

三豊市窓口業務支援システム構築及び保守運用業務
仕様書

三豊市市民環境部市民課

令和8年6月

第1章 目的

本市は、市民サービスの質の向上と持続可能な行政運営の実現を目指しています。その実現には、市民の皆様へ「いつでも、どこでも、分かりやすく、ストレスなく」行政サービスを利用いただける環境の整備が不可欠です。また、人口減少や多様化する市民ニーズ、予測困難な社会情勢等に対応するためには、行政内部の業務効率化とデータに基づいた迅速な意思決定が求められており、DX（デジタルトランスフォーメーション）の推進は喫緊の課題となっています。

本調達には、本市と行政が直面する上記の課題を解決し、本市が目指す市民サービス窓口の実現と行政運営全体の最適化を図るため、窓口業務支援システムを構築・導入することを目的とします。

第2章 調達の概要

2.1 三豊市フロントヤード改革の考え方に沿った窓口改革

目的達成のために、三豊市フロントヤード改革の考え方における「書かせない、待たせない、迷わせない、来させない」の趣旨に沿った提案とすること。また、窓口業務支援システム導入の先で目指すデジタル処理を前提とした業務フローに合った庁舎空間の見直しを想定した提案となっていること。本市が目指すフロントヤードとバックヤードの連携概要は図1のとおりである。

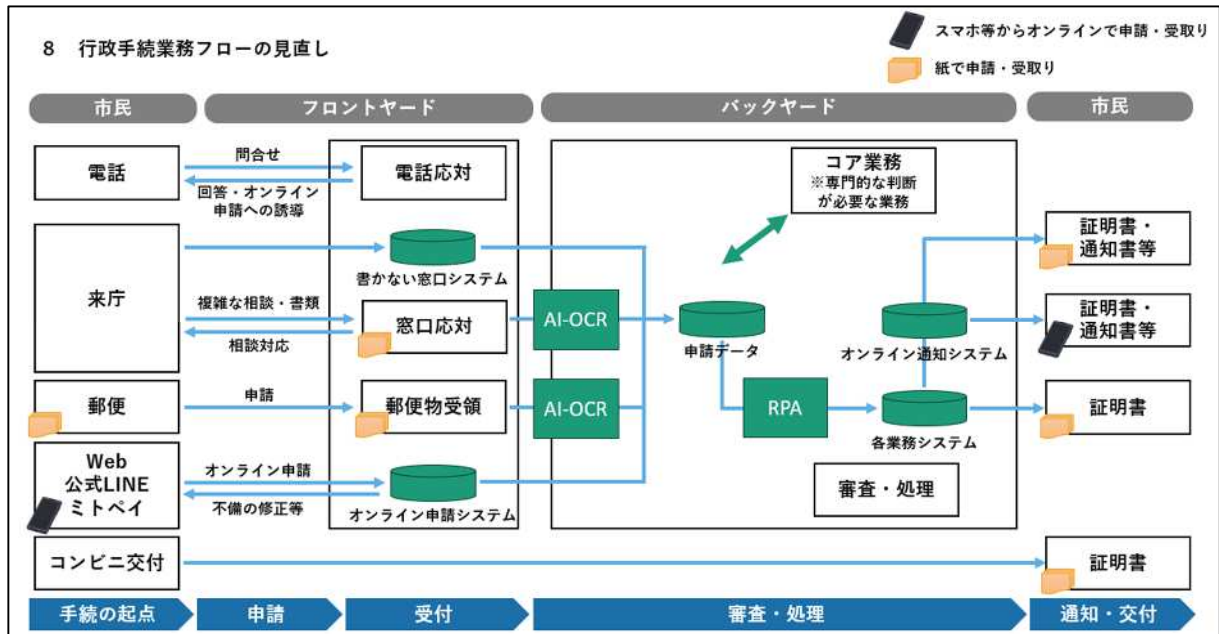


図1 フロントヤードとバックヤードの連携概要

2.2 窓口業務支援システムの概要

本市の窓口業務において、以下に掲げる項目の実現を目指すものとする。

(1) 市民の利便性向上や負担軽減

- ① マイナンバーカードの利用や申請書の見直し等により、極力記入を減らし、手続きを簡単にする。（「書かせない」の対応）
- ② 住民記録システム等の基幹系業務システムとデータ連携することで、必要な手続きの判定を極力自動化し、申請受付処理の時間短縮等により待ち時間を短くする。（「待たせない」の対応）
- ③ 手続きガイダンスに沿って複数の手続きの申請書が一括作成されることで、申請する手続きや庁舎内の移動が減る。（「待たせない」、「迷わせない」の対応）

(2) 職員の負担軽減

- ① デジタル技術の導入により手続きのペーパーレス化、自動化、省力化を図り職員の負担を軽減する。
- ② 手続きガイダンスに沿ってヒアリングや内容確認を市民と一緒に行うことで、市民に分かりやすい案内や申請方法で、手続きの案内漏れや市民の誤認等による手戻り等を減らす。（「迷わせない」の対応）

(3) 窓口業務の課題を解決

- ① 何回も同じことを聞かない、書かせない。
- ② 来庁後の動線をわかりやすくする。
- ③ 手続きの進捗（しなければいけないこと）をわかりやすくする。
- ④ 手続きをわかりやすくし、経験による属人化を防ぐ。

2.3 窓口業務支援システムの要件

本調達において導入するシステムは、「令和 8 年度ガバメントクラウドにおける地方公共団体への窓口 DX SaaS 提供事業者の募集」において認定を受けたものに限る。なお、システムに求める要件は、様式第 4 号「機能要件確認書」に記載のとおりとする。

【参考】

デジタル庁ホームページ (https://www.digital.go.jp/policies/cs-dx/dxsaas#public_tender)

2.4 本市の概要

三豊市の住民基本台帳人口と世帯数（令和 8 年 3 月末時点）

- ・人口 59,254 人
- ・世帯数 26,468 世帯

2.5 対象範囲

システム利用を想定している窓口は以下のとおり。

- ① 本庁舎 三豊市高瀬町下勝間 2373 番地 1
(市民課、税務課、環境衛生課、健康課、保育幼稚園課、福祉課、長寿介護課、子育て支援課)
- ② 山本支所 三豊市山本町辻 333 番地 1
- ③ 三野支所 三豊市三野町下高瀬 1978 番地 1 (市民センター三野内)
- ④ 豊中支所 三豊市豊中町本山甲 201 番地 1
- ⑤ 詫間支所 三豊市詫間町詫間 1338 番地 13 (市民センター詫間内)
- ⑥ 仁尾支所 三豊市仁尾町仁尾辛 34 番地 2 (市民センター仁尾内)
- ⑦ 財田支所 三豊市財田町財田上 2171 番地 1

開庁時間：平日 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

日曜開庁：原則毎月 1 回 午前 8 時 30 分から正午まで

臨時開庁：日曜開庁とは別に毎年 3 月末に 1 回、4 月頭に 1 回

午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

2.6 業務内容

本業務のスコープは以下のとおりである。

- ① 窓口業務支援システムの導入
- ② データ連携のための RPA 調達、シナリオ開発
- ③ 窓口業務支援システムの保守運用及び RPA シナリオ保守

2.7 業務の実施場所等

本業務の作業場所、その他必要となる環境については、本市と協議のうえ、原則として受託者の負担により用意するものとする。なお、ヒアリング、打合せ等については、本市が指定した場所で実施するものとする。

なお、本市が合意すれば、オンライン形式の打合せも可とするが、打合せに必要な機材、ライセンス費用等は受託者の負担とする。

2.8 実施体制

(1) 受託者側の体制

本業務を進めるにあたり、受託者は、従事するメンバーから本市との情報共有、進捗・課題管理を行うリーダーを1名選出すること。また、地方公共団体情報システム標準化・共通化（以下「標準化事業」という。）に携わったことのある技術者を従事するメンバーに選出すること。本庁舎への常駐は不要とするが、定期的には本庁舎に来庁し打合せ等を実施できる体制をとること。なお、本市が合意すれば、オンライン形式の打合せも可とする。

(2) 本市側の体制

事務局：市民環境部市民課、総務部総務課デジタル推進室

関係部署：総務部（危機管理課）

市民環境部（税務課、環境衛生課）

（山本支所、三野支所、豊中支所、詫間支所、仁尾支所、財田支所）

健康福祉部（健康課、保育幼稚園課）

健康福祉部福祉事務所（福祉課、長寿介護課、子育て支援課）

建設部（建築住宅課）

教育委員会事務局（学校教育課、学校給食課）

2.9 契約

(1) 環境構築業務：窓口業務支援システムの構築及び本稼働

(2) 保守運用業務：構築した窓口業務支援システムの保守・運用（5年）

2.10 見積提示額

見積提示額は、環境構築費及び5年間の保守運用費を含めた上限額とする。

項目	備考
環境構築費	窓口業務支援システム構築期間に必要な全ての経費
保守運用費	5年間（月額×60か月分で算出すること。）

※受託者は、業務ごとの価格に関する内訳書を作成し、本市に提出すること。

2.11 導入スケジュール

環境構築業務において想定するスケジュールを表1に示す。なお、詳細については、契約締結後、本市及び各ステークホルダーとの調整を踏まえて決定するものとする。

表1 想定スケジュール

スケジュール	R8.6	7	8	9	10	11	12	R9.1	2	3
要件定義			→							
設計				→						
環境構築					→					
テスト						→				
操作研修								→		
仮稼働								→		
本番稼働									●	

2.12 納入期限

令和9年3月31日まで【環境構築業務】

2.13 支払方法

(1) 環境構築費：一括払い

(2) 保守運用費：年間一括払い

(上記支払い方法を基本とし、本市と受託者との協議の上定める。)

第3章 契約

3.1 契約期間

(1) 環境構築：本市の指定する日から令和9年3月31日まで

(2) 保守運用：本番稼働の日（令和9年2月を予定）から令和14年1月31日まで（5年）

なお、保守運用に関する契約については、「地方自治法施行令第167条の17」及び「三豊市長期継続契約を締結することができる契約を定める条例第2条第2号」の規定による長期継続契約を締結するものとする。このため、翌年度以降の歳出予算における減額又は削除があった場合、本市はこの契約を変更し、又は解除することができる。

3.2 仕様書の解釈

本仕様書及び添付書類に定めのない事項及び解釈の相違があった場合において、本業務の履行に際し必要な事項が発生した場合は、本市と受託者、両者協議の上対応するものとする。

3.3 検査

本業務は、本市による正常稼働確認及び「4.9 成果物」の納品物全て並びに業務完了報告書による完成検査をもって完了とする。なお、検査完了後、本仕様書と不適合が見られた場合は、本市と協議の上、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。

3.4 支払い

構築業務に係る費用は、前項の検査を合格した場合に、契約規定に基づいて支払うものとする。

3.5 契約不適合責任

受託者は、納入した製品の種類、品質又は数量に関して契約の内容に適合しないものは、手直し又は取替えの義務を負うものとする。

3.6 秘密保持

(1) 受託者及び受託者の使用人並びに再委託された場合の再委託先及びそれらの使用人は、業務の履行に関して知り得た情報を機密情報として取り扱い、他の目的に使用し、又は第三者に開示し、若しくは漏えいしてはならない。

(2) 受託者は、本件を履行するため本市の個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び関連例規並びに別記1の個人情報取扱特記事項を遵守しなければならない。契約期間満了後も、同様とする。

(3) 受託者は、本件を履行するため本市の特定個人情報を取り扱う場合は、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）及び関連例規並びに別記2の特定個人情報取扱特記事項を遵守しなければならない。契約期間満了後も、同様とする。

(4) 受託者は、本件を履行するため本市の情報資産を取り扱う場合は、三豊市情報セキュリティ条例（平成18年条例第13号）及び関連例規並びに別記3の情報セキュリティに係る特記事項を遵守しなければならない。契約期間満了後も、同様とする。

3.7 権利譲渡等の制限

受託者は、契約に係る権利又は義務を、本市の承認を得なければ第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。

3.8 費用負担

契約の締結に要する費用は、すべて受託者の負担とする。

第4章 業務仕様

以下に、本仕様書で求める業務仕様を記載する。なお、(★)の注釈があるものは、本業務において必ずしも実装する必要はないものであるが、可能な限り対応すべきものとして定義してあるため、企画提案時の業者提案において対応可否及び今後の方針を明記すること。(対応可能な場合は、対応方針について本市と受託者との協議の上決定する。)

4.1 システム要件

(1) 基本要件

- ① 人口規模等を考慮し、円滑な運用を可能とする最適なシステムを構築すること。
- ② 手続きの追加等が可能な拡張性のあるシステムであること。
- ③ 基幹系業務システム等への各種連携機能が実装されており、今後発展性がある製品であること。
- ④ 市民サービスの向上に資することは当然のことながら、職員の負担軽減が図れる製品であること。
- ⑤ システム提供はガバメントクラウドでの提供とすること。
- ⑥ 令和8年度窓口DXSaaS提供事業者に採択されているベンダーが提供するシステムであること。

(2) 機能要件

様式2「機能要件確認書」に記載のとおりとする。

(3) 対象手続

(★)別紙3「対象手続要件」に記載の手続に対応できること。

なお、標準準拠対象外の手続についても記載してあるため、対応方針について、提案すること。

(4) データ連携

① 基幹系業務システムから窓口業務支援システムへの連携（前方連携）

各窓口業務を円滑に行うために必要なデータを、基幹系業務システム等（以下「基幹システム」という。）から連携できること。データ連携に当たっては標準仕様書を熟知し、標準化事業に携わったことのある技術者が作業を行うこと。基幹システムとのデータ連携は標準仕様書で示す共通レイアウトで連携することとし、ガバメントクラウド上に構築された本市が準備するオブジェクトストレージを介した連携を想定している。データ連携対象は標準化後の基幹システムとなる。連携された情報は窓口案内や申請書に自動反映できること。また、自動反映された情報は視覚的に確認できること。基幹システムとのデータ連携に必要な要件を整理し、提案すること。クラウド形態やパッケージ名などは下表のとおり。

表2 基幹システム一覧

クラウド形態	提供事業者	パッケージ名	業務名
ガバメントクラウド (AWS)	富士通 Japan	MICJET MISALIO	住民記録
ガバメントクラウド (AWS)	富士通 Japan	MICJET MISALIO	印鑑登録
ガバメントクラウド (AWS)	富士通 Japan	MICJET MISALIO	固定資産税
ガバメントクラウド (AWS)	富士通 Japan	MICJET MISALIO	軽自動車税
ガバメントクラウド (AWS)	富士通 Japan	MICJET MISALIO	個人住民税
ガバメントクラウド (AWS)	富士通 Japan	MICJET MISALIO	法人住民税
ガバメントクラウド (AWS)	富士通 Japan	MICJET MISALIO	滞納管理
ガバメントクラウド (AWS)	富士通 Japan	MICJET MISALIO	就学 (学齢簿)
ガバメントクラウド (AWS)	富士通 Japan	MICJET MISALIO	国民年金

ガバメントクラウド (AWS)	富士通 Japan	市町村事務処理標準システム	国民健康保険
ガバメントクラウド (AWS)	富士通 Japan	MICJET MCWEL	介護保険
ガバメントクラウド (AWS)	ムサシ	テラック名簿管理	選挙人名簿
ガバメントクラウド (AWS)	IJC	あゆむくん	生活保護
ガバメントクラウド (AWS)	両備システムズ	健康かるて	健康管理
独自クラウド	富士フィルムシステムサービス	戸籍総合システム・ブックレス	戸籍
独自クラウド	富士フィルムシステムサービス	戸籍総合システム・ブックレス	戸籍附票

② (★) その他基幹システムから窓口業務支援システムへの連携 (前方連携)

各窓口業務を円滑に行うために必要なデータを、基幹システムから連携できること。基幹システムとのデータ連携に必要な要件を整理し、提案すること。クラウド形態やパッケージ名などは下表のとおり。

表 3 その他連携を見込む一覧

クラウド形態	提供事業者	パッケージ名	業務名
オンプレミス	富士通 Japan	MCWEL V2	障害者福祉※ 1
オンプレミス	富士通 Japan	MCWEL V2	後期高齢者医療※ 1
オンプレミス	富士通 Japan	MICJET MISALIO V2	児童手当※ 2
オンプレミス	富士通 Japan	MICJET MISALIO V2	児童扶養手当※ 2
オンプレミス	富士通 Japan	MICJET MISALIO V2	子ども・子育て※ 2

※ 1 令和 9 年 1 月ガバメントクラウド移行完了・本稼働予定のため、本業務内における当該システムとの連携可否を精査すること。本業務内での連携設定が難しい場合は、対応方針を提案すること。

※ 2 令和 10 年 11 月ガバメントクラウド移行完了・本稼働予定のため、対応方針を提案すること。

③ 窓口業務支援システムから基幹システムへの連携 (後方連携)

データ連携はシステム間の API 連携や CSV データを元に RPA の活用を想定している。窓口業務支援システムから基幹システムへの連携に必要な改修費用や RPA 導入に係るライセンス等の必要経費は本調達に含めること。基幹システムとのデータ連携要件の協議や調整は本市職員の負担なく実施すること。

なお、本業務の構築期間中において、本市が窓口業務支援システムから基幹システムへのデータ連携の設定を行おうとする場合に、基幹システム提供事業者側で発生する打合せや改修費用は本調達の対象に含むこと。費用等については、基幹システム提供事業者側に直接問い合わせの上、受託者側で要件調整を行うこと。

基幹システム業者側の問合せ先は以下のとおり。

富士通 Japan 株式会社 代表番号 087-812-8000

担当者：山下

(5) RPA

① RPA シナリオ作成方針

受託者は関係者と調整・協力し、以下のシナリオ作成をすること。なお、提案する窓口業務支援システムから出力する RPA 用データが想定シナリオの作成に対応していない場合は、本市と協議の上、対象シナリオを決定すること。

・住民異動関連業務

転出、特例転出、国外転出、転入、特例転入、30条46転入、国外転入、転居、世帯変更、世帯合併、世帯分離、戸籍届に基づく住民基本台帳への職権記載（出生、死亡、婚姻、離婚）

・証明書発行業務

住民票の写し（世帯、個人）、印鑑登録証明書

・税証明発行業務

所得証明書、納税証明書

（★）なお、上記に関連して、これ以外にも本業務内で実装することにより、市民及び職員双方にとってメリットを享受できるシナリオ実装案がある場合は、提案すること。

② RPA ライセンス

今後の手続の拡張や繁忙期などの端末増設を見越したライセンス数を見積りに含めることとし、本稼働後に追加ライセンスに係る費用が発生しないこと。なお、本稼働後にライセンス追加が必要になった場合は、受託者がこれを準備することとし、追加費用については保守運用業務の中で対応すること。

③ 作業場所

RPA 端末は、マイナンバー利用事務系に属することから、受託者は、原則として庁舎内でシナリオの開発、修正及び検証並びに保守を行うこと。ただし、受託者が本市既存システムの保守等のために所定の環境を有する場合は、本市と協議の上、当該所定環境を使用して差し支えない。

④ RPA 保守運用

原則「4.8 保守運用要件」のとおりとするが、RPA 運用において考慮すべき点がある場合は、本市と受託者との協議の上、決定することとする。

なお、本稼働後に追加した RPA ライセンスに係る保守運用についても、保守運用業務の中で対応すること。

（6）ハードウェア要件

システムの稼働に必要な機器類については、提案に含めることとする。ただし、本市が用意する既存の端末・プリンターを使用する場合も想定し、次のスペックで稼働できるシステムであることとする。

① 現行端末

製品 : 富士通 LIFEBOOK U Series U5414/S

OS : Windows 11 Pro (64bit)

CPU : Core i5-120U

SSD : 256GB

メモリ : 8GB

ディスプレイ : 14.0 型 FHD

② 現行基幹システムプリンター

FUJITSU Printer XL-9322 を利用しているため、詳細は製品サイト確認のこと。

受託者で準備する機器は以下のとおりとする。推奨機器は、飽くまで本市の仕様作成のため計上した機器であるため、窓口業務支援システムの稼働に当たり必要となる機器を適切に提案すること。

【推奨機器】

① 窓口受付端末 : 27 台

富士通 LIFEBOOK A5513/RX

パソコン Support Desk パック Standard5 年

※現行端末と同等以上のスペックとすること。

② 液晶ペンタブレット：27 台

Wacom Cintiq 16 Enterprise DTK168E 型番：DTK168EK4C

センドバック式 5 年保守 DTK168E 用 型番：250-5Y-DTK168E

Wacom Pro Pen 3E 型番：ACP501E00DZ

セキュリティワイヤー 型番：ESL-701I

③ マイナンバーカード読み取り装置：27 台

PASiD scan II 型番：EXC-3101

PASiD scan II 年間保守

④ 二次元コードリーダー：27 台

ウェルコムデザイン ガン型二次元コードリーダー USB

※ガン型指定とする。

⑤ プリンター：16 台

(7) ネットワーク要件

ガバメントクラウドでの提供を想定している。本市ネットワークの設定変更が必要な場合は本市で行うが、設定に必要な情報は受託者が提供すること。設定変更で費用が生じる場合は、本調達費用に含めない。その他、構築に必要な作業は本調達内で実施すること。参考のため、別紙 4「ガバメントクラウド接続構成図（想定）」を提供する。

4.2 プロジェクト管理

- ① 受託者は、本業務実施に当たり、従事するメンバーから本市との情報共有、進捗・課題管理を行うリーダーを 1 名選出すること。また、標準化事業に携わったことのある技術者を従事するメンバーに選出すること。本庁舎への常駐は不要とするが、定期的に本庁舎に来庁し打合せ等を実施できる体制をとること。なお、本市が合意すれば、オンライン形式の打合せも可とする。
- ② 情報セキュリティを確保し、確実に業務を履行するための実施方法及び管理体制を整備した上でプロジェクト計画書にまとめ、本市へ提出すること。
- ③ 各工程における進捗管理、課題管理、リスク管理等を適切に行い、本市と受託者間で意思疎通を明確にし、課題管理表を作成して報告及び説明を行うこと。
- ④ 本業務の成否は相談対応を行う受託者作業要員のスキルによるところが大きいため、作業要員の業務スキル、デジタル技術への知見、コミュニケーションスキル等の不足が業務遂行に影響を及ぼすと本市が判断した場合、作業要員の交代に関する協議に応じること。

4.3 要件定義

(1) 全般

- ① プロジェクト管理、業務要件、機能要件、非機能要件、連携要件、受入条件等について、詳細を協議の上整理、文書化し、本市の承認を得ること。
- ② 各ステークホルダーとの調整に係る会議への出席、検討資料・説明資料の作成等を行い、要件定義の合意形成に協力すること。

(2) セキュリティの確保

- ① 受託者は、クラウドサービス提供事業者を含む情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制を整備し、サプライチェーン・リスクを低減する対策を講じること。
 - ② 本業務実施に当たり、責任者、作業に従事する者の氏名並びに所属及び作業場所を特定すること。
 - ③ 本業務実施に当たり、各工程において「第 3 章 3.6 秘密保持」に記載の特記事項を確実に遵守し、履行すること。
- (3) 手続定義（対象手続選定、手続きガイダンス・手続き案内書・申請書作成）
- ① 別紙 3「対象手続要件」の回答に基づき、各手続の受入条件、必要確認事項、必要書類及び注意事項（例外条件及び分岐条件を含む。）を整理し、手続きガイダンス、手続き案内書及び申請書作成機能の前提条件として取りまとめること。
 - ② 市民課及び関係所属と、判定条件、案内内容及び申請書様式について確認及び調整を行い、必要な合意形成を図ること。

4.4 設計・構築

(1) 関連手続判定（分岐）設計

窓口業務支援システムは、市民課においてライフイベント手続を受け付ける際に、前方連携データを活用して関連手続の可否を自動的に判定できるように設計することを基本とし、前方連携データのみでは判定が困難な場合又は確認を要する場合には、利用者への質問項目（ヒアリング項目）及び回答選択肢により補完し、必要な関連手続を判定できるようにすること。

(2) システム設計・構築

- ① 受託者は、運用開始に向け必要となるシステムの設計・設定等を含めた環境構築を行うこと。なお、本市のガバメントクラウド運用管理環境アカウントから受託者アカウント（窓口 DXSaaS 提供環境）への接続において、本市ネットワーク保守事業者又は NW 運用管理補助者との調整が必要な場合は、受託者が主体となって要件調整を行うこと。
- ② 端末にモジュールなどが必要な場合、受託者が作業を行うこと。ただし、ブラウザのショートカットの配布等軽微なものは本市で作業を行うことも可能とする。

(3) 本市独自仕様に関する取扱い

- ① 住民記録システム（富士通 Japan MICJET MISALIO）は特殊フォント・文字コードを使用しているため、窓口業務支援システムから連携される行政統一文字特殊フォント・文字コードの変換が必要である。変換表および外字ファイルは契約締結後に本市から提供するため、受託者は当該資料を用いて変換処理を行うこと。

なお、住民記録システムと同様のフォントファイルがそのまま使える場合は、変換は不要とする。

- ② 住所コードについても独自コードであるため、本市から変換表を提供する。受託者は当該変換表を用いて、アドレス・ベース・レジストリ（ABR）準拠のコード体系から独自コードへ変換すること。

なお、住民記録システムの住所コードをそのまま取り込む仕組みがある場合は、変換は不要とする。

- ③ (★) 前方連携における医療費助成等の標準化対象外業務の連携が可能な場合は、別契約で対応する。

4.5 テスト要件

(1) テスト実施計画

- ① 受託者は、窓口業務支援システムの正常稼働を保証するため、システムテスト、職員視点の運用テスト等の必要なテスト項目やテスト方法を記述したテスト仕様書を作成し、本市へ提出すること。
- ② 受託者は、各ステークホルダーとの調整を行った上で、日程、作業分担等を確定し、テスト仕様書へ反映すること。

(2) テスト結果

- ① 受託者は、テスト仕様書に基づき、テストを実施し、全て合格すること。

4.6 操作研修要件

(1) システム操作研修

- ① 受託者は、システム運用開始に向け、本市職員へ窓口業務支援システム利用に係る操作研修を実施すること。なお、操作研修は窓口 DXSaaS 提供事業者の技術者が現地で行うこと。
また、本研修の詳細は、契約締結後に本市と協議の上決定するが、本稼働に支障をきたさないように、十分な内容、研修期間及び回数を設けること。
- ② 操作研修は、原則対面で行うこと。研修の日程、参加人数等は本市と協議の上決定すること。なお、操作研修に必要な会場・プロジェクト等は、本市側で準備する想定である。
- ③ システム構築時に本市職員がシステムを理解し、設定等検討できるドキュメントを整備すること。また、本稼働後において、システム導入にかかわらない職員でもシステム操作ができる操作マニュアルを準備すること。

(2) ロールプレイ研修

- ① 窓口業務支援システムで受付する手続についてのシナリオを研修環境に設定した上で、原則として時間外等に実施する研修とする。
- ② 受託者は、研修に用いるシナリオの作成及び研修の実施（進行、指導、振り返り等）を行うこと。
- ③ ロールプレイ研修を実施した経験のある窓口 DXSaaS 提供事業者の技術者が現地で対応すること。
- ④ 本研修は、実際の受付操作を職員が十分に習熟し、運用に支障がないと判断できるまで継続する必要がある。職員のみでも必要ときに滞りなくロールプレイができるよう、研修環境の利用方法、研修マニュアル等を整備すること。

4.7 本稼働に向けた支援等

(1) 窓口業務改善提案

- ① 調査票による既存業務や業務フローの調査、関係課へのヒアリング等を行い、本市の窓口業務の把握、課題の整理を行うこと（業務範囲は別紙 3_対象手続要件記載の手続とする）。
- ② ①で行った内容を踏まえ、フロントヤード及びバックヤード業務の改善（業務フローや申請様式を含む。）等を検討すること。また、改善すべき課題とその改善方法等について整理し、対応方針について提案及び伴走支援を行うこと。
- ③ 窓口業務支援システムの実装を踏まえ、窓口で行う手続の流れとその他手続の整理を行い、改善すべき課題とその改善方法について整理し、ワンストップ窓口を視野にした対応方針について提案すること。
- ④ (★) 本市の現状課題とあるべき姿を認識し、窓口業務支援システムが本稼働したあとの、システムから派生するフロントヤード全体を見据えた改革案がある場合は、提案すること。

(2) 各種機能活用に向けた作業や支援等

デジタル庁が定める公募仕様書の「4 事業の内容（4）必須要件」に記載の「手続きガイダンス機能」及び「申請書作成機能」の活用にあたり、受注者は、本市の求めに応じて本市と調整の上、ガイダンス・帳票等の設定作業又は作成補助を行うこと、本市職員が設定作業を行うためのマニュアル等説明資料の提供、問い合わせ対応を行うこと。

※ 手順のガイダンス・帳票等の作成はシステムデフォルト及び他市で採用実績のある様式、判定ロジックを受注者が本市へ提供し、本市で調整を行う想定とする。

（3）試行稼働

本番稼働前に、実際の窓口において届出受付を行う（試行稼働）。試行稼働の期間や対象窓口数は本市と協議の上決定すること。試行稼働期間中は、実運用で得られた気づきや課題を踏まえ、必要に応じてシステム設定・機能の修正、オペレーションの見直し、RPA シナリオの修正等を行う。

なお、試行稼働開始日には、受託者が現地へ赴き、立上げ支援を実施すること。

（4）本番稼働判定

受託者は稼働判定会議資料、判定方法、判定基準、未解決課題のリスク受容／回避策、移行手順・ロールバック手順、運用体制（緊急連絡網等）等を作成し、本稼働時の立ち合い作業や、その他必要に応じて本市の現地支援等を行うこと。

4.8 保守運用要件

（1）保守運用体制等

① 保守対象は、本業務で調達する窓口業務支援システム及び関連機器等一式とする。受託者は、保守業務体制を構築し、責任者を明確化して保守運用計画書を作成し、本市の承認を得ること。

② 受託者は、窓口業務支援システムについて、原則として平日午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで、職員が安定して利用できる状態を維持すること。

ただし、本市が実施する日曜窓口、臨時開庁日その他本市が指定する日時においても、本市の業務に支障が生じないよう、必要な範囲でシステム利用及びサポート対応を行うこととし、詳細は本市と協議の上決定すること。

③ 本市が、通常の利用可能時間を超えて本システムの利用を必要とする場合は、受託者に連絡の上、利用時間の延長を依頼できるものとする。受託者は、当該依頼を受けた場合、速やかに対応可否を回答し、可能な限り当日の延長依頼にも対応すること。ただし、保守作業の実施状況その他やむを得ない事情により対応が困難な場合は、この限りでない。

④ システム障害が発生した場合に備え、本市から 2 時間以内にかけてつけることができる場所にサポート SE を常駐させること。

（2）ヘルプデスク等

① 受託者は、窓口業務支援システムの利用者のための問合せ窓口を設置し、動作不良、障害、操作方法その他システム利用に関する各種問合せに対応できる体制を整備すること。

② 問合せ窓口の対応時間は、平日午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までを標準受付時間とし、職員からの問合せに対応すること。

③ 標準受付時間以外に障害が発生し、緊急の対応が必要となる場合に備え、時間外及び緊急時の連絡体制を整備すること。

④ 受託者は、システム障害等が発生した場合は、異常検知又は本市からの通報後 30 分以内に初動対応を開始し、速やかに状況確認、影響範囲の把握及び復旧対応を実施するとともに、本市に対し、

障害内容、復旧見込み、暫定対応及び今後の対応方針を報告すること。ただし、平日午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分以外の時間帯については、この限りではない。

また、本市の窓口業務に重大な影響を及ぼす障害については、原則として当日中の復旧を目標とし、当日中の復旧が困難な場合は、代替手段、暫定対応及び復旧予定時刻を明示の上、本市と協議すること。

(3) システム保守・セキュリティ

- ① システムのバージョンアップ及びセキュリティ対策等を行い、端末の OS やブラウザ等のアップデートにも対応すること。バージョンアップや設定変更を行う場合、十分に動作確認をした上で、本市環境へ適用すること。また、適用前には作業内容を提示し、本市の合意を得ること。
- ② 基幹システムの改修や制度改正により窓口業務支援システム側で改修が必要になった場合は、運用保守内で対応できる軽微な修正は、本市の求めに応じて速やかに対応すること。
 なお、大規模な制度改正等は本市と協議の上対応を決定する。
- ③ 各種ログ（システムログ、アクセスログ、アプリケーションログ、セキュリティログ等）を取得し、最低 1 年間保管すること。

4.9 成果物

本業務における成果物を下表に示す。これ以外に本業務において必要と考えられる成果物がある場合は、提案書に記載すること。

なお、成果物は本市からの指示がない限り全て電子データで納入すること。

表 4 成果物一覧

業務名	工程	成果物名	内容
環境構築	プロジェクト計画	・プロジェクト計画書	開発プロジェクトを運営するための計画書 ※キックオフ時に提出すること
	プロジェクト管理	・打合せ議事録 ・スケジュール表 ・課題管理表	開発プロジェクトを運営するための各種書類 ※工程ごとに、随時提出すること
	要件定義	・要件定義書	本市のシステム要件等に対して、機能及び非機能要件を取りまとめたもの ※仕様凍結時に提出すること
	設計・構築	・システム設計書 ・データ連携設計書	・パッケージの設定に必要なマスタ及びパラメータ管理機能を取りまとめたもの（手続の判定条件や手続概要案内の文言等についても設定書の内容として含まれる。） ・帳票の設定内容をとりまとめたもの ・データ連携項目をとりまとめたもの

	テスト	・テスト仕様書 ・テスト結果報告書	テスト項目やテスト方法等を記述したもの
	操作研修	・研修テキスト ・操作マニュアル	・操作研修及びロールプレイ研修に用いる研修テキスト ・運用に用いる操作マニュアル
保守運用	保守報告書	保守報告書	保守運用計画書に対する業務の履行状況をとりまとめたもの
	課題管理表	課題管理表	運用段階において生じた課題の対応状況をとりまとめたもの

4.1.0 特記事項

- ・情報セキュリティインシデントが発生した場合は、当該インシデントの公表を必要に応じ行う場合がある。
- ・三豊市情報セキュリティポリシーに準拠した情報セキュリティ対策の履行が不十分と見なされるとき又は本業務に係る情報セキュリティインシデントが発生したときは、必要に応じて本市の行う情報セキュリティ対策に関する監査を受け入れること。
- ・本業務委託に関し、三豊市情報セキュリティポリシーが遵守されなかったことにより、本市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先においても同様とする。
- ・機器の搬入や設置に係る要件については、本市と協議の上決定すること。
- ・搬入作業の際には、施設等を傷つけることのないよう、万全を期すこと。