

高崎市窓口支援システム導入業務 仕様書

I. 一般事項

1. 委託業務名

高崎市窓口支援システム導入業務

2. 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

(1) 準備期間

契約締結日から令和9年1月31日まで

(2) システム稼働期間

令和9年2月1日から令和9年3月31日まで

3. 履行場所

高崎市役所市民部市民課、保険年金課、福祉部こども家庭課

4. 事業の目的

(1) 市民の記入負荷の軽減とスムーズな手続き案内による滞在時間の削減と窓口混雑緩和

(2) 市職員の業務効率化による窓口対応時間の削減と、結果としての超過勤務時間の削減

5. 提案限度額

34,000,000円（消費税及び地方消費税を含む）

※令和8年度に必要なDXSaaSシステム利用料、ガバメントクラウド利用料、運用保守費用、機器の参考費用を含むこと

II. 委託要件

1. プロジェクト管理・実施体制

- 十分な経験を有する従事者を確保すること
- 導入業務全体を総括する責任者を定めること
- プロジェクト計画書を提出し、市の承認を得ること
- システム実装までに基幹系業務システムとの連携試験、市職員による受け入れ試験を含めたスケジュールを提案し、市の承認を得ること
- 作業の進捗管理の為、週1回程度の打ち合わせを実施すること。
- データ連携に関して、高崎市、高崎市の基幹系業務システムベンダー、受託者の3社による協議を実施すること。連携の設計にあたっては基幹系業務システムベンダーと情報交換を行うこと
- 受託者が遵守すべき開発要件を策定し、基本設計書及び詳細設計書に取りまとめ、市の承認を得ること。

2. 要件定義

この仕様書に基づく市の要求事項を整理し、窓口支援システムにおいて実現すべき事項を整理し、市の承認を得ること。

3. 運用設計

受託者は、窓口DXSaaSの導入・運用を前提として、本事業の目的（市民の記入負荷の軽減、窓口混雑緩和、市職員の業務効率化）を最大化するため、現状の窓口業務に対する具体的な改善提案を行うこと。この提案には、DXSaaSの機能を活用した業務フローの最適化、簡素化、および自動化に関する内容を含めること。提案は文書として提出し、市の承認を得ること。

4. システム構築

- デジタル庁が実施した「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」にて、選定された事業者が提供する窓口DXSaaSを導入し、その稼働環境を整備すること。
- 窓口DXSaaSのCSPはAmazon Web Services (AWS) とすること。
- 機能要件は、別紙1「電子窓口支援システム基本機能要件」の通り。

5. 利用環境

窓口支援システムは当市の基幹系業務システムで利用する端末上で動作すること。基幹系業務システム用端末のスペックは以下の通りである。

- 型名 OptiPlex All-in-One 7420 65W
- ディスプレイ 23.8インチフルHD
- OS Windows 11 Professional 64bit
- CPU インテル Core i5 14500T vPro (最大5.0GHz, 14コア)
- メモリ 16GB (16GB×1) DDR5 5600 MT/s
- ストレージ SSD 256GB (M.2 2230)

※当該端末にはMicrosoft Officeはインストールされておらず、ジャストシステム社のJUSToffice5を利用している。提案するシステムがMS製品を必要とする場合は明示すること。

6. DXSaaS利用する窓口における端末数

- 市民課窓口 16台
 - 証明窓口 4台
 - 住民異動窓口 3台
 - マイナンバー窓口 5台
 - 戸籍窓口 4台

- 保険年金課窓口 4台
- こども家庭課窓口 4台

※窓口を設置する端末数であり、バックヤードにおいて管理端末等を要する際はそれを含んだライセンス数で提案すること。

7. 機器の提案

窓口支援システム稼働に必要な機器については、市において別途調達を行う。受託者は必要と思われる機器と台数を提案し、提案限度額の中で参考費用を示すこと。各機器の参考費用は市場に流通する一般的な単価を用いること。受託者は市の調達後、機器の接続や設定の支援を行うこと。

市が想定する機器は以下の通りだが、別に必要なものがあれば提案すること。

- PASidscan II（在留カードやマイナンバーカードのOCR用）
- QRコードリーダー（紙の転出証明書の情報読み取り用）

8. 申請・届け出フォームの設定

窓口の対象手続きについてシステムで受け付けることができるよう、窓口支援システムに必要な初期設定を行うこと。対象手続きは市民課の住民異動、証明発行、マイナンバーカード関連手続きを主とし、それに付随するものとして国民健康保険手続き、児童手当関連手続きを対象とする。

以下にシステムで受け付ける帳票案を示す。帳票は想定であり、詳細な数については市と受託者で協議のうえ決定する。

手続課	窓口番号	対象手続き	想定される帳票
市民課	7	住民異動	住民異動届（転入・転居・転出）
	5	証明発行	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民票の写し・印鑑登録証明書の交付請求書 ・ 戸籍交付請求書旧氏に関する請求書（併記・併記変更・併記削除） ・ 印鑑登録申請書 ・ 印鑑登録廃止届
	7	マイナンバーカード関連手続き	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個人番号カード 券面記載事項変更届 電子証明書 新規発行申請書 ・ マイナンバーカード交付申請書 再発行依頼書 ・ 通知カード紛失届 ・ 署名用電子証明書/利用者証明用電子証明書 新規発行/更新申請書 ・ 個人番号カード暗証番号変更・再設定 電子証明書暗証番号変更・再設定 申請書 ・ 個人番号カード紛失・廃止届 電子証明書 失効申請/秘密鍵漏えい等届出書 ・ 個人番号カード返納届 電子証明書失効申請書 ・ 個人番号カード 一時停止解除届 ・ 個人番号カード 在留期間更新に伴う有効期間変更申請書 電子証明書 発行/更新申請書 ・ 個人番号カード・電子証明書 兼 個人番号カード送付先情報登録申請書【申請時来庁方式・特急発行方式】

保険年金課	9	国民健康保険	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国民健康保険異動届 ・ 簡易申告書
こども家庭課	1 3	児童手当	<ul style="list-style-type: none"> ・ 児童手当認定請求書 ・ 児童手当額改定請求書 ・ 児童手当氏名住所変更届 ・ 児童手当支給事由消滅届
	1 3	児童扶養手当	<ul style="list-style-type: none"> ・ 児童扶養手当認定請求書

III. 連携要件

1. 基本情報

当市の基幹系情報システムとデータ連携を行うこと。
 当市の基幹系情報システムは株式会社ジーシー提供の自治体向けパッケージサービス「e-SUITE V 2」を利用している。令和7年7月に標準化し、Oracle Cloud Infrastructure（OCI）を利用している。

2. 基幹系業務システムから窓口DXSaaSへの連携

- 基幹系業務システムからのデータ連携を受けること。ガバメントクラウド上に構築されたオブジェクトストレージを用いて機能別連携仕様ほかに基づくデータ連携を想定している。
- 住基情報等即時性を求める情報の連携頻度は5分間に1回以上とすること。
- 連携の詳細な仕様・項目については、市及び基幹系業務システムベンダーと協議のうえ決定すること。

3. 窓口DXSaaSから基幹系業務システムへの連携

- 窓口DXSaaS上で作成した申請・届出のデータを基幹系業務システムに連携すること。
- 連携手法について、適切と思われるものを提案すること。RPAやファイル連携を想定している。
- 連携によって自動化する業務は以下を想定している。シナリオ数等は対象業務が十分かつ効率的に実施できる数を作成すること。
 - 住民異動届データの基幹系業務システムへの入力作業
- 連携方法の提案にあたっては、下記の住民異動に係るピーク1日あたりの受付数を参照し、これを遅滞なく処理できる性能を有すること。
 - 各住民異動手続きのピーク1日あたりの受付数
 - 転入 203件
 - 転出 163件
 - 転居 56件
- 今後の手続き増加に伴い連携対象を増やせる手法とすること。
- RPAのライセンス調達・シナリオ作成など、連携に要する諸費用（基幹系業務システムの改修費を除く）も今回の提案限度額の中に含めること。

- 連携の詳細な仕様については、市及び基幹系業務システムベンダーと協議のうえ決定すること。

IV. テスト要件

1. テスト実施計画の作成

受託者は、テストのスケジュール、実施体制、テストの作業分担等を定めたテスト実施計画を作成し、テスト開始に先立って市の承認を得ること。特に市職員が実施するテストにおいては十分なテスト期間を設定すること。

2. テスト環境・テストデータ

テスト環境・テストデータについては、原則として、受託者が用意すること。

3. 単体テスト及び結合テスト

受託者は、開発したアプリケーションソフトウェアが設計書どおりに作成されていることを確認するための単体テスト及び結合テストを実施し、その試験成績を市に提出すること。

4. 総合テスト

- 全ての機器等の設定作業が完了した後、機器が問題なく稼動するかどうかを確認するための総合テストを受託者の責任で実施すること。
- テスト後は、実際の「検証結果」と先の「想定結果」を突き合わせて確認を行い、市に報告すること。

5. 利用者テスト

受託者は、開発したアプリケーションソフトウェアの操作性等を、市職員が実際に操作することによって確認し、評価するための機会を提供すること。また、その結果、得られた評価の反映方法について、積極的に市との協議に応じること。

6. 受入テスト

- 市は、システム開発最終段階において、システムの機能・性能などが本来的な目的や使用意図に合致しているか確認する受入テストを実施する。
- 受入テストに際しては、納入物の検査の基準となる評価事項、テスト項目等を定めたテスト仕様書を作成し、市の承認を得ること。
- 受入テストの結果、全部又は一部が不合格であった場合は、受託者は直ちに設定等の見直しを行い、再度、稼動を確認すること。
- 受託者は、実際の業務に即して本システムが運用できることを市が確認できるように支援を行うこと。

V. 運用・保守要件

1. 基本要件

- 保守対象は、本業務で調達するソフトウェア一式（RPAを提案する場合は連携用シナリオを含む）とする。
- 受託者は保守業務の実施に際し、事前に保守業務体制図を作成し、市の承認を得ること。対応時間は原則として平日の午前8：00～20：00とする。ただし、緊急を要する場合はこの限りではない。

- 定期的な点検・バージョンアップ作業等、作業時期が予定されている保守については、事前に市とスケジュールを調整すること。

2. システム利用定着・拡大

システム導入後のシステムの利用定着・利用拡大に向けて、システムの稼働状況等を分析し、継続的に業務の改善を提案すること。

3. 障害時対応

- 障害発生時の技術者の派遣回数を制限しないこと。また、派遣に係る費用は別途発生しないこと。
- 障害時に派遣される技術者は、障害対応にあたり市と連絡・調整を図り復旧に臨むこと。
- 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、市に報告すること。
- 障害復旧後、同様の障害が発生しないようログの分析等により、原因を究明し、是正措置または予防措置を講じ、対応内容について文書で報告し、市の承認を得ること。
- 技術的な問題や障害を解決するために必要な技術情報、障害の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。

VI. 研修要件

1. システム管理者や窓口担当職員が窓口支援システムの機能や操作方法等を習得できるようにするため研修を実施すること
2. 操作研修は、研修会方式の他、窓口対応職員に対してはシステム導入課の実地において、実運用に即した形でも実施すること。習得に必要なと思われる時間数、適切な定員を提案すること。
3. 研修計画書及び研修テキストは市の了承を得ること。

VII. 成果物

本業務における成果物は以下の通りとする。

成果物	概要
プロジェクト計画書	総括する責任者、システム実装までのスケジュール（基幹系業務システムとの連携試験、市職員による受け入れ試験を含む）
システム設計書	受託者が遵守すべき開発要件を策定し、基本設計書及び詳細設計書
テスト実施計画	テストのスケジュール、実施体制、作業分担等を定める文書
テスト結果報告書	単体テスト、結合テスト、および全ての機器等の設

	定作業完了後の総合テストを実施した試験成績や検証結果を市に報告する文書
研修計画書・研修資料	システム管理者や窓口担当職員が窓口支援システムの機能や操作方法等を習得できるようにするための研修計画書と、実際に研修で使用するテキスト
管理職員向けマニュアル	システム管理者など管理職員が、システムの機能や操作方法を理解し、適切に運用するためのマニュアル
窓口職員向けマニュアル	窓口担当職員が、窓口支援システムの操作方法などを理解し、日常業務で利用するためのマニュアル
定例会議議事録	作業の進捗管理等のため週1回程度実施する打ち合わせにおける、議論内容や決定事項を記録した文書

VIII. その他留意事項

1. 再委託等の制限

受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。

受託者は、本業務の一部を第三者に委託することができるが、その際は事前に、再委託の内容、再委託先等、必要事項を本市に対して文書で報告しなければならない

2. 個人情報の保護

受託者は、本業務の遂行にあたり、個人情報の保護に細心の注意を払い、他に漏らしてはならない。受託者が本業務の遂行上知り得た個人情報や法人情報については、高崎市個人情報保護条例等関係法規を遵守し、受託者の責任において厳重に管理するとともに、他の目的への転用は行わないこと。本業務の契約が終了し、または、解除された場合も同様とする。

3. 機密の保持

受託者は、本業務を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、目的外の利用、第三者に開示、漏えいしてはならない。本業務の契約が終了し、または、解除された場合も同様とする。

4. その他

本仕様書に関し疑義を生じた事項又は本仕様書に定めのない事項については、本市と協議すること。