

呉市窓口支援システム導入業務仕様書

1 業務名

呉市窓口支援システム導入業務（以下「本業務」という。）

2 業務実施場所

広島県呉市中央4丁目1番6号ほか

3 履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日（水）までとする。

4 業務目的

本市では、平成28年からライフイベントに伴う手続きのワンストップ化を実施し、その後も、転出手続きのオンライン化や証明書コンビニ交付への対応、証明書発行窓口等への申請書自動印字機器導入など市民の利便性向上に向けた取組を実施してきた。そうした中、令和7年2月に実施した「窓口利用体験調査」で、転入手続きにおいて4課に立ち寄り114回の記入を行い、来庁から退庁までの時間が135分。おくやみ手続きにおいて2課に立ち寄り45回の記入を行い来庁から退庁までの時間が60分との数値が明らかとなった。この数値は、これまで本市が行ってきた取組による市民の負担軽減効果が十分とは言えず、依然として、市役所での手続きが市民にとって大きな負担となっていることを表している。

そこで、令和7年10月に各基幹システムの標準化を実施したことを踏まえ、自治体窓口DXaaSを導入することで、市役所での手続き時に来庁者による「手書き」を極力減らし、市民誰もが優しく分かりやすい「書かない窓口」を目指すこととした。

本業務では、まず、市民窓口課と市内17か所の市民センターに、自治体窓口DXaaSを導入し、転入とおくやみ手続きでの市民の負担軽減を図ることを目指している。

なお、市民が市役所で行う手続きは多岐にわたっていることから、導入当初の対象手続きは転入とおくやみに関係するものとするが、将来的には対象手続きを拡大していくことを想定する。

自治体窓口DXaaSの導入に当たっては、単なる窓口支援システムの導入によるフロントヤード改革にとどまらず、バックヤード業務の見直しも実施することで、フロントヤード・バックヤードの一体的な改革を実施しなければ十分な導入効果を得られないことから、本業務において、外部の専門事業者を導入支援、環境構築、必要資機材の調達・設置設定、研修等を委託することで、本市が行う「書かない窓口」の取組を効果的に推進し、その効果を最大化することを目的とする。

5 業務内容

「書かない窓口」の取組を効果的に推進し、その効果を最大化するため、次の業務を行うものとする。

(1) 「書かない窓口」の導入に係るプロジェクト管理

ア プロジェクト計画

- ・ プロジェクトの運営方法、推進の体制やスケジュール等を示したプロジェクト計画を作成し提出すること。提出に当たっては直接本市に来庁し説明を行うこと。
- ・ 提出したプロジェクト計画を変更する場合は本市の承認を得ること。

イ プロジェクト推進体制

- ・ 本業務の実施に当たっては次の役割を含むプロジェクト推進体制を整えること。なお、プロジェクトの推進に必要な役割があれば、提案者において任意の役割を追加してプロジェクト推進体制を構築して差し支えない。

① プロジェクト責任者（1名）

本市との協議、プロジェクトの進捗管理・全体調整等プロジェクトを統括する。

② プロジェクト副責任者（1名以上）

プロジェクト責任者を補佐し、プロジェクト責任者に事故のあった場合にはその役割を担う。

③ 主任技術者（1名）

技術者を統括し、個別の作業の管理を行う。

④ 技術者（人数指定なし）

システム構築、RPAのシナリオ作成等の構築作業の実務を担う。

⑤ 担当営業（人数指定なし）

プロジェクト責任者とともに本市との協議、プロジェクトの進捗管理等を行い、本市とプロジェクト責任者や技術者間の連携が円滑に行えるよう支援する。

また、契約等の事務管理を担う。

- ・ プロジェクト推進体制の構築に当たっては、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事。なお、本市の基幹系業務システムはAmazon Web Service（以下「AWS」）をCSPとするガバメントクラウド上に構築していることから、プロジェクト推進体制の構成員(以下、「プロジェクトメンバー」という。)にはAWSの上級資格保有者を必ず配置すること。
- ・ プロジェクト責任者は、自治体窓口DX SaaS導入プロジェクトに主要メンバーとして複数回関わった経験のある者を選任すること。

ウ 定例会議

- ・ 月1回の定例会議を開催し、プロジェクトの進捗状況や課題等の報告を行うこと。なお、定例会議の開催に当たっては最低1名以上のプロジェクトメンバーを本市に来庁の上参加させること。

- ・ 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、定例会議開催の時期に関わらず臨時で協議の場を設け、業務体制を含め速やかに対応策を検討し実施すること。

(2) 自治体窓口DXaaSの構築

ア 構築システムの概要

- ・ 構築するシステムはデジタル庁の「ガバメントクラウドにおける地方公共団体への自治体窓口DXaaS提供（令和8年度募集）」の公募仕様書の仕様を満たすものであること。
- ・ 機能要件については【別紙1】に記載の内容を満たすこと。

イ 対象手続

- ・ 自治体窓口DXaaSの対象とする手続きは転入・おくやみに関連して必要となる手続きのうち、【別紙2】に記載し、稼働当初対象欄に「○」を付したものとする。なお、稼働当初対象欄に「○」を付した手続きに必要な帳票の設定については本業務に含むものとする。
- ・ 【別紙2】に記載されている稼働当初対象欄に「○」を付していない手続きに必要な帳票については可能な限り業務内で帳票設定作業を実施することが望ましいが、予算上の支障がある場合には範囲について協議を行うこととする。帳票設定作業の一部のみを業務の範囲で実施する場合にはその範囲を示すこと。
- ・ 自治体窓口DXaaSの対象手続きは随時拡大していく予定としていることから、【別紙2】に記載のない手続きに必要な帳票についても登録可能なものがあれば積極的に提案すること。その際には帳票設定を業務内で行うことの可否も示すこと。
- ・ 対象手続きについては、将来に向けた拡張性を考慮し、その考え方を記載すること。

ウ 基幹システムとの前方連携

- ・ 本市の基幹システムは【別紙3】記載のとおりである。
- ・ 標準化対象主要20業務のシステムのうち、18業務のシステムについては令和7年10月に標準化移行済みである。なお、障害福祉システム及び子ども子育て支援システムの2システムについては令和8年10月に標準化移行予定としているため、この点に留意すること。
- ・ 基幹システムとの前方連携は本市がAWS上に準備するオブジェクトストレージを使用して行う。なお、オブジェクトストレージの構築は本市側にて対応し、本業務には含まないものとする。
- ・ 前方連携に必要な基幹システム側の改修は本業務に含まない。
- ・ 前方連携データについては本市として【別紙4】に記載のものを想定している。ただし、自治体窓口DXaaSの効率的な稼働に必要なデータがあれば追加することも可能であるため、連携が稼働のために必須となる項目と機能向上のための任意項目の別が分かるように提案すること。

- ・ 実際に前方連携するデータの内容については、本市と各基幹システムの提供事業者、受託者の3者で協議して最終的に決定する。
- ・ オブジェクトストレージを経由して連携するデータについては、原則行政事務標準文字フォントで提供する。オブジェクトストレージを経由せず処理するデータがある場合は、各基幹システムが使用しているフォントで出力されるため、オブジェクトストレージを経由しない連携が発生する場合は対応策を記載すること。

エ 基幹システムとの後方連携

- ・ 基幹システムとの後方連携はRPAを使用して行う。
- ・ RPAの詳細については後述する。

オ 発券機との連携

- ・ 本業務とは別に自治体窓口DXaaSの稼働に合わせ、連携可能な窓口発券機を導入予定としている。
- ・ 発券機の導入に当たっては別途公募型プロポーザルを実施する予定。
- ・ 自治体窓口DXaaSの機能として、発券機に受付番号を送信したり発券機側で発行した受付番号を引き継げる等の連携が可能であること。
- ・ 連携可能な発券機は市民窓口課のみに設置する。

(3) 自治体窓口DXaaSの稼働に必要な資機材の調達及び設定・設置

ア 資機材の内容及び数量

- ・ 本市が想定する必要な資機材は次のとおり。なお、機器についてはあくまで想定であり、記載の無い機器であっても自治体窓口DXaaSの効率的な稼働に必要な機器があれば提案者において積極的に追加して提案を行うこと。

区分	機器種類	数量	備考
窓口機器	窓口端末	30台	職員側の操作端末（※OSはWindows11 Pro指定とする。）
	市民側タブレット	30台	市民が内容確認や電子署名を行うためのタブレット
	覗き見防止フィルター	60枚	窓口端末と市民側タブレットの表示内容が他者に見えないようにする覗き見防止フィルター
	本人確認資料読取装置	30台	マイナンバーカード以外の本人確認資料も読取可能であること
	2次元コードリーダー	30台	バーコードやQRコードを読み込む2次元コードリーダー
後方機器	プリンター	22台	手続案内書等を印刷するプリンター うち19台については改ざん防止用紙に証明書を印刷できるよう追加スロット等を含めること。
その他	RPA用端末	提案者が適切と考える台数	自治体窓口DXaaSと基幹システムの後方連携を行うRPA用の端末。 【別紙5】窓口状況の内容を参考に、繁忙期であっても円滑な業務運営が行える台数を提案者において想定し、提案を行うこと。 （※OSはWindows11 Pro指定とする。）

※上記表には記載していないが、機器間を接続するためのケーブル、窓口付近に設置する端末のセキュリティワイヤーを見積額に含むこと。

- ・ 各機器には最低5年間の保守を付保し、保守料は提案額に含むものとする。ただし、5年間の保守が付保できない資機材については3年間の保守又は代替機の確保や保険対応といった代替手段を講じることとすることとする。なお、代替手段であっても3年間の安定稼働を担保すること。

- ・ 保守の内容についてその期間と費用を明記した書面を納品時に提出すること。

イ 設置場所・台数

- ・ 資機材の設置場所は呉市役所本庁 1 階の市民窓口課と市内 17 か所の市民センターとする。設置台数は次のとおり。

設置場所	台数		
	窓口機器	後方機器	その他
市民窓口課	6台	3台	全台
吉浦市民センター	1台	1台	
警固屋市民センター	1台	1台	
阿賀市民センター	2台	1台	
広市民センター	4台	2台	
仁方市民センター	1台	1台	
宮原市民センター	1台	1台	
天応市民センター	1台	1台	
昭和市民センター	3台	2台	
郷原市民センター	1台	1台	
下蒲刈市民センター	1台	1台	
川尻市民センター	1台	1台	
音戸市民センター	2台	1台	
倉橋市民センター	1台	1台	
蒲刈市民センター	1台	1台	
安浦市民センター	1台	1台	
豊浜市民センター	1台	1台	
豊市民センター	1台	1台	

- ・ 納入作業時間は、本市と協議を行うこと。場合により、平日夜間又は休日での納入となる可能性があることに留意すること。
- ・ 作業に際しては、関係する法令等を遵守し、安全、衛生等に十分配慮すること。
- ・ 納品物は全て開梱し、梱包材の処分は受託者にて実施すること。
- ・ 作業は全て受託者の責任とし、本市又は第三者に損害を与えた場合は補償を行うこと。ただし、本市に与えた損害については、協議の上本市が承諾した場合は、受託者の責任で修復することも認める。

(4) 自治体窓口DX SaaSから基幹システムに申請データを連携させるRPAの構築

ア RPAのソフトウェア

- ・ RPAのソフトウェアについて本市からは指定しない。提案者において最も効果的かつ経済的であると判断するソフトウェアを必要数と合わせて提案すること。

- ・ 本業務で調達するRPAのソフトウェアは自治体窓口DX SaaS専用として稼働させることを想定している。
- ・ RPAで処理を行う業務は次のものを想定している。

① 転入手続

- 転入
- 特例転入
- 住所設定
- パスポート転入
- 住民基本台帳法第30条の46から第30条の48に関する手続

② 転居手続

- 転居

③ 世帯異動手続

- 世帯主変更
- 世帯変更
- 世帯合併
- 世帯分離

④ 証明書発行手続

- 住民票
- 印鑑登録証明書
- 課税・納税・所得証明書
- 本人戸籍

⑤ 国民健康保険

- 資格入力
- 国民健康保険被保険者資格状況確認書の発行

イ RPAのシナリオ

- ・ RPAのシナリオについては設計書を提出すること。
- ・ RPAのシナリオ数は本市からは指定しない。受託者において本市の窓口の繁忙期であっても円滑に業務を進められる構成（シナリオ数の考え方等）で提案すること。本市の窓口の受付状況については【別紙5】のとおりである。なお、シナリオ構築費用は本業務の提案額に含む。

ウ RPAの保守

- ・ 本業務の期間中はRPAのソフトウェア・シナリオ等に不具合が発生した場合に復旧を行うこと。本業務期間中の保守費用については提案額に含む。
- ・ 令和9年度以降の保守については、保守の対応方針や対応可能範囲、費用が発生する場合にはその積算方法等、保守に対する考え方を提案の中で示すこと。

エ R P A稼働用端末

- ・ R P A稼働用端末について、本市から台数の指定は行わない。シナリオ数と同様に、受託者において本市の窓口の繁忙期であっても円滑に業務を進められる台数で提案すること。
- ・ R P A端末については全台を市民窓口課に設置し、市民センターからの申請についても処理を実施できるようにすること。

(5) 自治体窓口D X S a a Sの稼働に必要な研修の実施

ア 窓口業務担当者向け研修

- ・ 窓口業務を行う職員向けの研修を実施すること。
- ・ 研修は市民窓口課職員及び市民センター職員を対象とする。研修の会場、必要となる端末、インターネットへの接続環境は本市が確保するが、研修資料については受託者が準備を行うこと。なお、会場は本庁以外の場所となる可能性があることに留意すること。
- ・ 研修の際には操作マニュアルを配布すること。

イ システム管理者向け研修

- ・ システム管理を行う職員向けの研修を実施すること。
- ・ 研修は市民窓口課職員及び行政改革デジタル推進1・2課職員を対象とする。研修の会場、必要となる端末、インターネットへの接続環境は本市が確保するが、研修資料については受託者が準備を行うこと。
- ・ 研修の際には操作マニュアルを配布すること。

(6) 各種テスト

- ・ 環境構築の進捗に応じて機能テスト及び運用設計に基づくテストを適宜実施すること。
- ・ テスト実施後にはテスト結果を本市に報告し、承認を得ること。
- ・ すべての環境構築終了後の運用テストは本市が主体となって実施するが、受託者はテストの観点に関する資料提供やテストシナリオ作成等の支援を行うこと。

(7) 自治体窓口D X S a a Sの稼働立ち合い

- ・ 本番稼働開始日には本庁の市民窓口課にて立ち合いを行い、障害の発生に備えること。
- ・ 立ち合い人数は定めないが、必要最小限の人数とし、プロジェクト責任者を必ず含むこと。
- ・ 本番稼働開始日以降1週間は、障害発生時1時間以内に初動対応ができる体制を確保すること。
- ・ 障害発生時の復旧作業についてはオンラインでの作業を行うことも認める。
- ・ システム稼働開始直後は習熟度が不十分なことに伴う操作や設定に関する問い合わせが発生することが見込まれるため、支援や助言を行える体制を整えること。

(8) 自治体窓口DX SaaSの運用保守

ア 業務期間中の運用保守

- ・ 本業務の業務期間中の自治体窓口DX SaaS使用料、保守料は提案額に含む。
- ・ 業務期間中に法改正等が発生し、システムの改修が必要になった場合は、原則として保守の範囲で対応すること。

イ 令和9年度以降の運用保守













- ・ 提案の中に令和9年度以降の使用料、保守料について記載すること。なお、ガバメントクラウドへの接続費用について大幅な為替変動が発生した際の使用料、保守料への影響についても記載すること。
- ・ 令和9年度以降に法改正等に伴うシステム改修が必要となった場合の対応方針について記載すること。
- ・ システムのアップデートの方針について記載すること。
- ・ 本市都合でのシステム改修が発生した場合、運用保守で対応可能な範囲と個別契約により改修が必要な範囲の考え方について記載すること。

(9) 資機材の保守

- ・ 本業務で調達した資機材について、保守対象期間は受託者の責任において保守を実施すること。
- ・ 上記のほか、本市の取組を効果的に推進し、その効果を最大化するために必要となる助言・支援を行うこと。

6 スケジュール

想定スケジュールを以下に示す。なお、実際のスケジュールは、契約締結後に本市と協議の上、決定する。

業務内容	1か月目	2か月目	3か月目	4か月目	5か月目	6か月目	7か月目	8か月目
	R8.6	R8.7	R8.8	R8.9	R8.10	R8.11	R8.12	R9.1
契約締結								
要件定義（仕様確認）								
システム構築・設定								
機器・ソフトウェア調達								
機器・ソフトウェア設定								
操作研修								
端末設置								
テスト稼働								
運用確認								
本稼働								 
運用支援・運用保守								

7 実施体制・条件

- (1) 受託者は、本業務又は本業務に関連する事項について、本市から依頼又は問合せがあった場合、適切な助言を行うとともに、必要な支援を行うこと。
- (2) 本市との会議等について、本市で行う場合の会場は本市が用意するものとし、オンライン上で行う場合は受託者がURL等を設定すること。
- (3) 受託者は、業務遂行における体制を明確にし、作業に従事する者（責任者を含む）の名簿とその連絡先を明記した実施体制表を、契約締結時に提示すること。

なお、原則として体制の変更は認めず、やむを得ず変更する場合は、従前の担当者と同程度以上の技術を有することを示す資料を提示し、事前に承認を得ること。

8 成果物

次のものについて電子データにより本市が指定する方法・期日までに納品すること。

名称	内容	納品期日
プロジェクト計画書	プロジェクトの運営方法、スケジュール、作業方針等を記載	契約後の初回打合せ時
打合せ資料・議事録	打合せに必要な資料及び議事録	打合せ後1週間以内
進捗管理表	プロジェクト計画書記載のスケジュールに対しての進捗状況を記載	随時
市民用操作マニュアル	市民向けの簡易な操作マニュアル	テスト稼働期間中
運用マニュアル	操作担当者向けのマニュアル	初回研修実施まで
管理マニュアル	システム管理担当者向けのマニュアル	初回研修実施まで
研修資料	マニュアルに加えて操作研修で仕様する資料	初回研修実施まで
資機材の保証書	資機材の保証書 ※保証期間と保証に係る費用を明記すること	資機材の納品時
各種ライセンス証書	RPA等のライセンス証書	ライセンスのアクティベーション時
テスト結果報告書	テスト項目、テスト結果を記載	テスト終了後1週間以内
システム設計書	要件定義、データ連携設計、帳票設計、環境設計等	安定稼働確認後
RPAシナリオ設計書	RPAシナリオの内容がわかるもの	安定稼働確認後
その他必要な書類	本市より指示があったもの	随時

9 その他

- (1) 本業務を適切に遂行するため、必要に応じて、随時本市と協議を行うこと。
- (2) 業務の実施に際しては、本市の指示に従うこととし、本仕様書に記載のない事項や疑義が生じた場合については、本市と協議の上決定するものとする。
- (3) 業務の全部又は主体的部分を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務の全部又は主体的部分以外の部分を第三者に委任し、又は請け負わせる（以下「再委託」という。）ときは、当該業務範囲につき、あらかじめ本市と相談の上、承諾を得ること。また、再委託させたときは、受託者は本市に対して、再委託させた者の商号又は名称その他必要な事項を通知すること。なお、再委託先が更に委託を行う場合（以下「再々委託」という。）も再委託の場合と同様に、あらかじめ本市と相談の上、承諾を得るとともに、再々委託させた者の商号又は名称その他必要な事項を通知すること。
- (4) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関連法令及び呉市情報セキュリティポリシーを遵守するとともに、本業務を通じて知り得た情報を機密情報として適正に管理することとし、当該情報を本業務の目的以外に利用し、又は第三者へ提供してはならない。契約が終了し、又は解除した後においても同様とする。なお、本業務の履行に当たる受託者の使用人、再委託先及び再々委託先も同様の責務を負う。