

東北町書かない窓口システム導入業務委託

仕様書

東北町 企画課

令和8年5月

1. 事業目的

東北町（以下「本町」という。）において、「書かない窓口」環境の整備及び住民ひとりひとりに最適な「手続き案内」の提供を実現することにより、窓口サービスの向上を目的とする。

2. 業務名

東北町書かない窓口システム導入業務委託

3. 業務期間

契約の日 から 令和9年3月19日 まで

4. 本番運用開始日

令和9年3月1日（予定）

5. 履行場所

東北町役場本庁舎 東北町上北南四丁目 32 番地 484

東北町コミュニティセンター未来館 東北町字塔ノ沢山 1 番地 94

6. 業務内容

- ①書かない窓口システム（以下「本システム」という）の導入に係るプロジェクト管理
- ②本システムの構築（設計・構築・端末設定・テスト）
- ③本システム導入に伴う機器の調達・設置
- ④職員に対する操作研修の実施
- ⑤運用保守設計
- ⑥その他の必要な作業

7. 提出書類

受託者は、次の書類を本町が指定する期日までに電子媒体（メール等）で提出すること。なお、業務完了時に紙媒体1部及び電子媒体（CD-R）を納品すること。

名称	内容	提出期日
プロジェクト計画書	プロジェクト運営方法等	初回打合せ時
システム設計書	要件定義・外部設計・データ連携設計・手続定義設計・環境設計等	各設計フェーズ完了時
テスト計画及び結果報告書	テスト項目及びテスト結果	動作試験完了時

操作マニュアル	ユーザー及び管理者向けの操作方法を記載	操作研修時
研修テキスト	研修内容を記載	操作研修時
運用保守手順書	運用保守に関することを記載	業務完了時
打合せ議事録	打合せ資料及び議事録	打合せ実施から5営業日以内

8. 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、十分な体制を整備すること。
- ②業務体制の整備にあたっては、導入業務全体を総括する責任者を定めること。
- ③初回打合せ時にプロジェクト計画書を本町に提出し説明すること。
- ④進捗管理、課題管理、リスク管理を行い、定期的に本町へ状況報告すること。
- ⑤本町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本町の合意を得ること。

9. システム構築の基本方針

(1) 作業負担の軽減

安全かつ最適な導入スケジュールを計画・立案し、データセットアップ、既存の基幹系システムとの連携等についてできる限り本町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。

(2) 低廉かつ効率的なシステムの導入

既に稼働実績のあるパッケージシステムを採用し、構築・保守・運用管理にかかるコストの削減を図ること。また、本町の人口規模等を考慮し、サービスの利用期間中の円滑な運用を可能とする低廉かつ効率的なシステムを構築すること。

(3) 関係法令等の制定及び改廃への対応について

関係法令等の制定及び改廃が行われた際に、書かない窓口を継続するためシステムに対して必要な対応を行うこと。また、改修にかかる費用を可能な限り少なくするための工夫を行うこと。

(4) 拡張性について

将来的な手続き追加や受付窓口の増加に柔軟に対応できる拡張性を確保すること。また、手続き追加等にかかる費用を可能な限り少なくするための工夫を行うこと。

10. システム要件

(1) 基本要件

- ①本町の基幹系システム「株式会社日立システムズ：ADWORLD(標準化対応済)」と連携すること。なお、基幹系システムとの連携については既存保守業者「株式会社エービッツ(連絡先：017-777-3553)」と協議の上、提案することとし、必要な費用については本提案費用に含めること。
- ②本町の基幹系システムネットワーク(マイナンバー系ネットワーク)上で稼働するシステムを構築すること。
- ③既存システムの稼働に支障のないよう、スペックや残容量等を精査し、設計を行うこと。
- ④省スペース及び導入・維持コスト削減の観点から、既存の基幹系システムの操作端末で利用可能とすること。

(2) 機能要件

「別紙 機能要件確認書」のとおりとする。

(3) 対象業務

- ・各証明書の発行に関する業務
- ・住民異動届、戸籍届、印鑑登録に関する業務
- ・マイナンバーカードに関する業務
- ・国民健康保険に関する業務
- ・国民年金に関する業務
- ・軽自動車税、固定資産税に関する業務
- ・児童福祉(児童手当や医療費助成等)に関する業務
- ・障がい福祉に関する業務
- ・介護保険に関する業務

(4) 調達する機器類

- ①以下の機器類については、受託者で調達及びシステム稼働のための端末のセットアップ作業を実施または支援すること。

(ア) 券面情報読取装置

受付窓口を設置するマイナンバーカード等の本人確認書類を読み込める機器

(イ) 帳票印刷用プリンタ

受付窓口(省スペース)に設置できる窓口用インクジェットプリンタ

- ②納入機器および全ての付属品は中古品であってはならない。

(5) 機器の設置場所

設置機器	台数	設置場所
職員操作端末 (既存)	10 台	東北町役場本庁舎 町民課 各 3 台
券面情報読取装置 (新規)	10 台	福祉課 各 2 台 税務課 各 1 台
帳票印刷用プリンタ (新規)	10 台	高齢介護課 各 1 台 東北町コミュニティセンター未来館 東北支所 各 3 台

(6) 非機能要件

①システム運用時間

平日：8時15分から17時00分まで

ただし、休日の死亡届及びマイナンバーカード交付手続き等上記以外での稼働を行う可能性がある。

②計画停止

前述のシステム運用時間外とし、実施の1週間前に本町と協議すること。

③同時アクセス数

最大10台。

④拡張性

将来的な受付窓口数増加により接続数が増加する可能性があるため、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。

⑤性能

オンライン処理、バッチ処理の応答時間、スループットが適切であること。

⑥信頼性要件

(ア) バッチ処理を行う場合は、運用開始時間までに完了すること。

(イ) システム障害、異常入力や処理を検出し、データの紛失や改変を防止する対策を講じること。

(ウ) 障害時対応手順について「運用保守手順書」に記述すること。

(エ) 自動バックアップ機能を備えること。バックアップ世代管理及び方法については本町と協議を行い決定すること。

⑦セキュリティ要件

(ア) 内外からの不正な接続及び侵入、情報の漏洩、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。

- (イ) ユーザー毎にIDを付与することができ、パスワード等により識別を行う機能を設けること。
- (ウ) システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。操作者に対してグループ毎の操作権限とアクセス権限を設定できること。
- (エ) アクセス履歴の管理を可能とし、システムログ及びアプリケーションログを取得、保存、解析する機能を設けること。

11. 操作研修

- ①本稼働前までに本システム操作者に対し操作研修を実施すること。なお、操作者が円滑にシステム利用できる状態を確保することを目的とし、必要に応じて部門ごとに特価した内容で対応すること。
- ②システムの操作マニュアル、研修テキストを提供すること。

12. 本稼働支援

- ①本稼働開始時は立合作業を実施すること。
- ②本稼働開始日に運用を開始する業務については、本町と協議の上決定すること。

13. 運用保守業務

(1) 基本的な考え方

運用保守期間は5年間とする。この保守契約は単年度契約とし、以下の内容を想定している。

①システム運用・維持管理業務

②システム保守

ハードウェア保守、ソフトウェア保守、パッケージシステム保守

③サポート窓口

本町からの問合せ対応、障害対応

(2) サポート窓口の対応時間

本町からの問合せに対応できるサポート窓口を設置すること。サポート窓口では本町からの各種問合せや障害連絡を受けること。原則、対応時間は前述のシステム運用時間とするが、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。

(3) ハードウェア保守業務

①保守対象は、受託者が納入したすべてのハードウェアとする。

②本番運用開始後5年以上本システムが常に正常な機能を保つよう、対象ハードウェアの保守を行うこと。

③障害時保守は、障害箇所の特定・部品交換等の原因除去のための適切な処置・障

害復旧後の正常動作確認を行うこと。

(4) 障害対応

- ①障害対応について、サポート窓口にて受け付けた後、即時に対応を開始すること。
- ②障害対応等について、本町が必要と判断した場合は、保守要員を現地に派遣し、対応を実施すること。
- ③障害対応の内容・状況について、適宜本町に報告・協議を行うこと。
- ④収集した障害情報により原因を分析し、同様の障害が発生しないよう是正措置・予防措置を講じること。避けられない障害の場合でも業務への影響を最小限にすべく対策を講じること。

14. 機密保護、個人情報保護

- ①本業務を遂行するにあたって知り得た情報等を本町の承諾なく、第三者に開示若しくは漏洩してはならない。
- ②本町が提供する資料は、原則として貸し出しによるものとし、本業務委託完了日までに返却すること。また、当該資料の複写および第三者への提供は行わないこと。
- ③業務の実施における個人情報等の取り扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分認識し、個人の権利、利害を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- ④業務従事者に対しては定期的にセキュリティ教育、訓練を行うこと。

15. その他

- 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本システムの本町への引き継ぎ完了までの期間において、本町と打ち合わせを実施した場合は、その議事録を打ち合わせ終了後速やかに提出すること。
- ③本業務委託内容に関する不明な事項については、全て本町と協議の上、その履行上当然必要な事項については、すべて受託者が責任をもって対応すること。
- ④本仕様書に定めのない事項については、発注者と受託者が協議して決定する。