

1 基本要件

- (1) 書かないワンストップ窓口システムが作成する申請届出書のデータと連携し、当市の基幹系業務システムへの入力作業等を自動化するRPAの利用環境整備、シナリオ作成または作成支援を行うこと。

ア RPAにより自動処理を行うことを想定している主な業務は次に示すとおりとする。
なお、作成するシナリオ数は、対象業務が十分に、かつ、効率的に完了するために必要な数を作成する想定。

- (ア) 市内転居に係る住民異動届データの基幹系業務システムへの入力業務
- (イ) 市外転出に係る住民異動届データの基幹系業務システムへの入力業務
- (ウ) 各種証明書（住民票、印鑑証明、各種税証明）の請求に伴う発行処理業務
- (エ) その他本市が希望する入力業務

イ シナリオ作成または作成支援にあたっては、職員の負担軽減の効果が最大限発揮できるよう考慮すること。

- (2) 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、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。

2 システム構成

- (1) RPA専用端末は、本市が別途調達する。
- (2) 今回調達するRPA専用端末を基幹系業務ネットワークへ接続するための環境設定及び接続作業（LAN ケーブルの調達含む。）は本市が行うものとする。

3 RPAライセンス

- (1) 求められる機能が正常かつ適正に実現できるソフトウェアを選定すること。
- (2) ライセンス数は最低でも5つ調達すること。なお、他市町村の導入事例から本市の人口規模に見合ったライセンス数とすること。そのうちシナリオ作成や修正が可能なライセンス数は最低でも1つとする。
- (3) 5年間使用できるライセンスを調達すること。

4 RPAシナリオ

- (1) 作成したRPAシナリオは、本市に成果物として納品すること。
- (2) RPAのシナリオファイル（ソースコード）及び関連するドキュメント（設定ガイド、インストール手順書等）などRPAに係る情報一式を提供すること。

第4条 運用保守

1 基本要件

- (1) 保守対象は、本業務で調達するソフトウェア（RPAシナリオも含む）とする。
- (2) 保守業務の実施に際し、事前に保守業務体制図を作成し、本市の承認を得ること。なお、体制図の作成にあたっては、責任者を明確にすること。
- (3) 問合せ窓口を設置することとし、障害や動作に関する各種問合せに対応すること。
- (4) 問合せ窓口は、システム・ソフトの種別問わず原則一本化することが望ましいが、運用上効率的と本市が認める場合はその限りではない。
- (5) 問合せ窓口対応時間は、次に示すとおりとする。

ア 平日

8：00～20：00

イ 土・日曜日

8：00～18：00

※年末年始（12月29日から1月3日まで）及び祝日を除く。

※上記時間帯以外に問合せが必要となった場合に備え、緊急時の連絡体制を整えること。

2 保守内容

- (1) 必要に応じてソフトウェアの設定変更やメンテナンスを行い、常に適切に業務が遂行できる動作環境を維持すること。
- (2) システムのアップデート（軽微な機能追加、デザインや文言の変更等）を適宜行うこと。
- (3) 新しいOS やブラウザへの対応を行うこと（脆弱性対応、動作検証、パッチ適用等）
- (4) 本システムに障害が発生した場合は、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、当市へ復旧の目途及び今後の対応等の報告すること。
- (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) 本システム以外に障害や不具合等が発生した場合、当市からの通報を受けたのち、住民記録システム運用事業者やCS運用保守事業者や端末保守業者など関係各所と連携し合い、迅速に復旧作業を行うこととし、必要に応じてオンサイトでの保守対応を行うこと。
- (7) 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当市へ報告すること。
- (8) 人事異動時及び年度切替時の設定変更等について、当市の作業を支援すること。

第5条 その他

1 操作研修

- (1) 本システムの本稼働前に、職員向けの操作研修を適切に計画し実施すること。なお、対象となる職員数の見込みは、本庁職員が約80名、支所等外部拠点職員が約95名となっている。
- (2) 操作研修の時間は、当市と協議の上決定するが、開庁時間外の対応も想定すること。
- (3) 操作研修に必要な会場、端末等は、当市が準備する。
- (4) 本システムの本稼働に支障を来さないよう、十分な研修期間・回数を設けること。
- (5) システムの操作マニュアル、研修マニュアルを媒体等で提供すること。

2 本稼働支援

本システム及びRPAの本稼働時には、立合作業を実施し、必要に応じて職員の支援等を行うこと。

3 知的所有権

- (1) 本システム（RPAシナリオ含む）で作成された成果物に対する知的所有権に関わる事項に関し、本市用カスタマイズ部分については著作権法27条及び28条に定める権利を含むすべての著作権及び本事業履行過程で生じたノウハウ（営業秘密）は本市に帰属し、原則として、本市が独占的に使用するものとする。ただし、受託者の申出により本市との協議のうえ使用を許可することを妨げない。前記に定めた以外の事項については別途、協議

の上、決定する。

4 機密保持

- (1) 受託者は、本仕様の履行に関して知り得た一切の事項を本契約有効期間中のみならず、その終了後も第三者に漏えいしてはならない。
- (2) 受託者は、本仕様による業務にかかる個人情報を本仕様以外の用途に使用してはならない。
- (3) 受託者は、本仕様による業務に係る個人情報を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。

5 留意事項

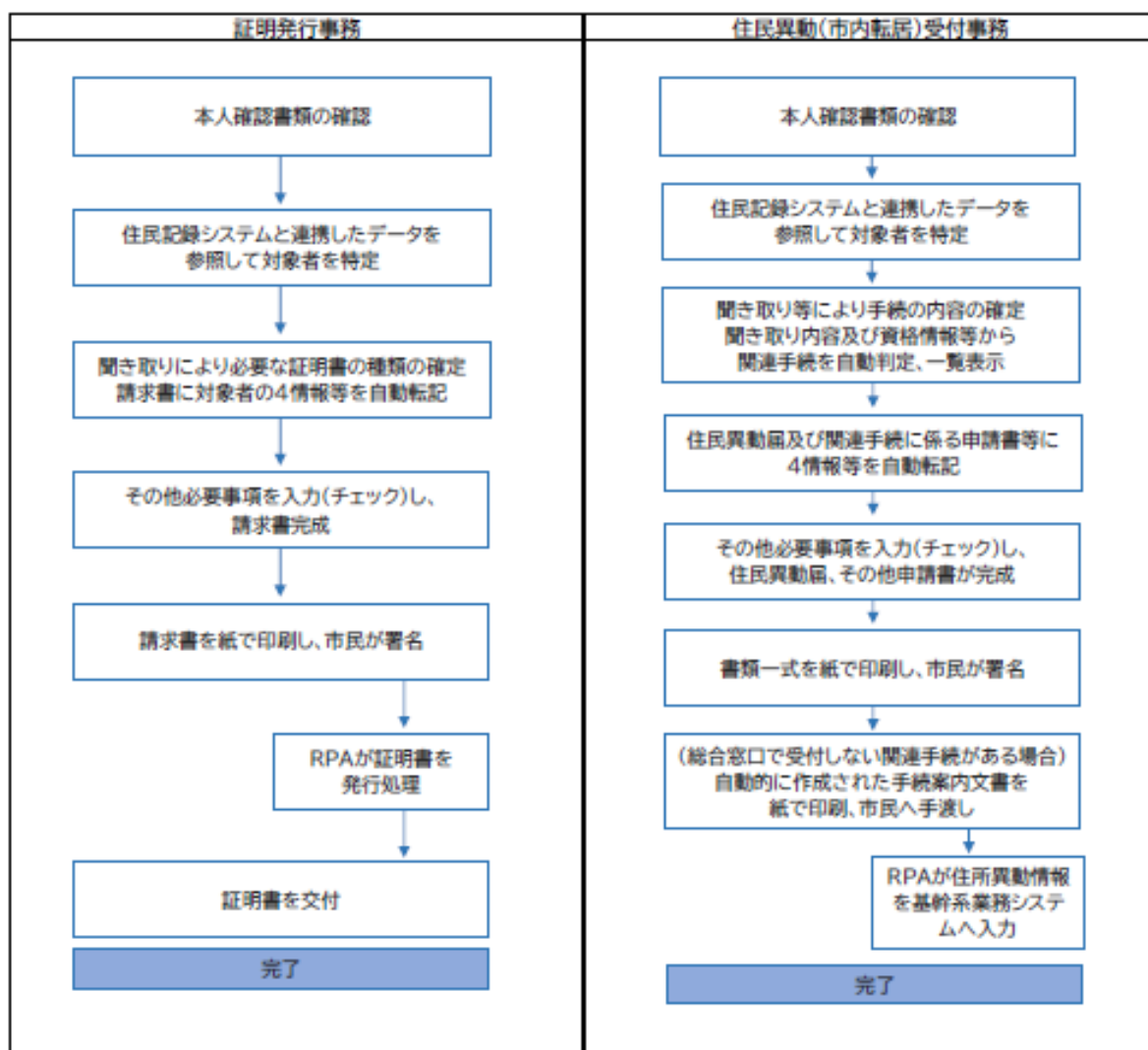
- (1) 本業務の遂行で知りえた設定情報及び当市が開示した情報を、本業務の目的以外に使用又は第三者に提供しないこと。
- (2) 本業務における個人情報等の取扱にあたっては、個人情報の保護に関する法規を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- (3) 本業務を遂行する上で疑義や問題点等が生じた場合は、速やかに当市と対応について協議すること。

別記 1 連携システム標準化時期一覧

所属	システム名	標準準拠システム 移行時期	ガバクラ リフトアップ時期
市民税課	COKAS-i	令和 8 年 1 月	令和 8 年 1 月
市民課 (住民記録、印鑑登録)	COKAS-i	令和 6 年 1 月 (済)	令和 8 年 1 月
市民課 (戸籍)	REPROS-X	令和 8 年 1 月	令和 8 年 1 月
国保年金課	COKAS-i	令和 8 年 1 月	令和 8 年 1 月
障がい福祉課	GPRIME 保健福祉	令和 8 年 1 月	令和 8 年 1 月
介護保険課	COKAS-i	令和 8 年 1 月	令和 8 年 1 月
感染症・疾病対策課	GPRIME 保健福祉	令和 8 年 1 月	令和 8 年 1 月
こども政策課	GPRIME 保健福祉	令和 8 年 1 月	令和 8 年 1 月
こども家庭課	GPRIME 保健福祉	令和 8 年 1 月	令和 8 年 1 月
幼保企画課	MISALIO	令和 9 年 10 月	令和 9 年 10 月
共生社会推進課 (子ども医療・重度医療)	GPRIME 保健福祉	標準化対象外	令和 8 年 1 月 (※)
学校教育課 (学齢簿)	CARS (キャルス)	令和 8 年 1 月	令和 8 年 1 月
市民課 (埋火葬許可)	REPROS-X	令和 8 年 1 月	令和 8 年 1 月

※基盤は一緒であるためガバクラリフトアップは行う。

別記2 書かないワンストップ窓口システム及びRPAを活用した想定事務フロー



別記3 導入想定機器等一覧

名称	備考
窓口端末 RPA用端末	《使用を想定しているスペック》 ・ノートパソコン ・15.6インチワイド(1366×768ドット)程度 ・メモリ:8GB以上 ・SSD:256GB以上 ・CPU:intelcore i5(11世代)以上 ・ネットワーク接続:有線接続