

松本市書かない窓口支援システム
構築業務委託に係る調達仕様書

松本市総合戦略局 DX 推進本部

令和8年9月

目 次

1.	はじめに	1
(1)	導入の背景	1
(2)	書かない窓口支援システム導入の基本方針	1
2.	調達範囲	1
(1)	作業範囲	1
(2)	対象業務システム	1
3.	本番移行スケジュール	1
4.	前提条件	2
(1)	見積前提条件	2
(2)	利用時間	2
(3)	定期保守	2
(4)	障害発生時保守(RPA が正しく動作しない場合を含む)	2
(5)	定期報告	2
(6)	利用端末	2
(7)	利用ネットワーク	3
(8)	対象手続	3
(9)	データ連携	4
(10)	契約	4
5.	基本要件	4
6.	機能要件	4
(1)	システム機能要件	4
(2)	連携要件	4
7.	非機能要件	5
(1)	可用性	5
(2)	目標復旧水準(業務停止時)	5
(3)	目標復旧水準(大規模災害時)	5
(4)	バックアップ	5
(5)	使用性	5
(6)	拡張性	6
(7)	保守性	6
(8)	セキュリティ要件	6
8.	RPA 要件	6
(1)	現状連携を想定している手続き一覧	6
(2)	基本要件	7
(3)	システム構成	7

(4) 運用保守	7
(5) 保守内容	7
(6) その他	8
9. その他	8
(1) 操作研修	8
(2) 本番稼働支援	8
(3) 運用状況のモニタリング、業務改善提案、稼働年度以降の窓口 DXSAAS 導入業務拡張に向けた 伴走支援	8
10. 成果物	8
11. 受入検査と修正等	9

1. はじめに

(1) 導入の背景

手続きのオンライン化検討の足掛かりとして、業務フロー作成、課題分析を行い、解決の方向性の整理を行ったもの。

- ・ライフイベントに伴う手続きで住所・氏名・生年月日等を手続きごとに何度も記入が必要。
- ・加えて、申請書の記入ミスや乱筆による事務の手戻り等が発生し、業務効率を阻害。
- ・一つの手続きに対し、課内でチェック作業が重複。

上記の状況の打破および、市民の利便性及び業務効率向上の選択肢の一つとして「窓口 DXSaaS」の実装の計画に至ったもの

(2) 書かない窓口支援システム導入の基本方針

背景にもある、住民サービスの向上、職員の業務負荷の軽減について一定以上の効果が見込め、また市民な身近な市役所づくりの柱である新たなワンストップサービスの実現に向けて必要な構成要素となる、書かない窓口支援システムの導入を進めるもの。

2. 調達範囲

(1) 作業範囲

ア 窓口 DXSaaS の構築(設計、構築、テスト、操作研修、本稼働支援等)

イ RPA シナリオの作成(設計、作成、テスト、本番稼働支援等)

ウ 必要な機器、ライセンス等の調達、設定、設置

エ 窓口 DXSaaS、RPA シナリオ、機器の運用保守

オ 業務全体のプロジェクト管理

カ 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示

キ 窓口 DXSaaS の円滑な連携に向けた協議

(2) 対象業務システム

窓口 DXSaaS および周辺機器・後方連携用 RPA

利用想定

システム	利用数	備考
窓口端末	20台	調達範囲外 4.(6)参照
ペンタブレット	20台	
QRコードリーダー	20台	
プリンタ	11台	調達範囲外 4.(6)参照
券面読み取り機	11台	
RPA		20か所の窓口で競合せずにRPAを実行できるだけのライセンス数を調達

今後、上記想定から導入範囲を拡大していく予定

3. 本番移行スケジュール

稼働時期は以下のとおりである。

- (1) システム調達 令和8年度後半
- (2) システム開発導入 // 8年度後半(契約締結後)から 9 年 6 月
- (3) システム稼働 // 9 年 7 月
- (4) 運用期間 令和9年 7 月～

4. 前提条件

(1) 見積前提条件

見積前提条件を以下に示す。以下の内容をもとに企画提案書へ記載を行うこと。

システム	見積前提条件
システム構築	・ DXSaaS システム本体にかかる導入経費。
システム利用料	・ システム稼働期間に係る経費
周辺機器及び後方連携用 RPA	・ それぞれ明細で分かるように示すこと
要求の実現方法	・ 本市の状況・特性・特徴を踏まえた上で、システムの機能毎に要求の実現内容を具体的に提案すること。

(2) 利用時間

月曜日から日曜日までの午前 8 時 30 分から午後 8 時の間利用できること。

ただし、臨時的にこれ以外の時間に使用することもできること。

メンテナンスなどによる停止などは都度調整とする。

(3) 定期保守

ア 定期保守頻度については、当市と協議の上、定めることとする。

イ 予防保守レベル:定期保守時に検出した予兆の範囲で対応できること。

(4) 障害発生時保守(RPA が正しく動作しない場合を含む)

ア 対応可能時間:発注者の指定する時間帯(原則として開庁時間外)で対応ができること。

イ 駆けつけ到着時間:異常検知から受託者の翌開庁日中に保守員が到着できること。ただし、遠隔での対応が可能な場合、この限りではない。

ウ SE 到着平均時間:異常検知から数日中に SE が到着できること。ただし、遠隔での対応が可能な場合、この限りではない。

エ ただし、RPA が正しく動作しない場合の駆け付け保守については、シナリオ追加や基幹系業務システム改修時を除き、月1回程度を想定する。

(5) 定期報告

ア 定期報告実施頻度:半年に1回

イ 報告内容のレベル:障害及び運用状況報告を行えること。

(6) 利用端末

新サービスを利用するクライアント端末、職員プリンタは調達範囲外とし、本市提供環境での利用とする。現行の仕様は以下を参考にすること。

表 1 クライアント仮想端末環境情報

項目	内容
仮想方式	VDI
OS	Windows 11
vCPU クロック	1GHz
MEM	12GB
HDD	120GB
展開方式	フルクローン

表 2 クライアント物理端末環境情報

項目	内容
CPU	インテル Core 3 100U 同等以上
HDD	SSD128GB 以上
メモリ	SDRAM 8GB 以上

表 3 現行プリンタ

No.	製品名	型番
1	モノクロレーザープリンタ	EPSON LP-S3290
2	モノクロレーザープリンタ	富士通 XL-4405

(7) 利用ネットワーク

本市とガバメントクラウドへの接続については、本市の準備する回線※を利用すること。本回線の利用にあたり、ガバメントクラウド上のネットワーク構成図や接続に係る設定情報の提供及び通信設定に係る協議等に対応すること。またガバメントクラウドの利用に関する費用については見積りに含むこと。

※本市は都道府県ノードからガバメントクラウドへ接続している。

(8) 対象手続

以下の対象業務に係る手続について、申請書印刷等機能が使用できること。なお、本項目は導入時点の想定であり、システム導入後、運用中のシステムで対応可能な範囲において、以下以外の手続に導入範囲を拡大することがある。

- ア 住民記録システム
- イ 印鑑登録システム
- ウ マイナンバーカード交付管理システム
- エ 国民健康保険システム
- オ 国民年金システム
- カ 後期高齢者医療システム
- キ 医療福祉費支給制度システム
- ク 介護保険システム
- ケ 児童手当システム
- コ 児童扶養手当システム
- サ 子ども・子育てシステム(幼稚園・保育園に係る業務システム)
- シ 障害福祉システム
- ス 税(収納・証明)に係る業務システム

セ 健康管理システム(母子、予防接種、成人)

ソ 畜犬管理システム

(9) データ連携

デジタル庁の示す「窓口 DXSaaS 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、2-9に示した業務に係る基幹系業務システムのデータ(機能別連携仕様等)を取り込み、システムで活用できること。詳細な連携項目や連携方法については協議の上決定するものとする。なお、現時点では、全体バージョン第 4.0 版での機能別連携仕様による連携を想定する。また、ガバメントクラウド上に構築された連携基盤(オブジェクトストレージ)により、連携を行うものとする。調達に当たっては、円滑な連携を重視しており、必要に応じて当市基幹系ベンダーとの3者協議の上、調整を行う。

(10) 契約

ア 1者一括契約

委託先を1者とすることで、市側の開発導入及び運用管理負担の軽減、システム全体の品質向上と安定運用、及び開発導入/運用費用の適正化を目指す。

イ 契約期間

システム構築業務委託: 契約締結日から令和9年6月30日まで

システム利用: 令和9年7月1日から令和14年6月30日まで(60か月)

ウ 業務委託・システム利用

上記期間のうち構築期間を業務委託契約とし、構築完了後に委託料として、一括で支払うもの。サービス利用料については毎月払いとするもの。

5. 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行政が持つ既存情報(機能別連携仕様)及び不足する情報についてヒアリングをもとに自動判定、③手続案内書の出力、④ワンストップ手続として連動する部署へのデータ回付・手続再開等ができるシステムを構築すること。

(2) 詳細な要件定義及び設計は、当市担当者と協議の上、決定すること。

6. 機能要件

(1) システム機能要件

「別紙1 機能要件一覧」を参照すること。

(2) 連携要件

ア 基幹系業務システムが有するデータ(住民記録システム他、先に示した対象業務にかかる資格情報等)との連携に必要な対応を行うこととし、連携方法、連携周期、連携項目等については、当市及び当市の基幹系業務システムベンダーとの3者協議の上、決定すること。なお、現時点では、全体バージョン第 4.0 版の機能別連携仕様による連携を想定している。

イ 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少なくなるよう工夫すること。現時点では、当市基幹系ベンダーの管理領域であるガバメントクラウド上に構築された連携基盤(オブジェクトストレージ)により、連携を行うものとする。

ウ 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を CSV 等で出力ができること。

7. 非機能要件

(1) 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。なお、指定された条件及び達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

ア 業務継続性

サービス切り替え時間:障害対策により、業務再開までに要する時間を 24 時間未満にできること。

イ 業務継続要求: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。

・稼働率(運用時間内):95.0%

(2) 目標復旧水準(業務停止時)

- ・ RPO(目標復旧地点):5営業日前の時点に復旧できること(週次バックアップからの復旧を想定)
- ・ 業務継続要求: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。
- ・ RTO(目標復旧時間):1営業日以内に復旧できること。
- ・ RLO(目標復旧レベル):発注者があらかじめ指定する特定の業務が復旧できること。

(3) 目標復旧水準(大規模災害時)

システム再開目標:数か月以内に再開できること。

(4) バックアップ

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ほか、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。

(5) 使用性

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。特に以下の要件を満たすこと。

ア 利用者がシステムの持つ機能、操作の方法を理解できるような対策を講じること。

イ 利用者が正確かつ安全にシステムが提供する機能を使い、目的を達成できるような対策を講じること。

ウ 行政が持つ既存情報(機能別連携仕様)を最大限に活用し、ヒアリングの質問を最小限にする工夫を行うことで、利用者に過度な負担を掛けるようなシステム上の仕組みを残置させないこと。

(6) 拡張性

対象システムが発注者の指定した条件下で、使用する資源の量に対比して適切な性能を提供するものであるための要件であり、次の取組などを通じてこの要件を満たすこと。

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 DXSaaS 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。

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 職員側でデータ項目の紐づけ、帳票レイアウトの設定、CSV データの掃き出しなどのカスタムができる余地があること。また、その操作についても、職員が容易に行えるようなインターフェース、画面構成、画面遷移、操作方法であること。

(7) 保守性

対象システムの機能の是正、向上又は要求の変更に対する適応のしやすさに関する要件であり、次の取組などを通じてこの要件を満たすこと。

ア 発注者の組織改正、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。

イ 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又は故障原因の追求、修正箇所の識別を行いやすくするような対策を講じること。

ウ システムの修正による、予期しない影響を避けられるような対策を講じること。

エ 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。

オ 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。

(8) セキュリティ要件

対象システムにおける性能低下、サービス停止を含む機能の停止、破壊、さらに対象システムで管理するデータの不正更新、破壊などを防ぐために、システムで具備しておくべき要件であり、次の取組などを通じてこの要件を満たすこと。

ア 情報セキュリティの重要性について強く認識し、本業務の遂行に当たっては、当市が定める情報セキュリティポリシーに準拠し、不正アクセス・コンピュータウイルス等への適切なセキュリティ対策を講じること。

イ 内外からの不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏洩、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 許可された利用者以外がシステムやデータを取り扱えないようにするなど、ユーザー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 利用者の利用記録を取得し、保存・管理できること。

8. RPA 要件

(1) 現状連携を想定している手続き一覧

ア 証明発行

イ 転居

ウ 転入出

エ 児童手当

オ 国保関連

(2) 基本要件

- ア 窓口 DXSaaS 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(ライセンス調達、シナリオ作成等)を行うこと。
- イ RPA により自動処理を行うことを想定している業務は、当市と協議の上、決定することとする。
- ウ シナリオの作成に当たっては、職員の負担軽減の効果が最大限発揮できるよう考慮して作成すること。
- エ 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、必要に応じて基幹系業務システムのベンダーとの連携を図ること。

(3) システム構成

- ア RPA 専用端末については、当市で用意した環境を使用すること。
- イ RPA ソフトウェアのインストールについては、原則として、RPA シナリオ保守を行う事業者が行うものとする。
- ウ RPA の運用に必要なソフトウェアライセンスを調達し、当市に納入すること。ソフトウェアライセンスの選定は、求められる機能が正常かつ快適に稼働することができるものを選定し、環境設定は、当市と協議した上で実施すること。なお、本市環境下で動作検証が取れているのは、WinActor のみである。

(4) 運用保守

- ア 保守対象は、本業務で調達するソフトウェア・機器一式とする。
- イ 保守業務の実施に際し、事前に保守業務体制図を作成し、当市の承認を得ること。
なお、体制図の作成に当たっては、責任者を明確にすること。
- ウ 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。
なお、問合せ窓口は、システム・機器の種別問わず原則一本化することが望ましいが、運用上効率的であると当市が認める場合は、その限りではない。
- エ 問合せ窓口対応時間は、平日8:30~17:00 とする。なお、上記時間帯以外に、障害が発生し、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。

(5) 保守内容

- ア 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、常に適切に業務が遂行できる動作環境を維持すること。
- イ 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。
- ウ シナリオの追加・修正など適宜対応すること。(追加については必要に応じてシナリオ数に単価で計上した金額を見積に含むこと)
- エ 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、早期に障害の状況把握、復旧作業を行い、当市への復旧の目途及び今後の対応等の報告をすること。
- オ RPA ソフトウェア・周辺機器に障害や不具合が発生した場合は、当市からの通報を受けてから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。なお、本項目については、再委託を可とする。

- カ 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。
- キ 人事異動時及び年度切替時やネットワーク環境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。

(6) その他

- ア 本市こども系のシステムなどの一部が令和9年10月に標準準拠システムへの移行を予定しているため、シナリオ作成について、書かない窓口支援システム稼働移行に調整できる体制を確保すること
- イ 想定手続き以外も稼働時点で必要と判断されるものは含めて提案すること。費用に収まる追加の提案については加点とする。

9. その他

(1) 操作研修

- ア 本番稼働前に、職員向けの操作研修を適切に計画し実施すること。構築・拡充を行う年度については、各年度必ず1回以上は集合研修を実施すること。
- イ 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。
- ウ 操作研修に必要な会場、端末等は、当市が準備する。
- エ 本稼働に支障をきたさないように、十分な研修期間、回数を設けること。また、研修内容について、操作マニュアルを納品すること。

(2) 本番稼働支援

- ア 本稼働時には、立ち合い作業を実施し、必要に応じて、職員の支援等を行うこと。

(3) 運用状況のモニタリング、業務改善提案、稼働年度以降の窓口 DXSaaS 導入業務拡張に向けた伴走支援

- ア 運用状況をモニタリングし、必要な修正や改善を行うほか、執務室のレイアウトや実際の事務フローについて、業務改善提案を行うこと。また、令和8年度以降の窓口 DXSaaS 導入業務拡張に向けた伴走支援を行うこと。
- イ 具体的には、窓口 DXSaaS 導入を想定している帳票について、内部情報(データ項目の紐づけ・窓口 DXSaaS 導入後のフロー)の整理を行うため、当市の BPR の支援を行うこと。なお、コンサルティングを想定しているものではなく、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)、助言などを想定している。

10. 成果物

- (1) 本システムの開発における成果物は、常に最新化することとし、変更の履歴管理を行うこと。なお、運用・保守に係る設計においては、運用・保守に係る各種手順書やマニュアル等を作成し、全て手順化すること。
- (2) 作成した成果物は、運用・保守期間中も継続して最新化できるように管理すること。また、受注者の責任において納入成果物の複製物を本市に保管すること。

11. 受入検査と修正等

- (1) システム受入の承認は、テスト仕様書に基づいて本市が実施した検査に合格したときとする。
- (2) 検査完了後、サービス利用期間中に本仕様書との不一致が見られた場合は、本市と協議の上、受注者は無償で是正措置を実施すること。

以上