

令和 8 年度 桜川市窓口 DXSaaS 構築事業 仕様書

1 業務名

令和 8 年度 桜川市窓口 DXSaaS 構築事業

2 目的

桜川市では、窓口業務改革を推進するため、令和 7 年度に窓口利用調査を実施し、現在の窓口業務における課題を明らかにした。窓口 DXSaaS の導入により課題を解決し、以下の項目の実現を目指す。

< 市民側 >

- ・申請書の記入負担を軽減すること。
- ・手続きの所要時間を短縮すること。
- ・手続きの進捗状況や担当窓口が分かりやすいこと。

< 職員側 >

- ・習熟度に関係なく一定の対応ができること。
- ・事務手順が効率的で分かりやすいこと。

これらを実現することにより、市民の利便性・満足度向上を目指すとともに、職員の業務負担を軽減することを目的とする。

3 履行期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

※令和 9 年 1 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で決定すること。

なお、段階的な導入を想定しており、稼働時期は以下のとおりとすること。

令和 9 年 1 月：証明書発行業務稼働

令和 9 年 3 月：住民異動届及び住民異動届と関連する業務稼働

4 履行場所

茨城県桜川市羽田 1023 番地 桜川市役所大和庁舎

茨城県桜川市岩瀬 64 番地 2 桜川市役所岩瀬庁舎

茨城県桜川市真壁町飯塚 911 番地 桜川市役所真壁庁舎

5 業務の概要

5-1 業務内容

- (1) 窓口 DXSaaS の構築
- (2) RPA シナリオの作成
- (3) 必要な機器、ライセンス等の調達、設定、設置
- (4) 窓口 DXSaaS、RPA ソフト、機器の運用保守
- (5) プロジェクト管理
- (6) その他、目的達成に向けた方向性や具体案の提示
- (7) 基幹系業務システムの既存ベンダ（茨城計算センター）との連携に向けた協議

5-2 成果物

次の成果物を当市の指定する納入期限までに提出すること。なお、成果物については、当市が指定するファイル形式で作成した電子媒体とすること。

	成果物	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	初回打合せ時
2	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	動作試験完了時
3	システム設計書	要件定義、外部設計、データ連携設計、帳票設計、手続定義、環境設計等	システム稼働時
4	RPA シナリオフロー図	作成したシナリオの流れが分かるもの、エラー発生時の対応が分かるもの	システム稼働時
5	運用保守マニュアル	管理者職員向けのマニュアル	システム稼働時
6	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
7	研修資料	システム利用職員及び管理者職員向けの研修資料	操作研修時
8	打合せ資料及び議事録	打合せに関する資料及び議事録	随時（実施後 3 営業日以内）
9	運用保守報告書	運用保守の状況を報告するもの	随時
10	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
11	その他関連書類	当市から指示があったもの	随時

5-3 成果物納入場所

桜川市役所 市長公室企画課

6 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、適切な対応が行えるよう十分な体制を整備すること。
- (2) 業務体制の整備に当たり、導入業務全体を総括する責任者を定めること。
- (3) 初回打ち合わせ時にプロジェクト計画書を当市に提出し、内容を説明をすること。また、提出したプロジェクト計画書の内容を変更する場合は、事前に当市と協議の上、承認を得ること。
- (4) 進捗管理、課題管理、リスク管理を行い、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) 本稼働判定については当市の合意を得ること。
- (7) 業務の一部を再委託する場合は、当市の承諾を得ること。

7 導入するシステムの要件

7-1 基本要件

- (1) 基幹系業務システムと連携し、氏名・住所・生年月日等の情報を転記した申請書類の作成ができること。また、住民異動に伴う手続きの自動判定を行い、案内書等の出力ができること。ワンストップ窓口を想定した関連部署へのデータの引継、手続再開等ができること。
- (2) 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。
- (3) データ量及び利用端末の増加に対して、システムのパフォーマンスが低下しないように十分なキャパシティを備えること。
- (4) 関係法令等の制定及び改廃によるシステム改修が発生した場合に、必要経費が最小限に抑えられるよう工夫すること。

7-2 システム導入窓口

現時点では、以下のとおり導入予定である。ただし、導入する部署や窓口数、利用端末数は変更する可能性がある。

稼働時期	導入部署（予定）	窓口数（予定）	利用端末数（予定）
令和9年1月	市民課、税務課 他3課	10窓口	10台
令和9年3月	国保年金課	3窓口	3台
令和9年4月以降	福祉部など	拡充	拡充

7-3 システム利用時間

- ・平日 午前8時30分から午後8時00分まで

- ・日曜日 午前 8 時 30 分から午後 12 時まで
- 土曜日・祝日・12月29日から1月3日までは未稼働
- 臨時的にこれ以外の時間に使用することもできること。

7-4 対象手続

以下の対象業務に係る手続の受付、申請書の作成および印刷ができること。帳票については、原則としてシステムに標準搭載された帳票を優先的に利用するものとする。ただし、標準帳票が登録されていない場合、または当市の要件を満たす標準帳票が存在しない場合には、独自様式の帳票をシステムに登録するものとする。なお、登録する帳票の内容は、「仕様書_別紙1_対象帳票案」を参考に、別途協議のうえ決定すること。

対象業務			
住民基本台帳	印鑑登録	税（収納・証明）	マイナンバーカード
国民健康保険	国民年金	後期高齢者医療	医療福祉費支給制度
障害者福祉	児童手当	児童扶養手当	子ども・子育て支援
健康管理	介護保険	就学	戸籍（届出関連）

7-5 機能要件

「様式 5 機能要件確認書」のとおりとする。

7-6 連携要件

- (1) 提案するシステムについて、基幹系業務システムのデータが参照できるようにデータ連携できること。なお、標準化対象 20 業務に関しては基幹系業務システムと連携する際には、「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」に従って連携すること。詳細な連携項目や連携方法については、当市と当市基幹系ベンダー（株式会社茨城計算センター）との三者協議の上、調整を行うこと。
- (2) 受け付けた申請情報は、RPA で基幹系業務システムへの入力等ができるように申請データを CSV 形式等で出力できること。
- (3) 基幹系業務システムと連携する際には、ファイル連携を前提とし、当市の AWS 上のオブジェクトストレージを利用して連携すること。

7-7 非機能要件

(1) 拡張性

- ・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。
- ・本システムを利用するクライアント端末は、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

張できるようにシステムを構築すること。

(2) データ復旧要件

- ・障害等でデータ復旧が必要な場合、当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。
- ・自動バックアップ機能を備え、最低でも2営業日前までのデータを保持すること。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。
- ・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、定期的を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。
- ・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データ復元等の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。

(3) セキュリティ要件

①セキュリティ対策

- ・内外からの不正な接続及び侵入、本システムが保有する情報の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。
- ・継続的にセキュリティが維持されるよう取り組むこと。

②権限管理

- ・職員個人単位でユーザーIDを付与することができ、パスワード等によるユーザー認証機能を設けること。
- ・ユーザー単位でシステムへのアクセス制御を行う機能を設けること。アクセス操作者に対して、当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。

③ログ

- ・システムログ及びアプリケーションログを取得、保存、報告する機能を設ける、または運用を実施すること。
- ・ユーザ単位で、システム利用監査証跡（データ参照、更新、削除等）や印刷・データ出力時のログを取得できること。
- ・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。

④緊急時対策手順の策定

- ・本システムが保有する情報の漏えい等のインシデントが発生した場合、迅速かつ適切な対応が可能となるように連絡体制・対応フロー等を定めて、資料を提示すること。

8 ハードウェアおよびソフトウェア等の調達

以下のハードウェアおよびソフトウェアを調達に含めること。ただし、基幹系業務端末及びプリンタは当市にて調達済みのため不要である。機器は一括調達とし、リースは

不可とする。また、以下に示す機器のほか、必要な機器等がある場合には、本業務の経費に含めること。

ハードウェア、ソフトウェア	数量	備考
RPA ソフトウェアライセンス	2 本	WinActor ノードロックライセンス フル機能版 1 本、実行版 1 本
液晶ペンタブレット	13 台	メーカー保証を受けられること
マイナンバーカード等読取装置	13 台	メーカー保証を受けられること

9 RPA シナリオ作成

本システムと連携し基幹系業務システムを自動操作する RPA のシナリオを作成すること。作成するシナリオは以下を想定しており、詳細については当市担当者と協議の上、作成すること。原則として、RPA ソフトウェアのインストール作業は、RPA シナリオ保守を行う事業者が行うこと。RPA 用の端末および基幹系業務システムを操作する環境については、当市にて用意する。また、本稼働後は職員がメンテナンスできるよう指導すること。

RPA シナリオ	内容	対象システム
証明受付業務	住民票発行	住民記録システム
	印鑑証明書発行	印鑑登録システム
	所得・課税証明書発行	税システム
住民異動受付業務	転入入力	住民記録システム
	転出入力	
	転居入力	
	世帯分離入力	
	世帯合併入力	
	世帯構成変更入力	
	出生入力	
	死亡入力	

10 システム構成・環境構築

- (1) 提案するシステムは、デジタル庁が公募する「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」において令和 8 年度の採択を受けた自治体窓口 DXSaaS の利用を前提とする。
- (2) 当市の基幹系業務システムではガバメントクラウドは AmazonWebServices（以下

「AWS」という。)を利用しており、窓口 DXSaaS システムについても AWS を利用した提案とすること。ただし、窓口 DXSaaS の使用にかかるガバメントクラウド使用料については、システム運用・保守の見積金額に含むものとする。

- (3) 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。なお、必要なネットワーク情報は秘密保持誓約書を提出した事業者にのみ、当市から別途提供する。
- (4) 保守等で外部からガバメントクラウドへ接続する場合は、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。

11 操作研修

- ・構築するシステムの操作方法等について、関係する全ての職員等(約180人)を対象に複数回研修を行うこと。なお、オンラインでの実施も可能とする。
- ・研修に必要な端末等の機材については、当市にて用意する。
- ・研修に使う資料は受託者が用意すること。また、システムの操作・研修マニュアルを提供すること。
- ・申請書の様式は当市職員が作成する場合を想定し、申請書の追加に関しても別途研修を設けること。
- ・稼働までに職員が申請書様式を作成する期間を十分に確保すること。

12 本稼働支援

- (1) 本稼働時は立会作業を実施すること。
- (2) 本稼働日に運用を開始する業務については、市と協議の上決定すること。

13 運用・保守要件

(1) 基本要件

- ・本システム構築業務完了後は、引き続き運用保守業務を請負うものとする。
- ・構築業務完了後の運用保守業務に係る費用は、作業内容を別途協議して契約締結の上、支払うものとする。
- ・保守対象は、本業務で新たに調達するハードウェア・ソフトウェア一式とする。

(2) システム運用・保守体制

- ・対象業務および申請書様式、パラメータ設定に対する追加、変更、削除に対応すること。
- ・導入窓口、利用者の増減によるマスタ設定の変更に対応すること。
- ・クラウドサービスにおける継続的なアップデートへの対応を行うこと。

- ・法改正等によりシステムのアップデート等が必要になった場合は適宜対応すること。
- ・問い合わせ窓口を設置することとし、障害などの問い合わせに対応すること。
- ・対応時間はシステム運用時間を原則とするが、緊急時や障害発生時は窓口業務に影響がでないよう必要な支援対応を行うこと。
- ・システム障害が発生した場合、早急に障害の状況把握、復旧を行い、復旧のめど及び今後の対応等の報告を行うこと。
- ・定期的に運用保守報告を行うこと。
- ・人事異動及び年度切替え時の設定変更等について、当市の作業を支援すること。
- ・窓口 DXSaaS に搭載する業務を拡張するための情報提供（フォーマット提供・事例共有等）や助言を行うこと。

14 検収

本業務は、当市による正常稼働確認及び納品物のすべての検査合格をもって、業務完了とする。なお、検査完了後、本仕様書と不適合が見られた場合は、当市と協議の上、受託者は本稼働後1年以内は無償で是正措置を実施すること。

15 その他事項

- (1) 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。
- (2) 本業務を遂行するにあたって知り得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。
- (3) 受託者は、本仕様書に基づく本システムの概要および導入スケジュール等を速やかに提出すること。
- (4) 本仕様書の内容で疑問や問題点が生じた場合には、その都度当市と協議すること。また、本仕様書に記載されていない事項については、当市の指示によるものとする。