

## 館林市窓口業務支援システム導入業務委託 仕様書

### 1 業務名

館林市窓口業務支援システム導入業務委託

### 2 業務目的

館林市（以下、「本市」という。）では、行政手続きが市庁舎でしかできないため来庁者が集中するだけでなく、外国人や高齢者などの来庁も増加しており、窓口対応が長時間に及ぶことから、市民・来庁者の利便性向上のため窓口業務改革が求められているといった課題がある。

本業務は、上記課題の解決のため、デジタル技術の活用により、全ての市民・来庁者にとって、簡単・便利・親切な窓口サービスを提供し、及び自治体が抱える課題の解決を図るため、「窓口業務支援システム」（以下、「本システム」という。）の導入を行い、本システムを活用しつつ、令和6年度に実施予定のオンライン電子申請のリニューアル及び市庁舎1階のフロアリニューアル事業を組み合わせることで、「書かない」・「待たない」・「迷わない」・「行かない」を合わせた「4ない窓口」の実現に向けたスマート窓口推進事業を実現していくことを目的とする。

### 3 委託期間

契約締結日から令和6年12月18日（水）まで

※ 本稼働日は、令和6年12月1日（日）を予定

### 4 構築場所

館林市城町1番1号 館林市役所本庁舎1階の窓口業務を行う全10課  
 （市民課、保険年金課、介護保険課、高齢者支援課、社会福祉課、市民協働課、納税課、税務課、こども課、子育て支援課）

### 5 構築スケジュール

本システムの構築スケジュールは、以下のとおりとする。なお、現段階での本市の想定スケジュールであり、実現可能なスケジュールの提案を求めるものとする。

業務内容	1か月目 (R6.6)	2か月目 (R6.7)	3か月目 (R6.8)	4か月目 (R6.9)	5か月目 (R6.10)	6か月目 (R6.11)	7か月目 (R6.12)
契約締結	➡						
要件定義 (非機能要件定義含む)	➡						
システム構築／設定		➡					
操作研修				➡			
現地設定					➡		



- ・ 本人確認書類の券面事項のほかマイナンバーカードの IC チップを読み取ることで申請書へ氏名、住所、生年月日の自動入力ができること。
- ・ 質問に回答することによって、必要な手続き、手続きの場所、必要な持ち物、その他関連情報の提示が行えること。
- ・ 質問によって出力された申請については、電子的に作成及び申請ができること。
- ・ 記載された申請書のイメージが来庁者確認用モニタ等によりリアルタイムで確認出来ること。
- ・ 申請書入力の方法はキーボード入力のほか、タッチパネルモニタでの入力もできること。
- ・ 申請書作成後に来庁者確認用モニタ（タッチパネルモニタ）で直筆の電子サインが行え、その電子サインは申請したすべての申請書に転記されること。  
※電子サイン機能は、利用する・しないの選択ができる設定とすること。
- ・ 同一申請書内もしくは、複数の申請書を記載する際には、2度書かせない仕組みがあること。
- ・ 複数の申請書への利用者の電子サインは、一度の記載で完了できること。
- ・ 申請時に窓口が複数に分かれる場合も、QR コード等を利用した情報連携を行い、職員および住民に同じ内容を2度書かせない仕組みがあること。
- ・ 申請された情報はCSVデータなどで自動的に出力され、基幹系システムとの連携が図れる連携ファイルが出力可能であること。

## (2) スマートフォン等での事前申請機能

(事前に申請書を作成し庁内で手続きを再開・継続する機能)

- ・ 住民が自身のスマートフォン等を利用し申請書の作成ができること。
- ・ 質問に回答することによって、必要な手続き、手続きの場所、必要な持ち物、その他関連情報の提示が行えること。
- ・ 質問によって出力された申請については、電子的に作成及び申請ができること。
- ・ 作成した情報を暗号化した QR コード等に変換し、メール送信できること。
- ・ 暗号化した QR コード等を庁内システムで読み込ませることで、システム内に質問内容、申請情報を一括登録できる機能があること。
- ・ 同一申請書内もしくは、複数の申請書を記載する際には、2度書かせない仕組みがあること。
- ・ スマートフォンに最適なユーザーインターフェースであること。

## (3) メンテナンス機能

(1)から(2)の質問・申請に関するセットアップ内容は、システム内にメンテナンス

機能を有し、稼働後も当該機能で職員自ら修正及び追加が可能であること。

また、申請書データの登録数に制限を設けることなく、将来的には全ての窓口業務で利用が可能なこと。

#### 6-4 ソフトウェア・ハードウェアの調達

受託者は、本システムの稼働環境として必要となるソフトウェア（ミドルウェアを含む。）及びハードウェア一式を調達のうえ、本市に納入すること。ハードウェアは、本システムが正常かつ快適に稼働する環境となるものを選定すること。

なお、調達したハードウェアは原則として本市所有物とする。また、ソフトウェアについては本システム稼働後5年間の「ソフトウェア使用权」及び「ソフトウェアのバージョンアップ権（本システムの正常稼働に不可欠なものに限る）」を本市に保証すること。

想定される調達対象は以下のとおりだが、以下の記載内容にかかわらず、各機能の動作に必要な品目・機能については、一式を調達すること。

##### (1) ノートパソコン（タブレット端末） … 35台

本システムの実行環境として稼働する機器本体。

###### 【OS】

Windows11Pro とする。

###### 【通信規格】

有線 LAN（USB 接続等による外付け可）を備えること

###### 【インターフェース】

外部機器を接続する場合に、必要なインターフェースを備えること。

USB ポート（3.0 以上、1 ポート以上）

###### 【ディスプレイサイズ】

おおむね 10 インチ以上。

###### 【カメラ機能】

OCR 機能を使用する機能がある場合は、必須。

おおむね 200 万画素以上で撮影が可能な内臓レンズ（端末一体型）、かつ、背面側のレンズで撮影が可能であること。

###### 【カードリーダー】

マイナンバーカードの IC チップを読み取る機能がある場合は、必須。非接触型を想定。

###### 【セキュリティワイヤー】

盗難防止等を目的として盗難防止用のセキュリティワイヤーを準備すること。

###### 【キーボード及びマウス】

上記機器（(1)ノートパソコン（タブレット端末））で利用可能なものを合わせて調達すること

**【初期設定作業】**

35台

住民が無断でタブレット端末の設定変更、ソフトウェアのインストール（アンインストール）等を行えないよう、「管理者権限」「ユーザー権限」等の権限設定を行うこと。

住民が無断で端末に外部機器等を接続できないよう、端末のセキュリティ設定を行うこと。

**【オフィスソフト】**

受託者が Microsoft Office LTSC Standard 2021 の利用ライセンスを調達すること

**【メーカー保証】**

5年間のハードウェア保証（SSD返却サービス付き）があること

**(2) ネットワークプリンタ … 18台**

本システムで作成した各申請書等を出力するための、モノクロレーザープリンタ。A4サイズの印刷およびコピー機能に対応すること。5年間のハードウェア保証（オンサイト保守）があること。当プリンターが設置可能な台（キャスター付き）も調達すること。

**(3) 来庁者確認用モニター … 35台**

窓口来庁者が申請内容を確認するためのモニター。必要に応じてタッチパネルや電子サインに対応すること。

**【ディスプレイサイズ】**

おおむね10インチ以上。

**(4) OCR 機器又はスキャナ … 35台**

マイナンバーカード等の本人確認書類の券面記載内容をOCR読み取りするための機器。なお、(1)ノートパソコン（タブレット端末）の機能等で代用可能な場合は不要。

**(5) LAN 環境**

上記(1)から(4)までの各機器を接続するための通信環境。本システム専用の通信環境を新規に敷設すること。

LGWAN、本市情報セキュリティに準拠した有線LAN環境を採用する。設置する端末はインターネット回線へ直接接続してはならない。LAN環境の構築にあつ

ては、不正行為（外部からの侵入等）を防止するためのセキュリティ対策を講じること。

#### 6-5 ソフトウェア保守・ハードウェア保守

受託者は、本システムの稼働環境として本市に納入したソフトウェア及びハードウェア一式について、本システムの正常稼働を維持するため、次の要件を含む本稼働後5年間の保守作業（本システムに関する軽微な運用支援を含む）の実施を保障すること。

- (1) 保守は、定期訪問とはせず、作業を要する事案（故障等）発生都度訪問することを基本とする。
- (2) ソフトウェアのバージョンアップ作業等、訪問時期が予定されている保守作業については、作業実施10日前までに「保守作業計画書」を本市に提出し、承認を受けること。
- (3) 保守作業完了後、作業実施後10日以内に「保守作業報告書」を本市に提出すること。
- (4) 本市からの障害時連絡を受けられるよう連絡体制を整備すること。
- (5) 連絡受付の時間帯は、行政機関の休日に関する法律（昭和63年法律第91号）第1条第1項に挙げる日を除く平日午前8時30分から午後5時30分までとする。ただし、緊急を要する場合はこの限りではない。
- (6) 障害発生時、本市から連絡があった際は、翌開庁日までには復旧作業を開始すること。
- (7) 技術者の派遣回数を制限しないこと。また、派遣に係る費用及び交換部品等に係る費用（プリンタトナー等の消耗品費用を除く）は別途発生しないこと。
- (8) 障害時に派遣される技術者は、障害対応にあたり、本市と連絡・調整を図り復旧に臨むこと。
- (9) 障害時は、障害対応の復旧状況及び復旧見込み時間等を随時、本市に報告すること。
- (10) 障害復旧後、同様の障害が発生しないよう是正措置または予防措置を講じること。
- (11) 技術的な問題や障害を解決するために必要な技術情報、障害切り分けのノウハウ、作業手順、解決方法や回避方法等の技術支援を提供すること。また、必要に応じて、障害復旧作業を実施した際のノウハウを反映すること。

#### 7 納品物

受託者は契約締結後、速やかに本市と本仕様書に基づく詳細な打合せを行い、次の納品物を本市の指定する期日までに提出すること。なお、納品物については、紙媒体各1部及び本市が指定するファイル様式で作成した電子データとすること。

名称	内容	納品期日
----	----	------

プロジェクト計画書	プロジェクト運営方法やスケジュール（WBS等）などを記載	契約締結後2週間以内
システム設計書	要件定義・外部設計・データ連携設計・手続き定義・環境設計など	システム納入時
試験成績書	テスト項目及びテスト結果	各種テスト完了時
操作マニュアル	ユーザー向け操作方法を記載	システム納入時
運用マニュアル	管理者向けの運用説明書	システム納入時
研修マニュアル	運用試験用のシナリオ等を記載	システム納入時
運用保守設計書	運用保守に関することを記載	システム納入時
打合せ資料及び議事録	会議等の資料及び議事録	システム納入時
その他関係書類・物品	本市より指示のあったもの	システム納入時

## 8 プロジェクト管理

受託者は本システムの導入にあたり、適切なプロジェクト管理を行い、業務を遂行すること。

### (1) プロジェクト計画プロジェクト計画

受託者は契約後速やかにプロジェクト計画を立案し、計画書の作成をおこなうこと。計画書には、作業体制、スケジュール等が明記されていること。

### (2) 運用提案

システムの導入にあたっては、窓口のBPRが必要となるため、現状の業務フローを分析し、システム導入後の運用について提案を行うこと。

### (3) コミュニケーション管理

受託者は本システムの導入期間において、懸案及びスケジュールの管理を行い、適宜発注者との情報共有を行うこと。また、必要に応じてプロジェクト会議を設けること。

## 9 非機能要件

### (1) 運用時間

庁内での本システム運用時間は平日の午前8時30分から午後5時30分までを基本とするが、繁忙期（3月から4月）や休日開庁日は運用時間の延長が可能であること。また、電子申請機能の受付は24時間365日とすること。

### (2) 稼働率

運用時間内にて稼働率99.5%以上を確保すること。なお、システムメンテナンスについては運用時間外にて実施すること。システムメンテナンスにあたり、システムの停止が伴う場合は、原則10営業日以上前に発注者へ連絡を行うこと。

**(3) ログの保存・取得**

不正利用の抑制や利用状況についての分析を行うため、システムのログを保存・取得することができること。ログの保存期間については、発注者と協議の上決定すること。

**(4) データバックアップ**

システム及びデータにおける定期的なバックアップに加え、各種作業前・作業後のバックアップ処理、確認作業を行うことにより、適切なバックアップ運用を行うこと。

**(5) サービス保証サービス保証**

LGWAN-ASP でのサービス提供の場合、安定的なサービスの提供を保証するため、発注者と受託者の協議の上で「システム稼働率」、「システム応答時間達成率」、「障害発生時対応所要時間」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。

**(6) セキュリティ**

発注者より提供するウイルス対策ソフトを導入し、定義ファイルの取得等、発注者指定の内容に基づき必要な設定を行うこと。

**(7) 研修要件**

システムの操作研修は、研修実施体制、スケジュール等について発注者と協議の上、必要となる計画書及び教材等を作成し、実施すること。研修を行う場所、スクリーン、プロジェクトについては発注者にて提供を行うが、ハードウェアやソフトウェア等のシステム環境については受託者にて準備を行うこと。

**(8) 本稼働支援**

本稼働日は、令和6年12月1日（日）を予定しており、住民対応を開始する初開庁日については、終日立会いを行うこと。なお、詳細については、契約締結後に別途協議の上決定すること。

**10 納入作業**

- (1) 発注者が指定する場所に納入すること。（本庁舎内会議室等を予定）
- (2) 納入作業時間は、発注者と協議を行うこと。場合により、平日夜間又は休日での納入の可能性があることに留意すること。
- (3) 作業においては、関係する法令等を遵守し、安全、衛生等の管理に留意して行うものとする。また、必要な事項は、発注者と協議を行い、その結果は速やかに発注者に報告すること。
- (4) 納品物は、全て開梱し梱包材を持ち帰ること。
- (5) 作業は全て受託者の責任とし、損傷保障は次のとおりとする。
- (6) 作業中における造営物の損傷等、第三者に与えた損害に対する保障は、受託者の負担とする。



- (7) 作業中における造営物の損傷等、発注者に与えた損害に対する保障は、発注者と協議を行い受託者の負担で修復すること。

#### 1 1 完了検査

本業務は、本市による正常稼働確認及び前項の納品物全ての検査合格をもって、業務完了とする。

#### 1 2 見積条件 ※下記の経費を見積もること。(税抜)

##### (1) 導入経費（構築費用） ※提案上限額の対象経費

本システムの初期導入時に必要となる環境構築業務に要する経費（イニシャルコスト）を見積もること。

※本稼働時（令和6年12月1日予定）において、受託者の構築業務により対象とする帳票数は60帳票で見積もること。

##### (2) ハード費用（機器費用） ※提案上限額の対象経費

ハード費用について、導入及び保守、ライセンス費用等を見積もること。

※原則5年間のハードウェア保証とする。

##### (3) システム使用料・運用サポート費用 ※提案上限額の対象外経費

本稼働後（令和6年12月1日予定）から令和8年度末（令和9年3月）までの期間で見積もること。

※本導入業務の対象経費ではないが、今後の参考として見積もること。

##### (4) その他事業経費 ※提案上限額の対象経費

RPA等による自動処理の提案がある場合には、必要となるライセンス費を見積もること。

操作説明研修は、管理者向け研修1日、利用者向け研修2日の現地説明会をするものとし、本稼働支援は、住民対応を開始する初開庁日1日の終日立会いをするものとして見積もること。

その他、本システムの導入に要する全ての経費を見積もること。

#### 1 3 記載外事項・疑義

- (1) 仕様書に記載のない事項は、都度協議のうえ、対応方針を決定すること。

- (2) 仕様書の記載内容に疑義が生じた場合は、都度協議のうえ、対応方針を決定すること。

- (3) やむを得ない事情により、仕様の変更を必要とする場合は、予め発注者へ申出の上、承認を得てから行うこと。