長島町「書かない窓口」システム

構築及び運用保守業務仕様書

長　島　町

令　和　４　年　７　月

「書かない窓口」システム構築及び運用保守業務　仕様書

1. 業務名
　長島町「書かない窓口」システム構築及び運用保守業務

2. 委託期間
　契約締結日から令和５年３月３１日まで

3. 目的
　本業務は、長島町（以下「本町」という。）における、住民の視点に立った質の高い窓口業務サービスを提供するため、「書かない窓口」を実現し、住民手続の時間短縮や申請書等に記載することへの負荷軽減など住民サービスの向上を図るとともに、窓口業務の効率化による職員の負担軽減することを目的とする。また、本仕様書に記載の要件等はあくまでも現時点で当町が想定した仕様書であるため、さらに良い要件や機能等があれば、仕様書に沿っていなくとも提案を受け付けるものとする。

4. 納入場所
　長島町役場及び指江支所

5. 基本要件
　既存の基幹系システムのデータと連携し、氏名・住所・生年月日等の情報を印字した申請書を出力できるシステムを構築すること。また、住民異動に伴う関連手続きの申請書も作成できること。

　① システム導入窓口
　　町民保健課、福祉事務所、介護環境課、税務課、総合管理課（指江支所）

　② 利用する端末台数
　　最大１０台程度

　③ 届出申請の対象業務（想定）
　　既存の本町基幹系システムのデータ、又は複製されたデータ、および電子的に作成した申請情報を使い各種手続き書類の作成、印刷できること

住基	後期高齢	児童扶養手当	学校校区	生活保護
戸籍	介護保険	特別児童扶養手当	就学援助	その他共通業務
マイナンバー	障がい	子ども支援	保育園	
印鑑登録	重度医療助成	子ども医療助成	収納	
国民年金	母子健康	養育医療	町営住宅	
国民健康保険	児童手当	ひとり親医療助成	畜犬	

　④ 証明書請求の対象業務（想定）
　　既存の本町基幹系システムのデータ、又は複製されたデータ、および電子的に作成した申請情報を使い「住民票・戸籍・税証明・印鑑証明交付申請書」等の各種書類を作成、印刷できること。

住民票	戸籍証明	納税証明	資産税証明	その他証明
印鑑証明	所得証明	軽自車検証明	外国人	その他共通業務

6. 機能要件
聞き取りと本人確認書類から宛名情報と照合し、本人確認の内容を記録することができること。

① 世帯全員の宛名情報や資格情報を閲覧できること。
② 住民異動届（転入・転出・転居・世帯変更）の受付ができること。
③ 個別手続きの受付ができること。
④ 複数世帯の異動前後を１画面でまとめて入力できること。
⑤ 住民異動の前後の内容と基幹系システムの資格情報等により、世帯に必要な手続きを自動リストアップできること。
⑥ 手続きに関するガイダンスを職員向けに画面表示できること。
⑦ 申請に必要な確認事項を職員向けに質問形式で画面表示し入力できること。
⑧ 氏名・住所・生年月日等の情報を印字した申請書を複数種類一括出力できること。
⑨ 手続き案内書を出力できること。
⑩ 複数種類の証明書を一括で受付し、交付請求書を出力できること。
⑪ 住所の入力は、存在する住所や地番・方書を選択して入力できること。
⑫ 支援措置対象者の住所等は、画面表示や出力を制限できること。
⑬ 職員向けに連絡事項等を共有できること。
⑭ 対応履歴を自動保存し、他の窓口で手続きの再開ができること。
⑮ 対応履歴にメモを保存できること。
⑯ 手続きの進捗状況の管理ができること。
⑰ RPA 連携用のデータを出力できること。

7. 非機能要件
① クライアントパソコン、プリンタは本町が用意したものを利用できること。
② 利用する端末は、追加のライセンス費用なしで増設できること。
③ システムの操作ログを５年以上保存できること。
④ システムのデータのバックアップを行い復元できること。

8. 要件定義及び設計
他市町の先進的な事例を参考とし、本町担当者の負担を軽減するよう配慮し、本町担当者と協議の上、システム要件を定義すること。

9. データ連携
既存の基幹系システムが出力するデータと連携すること。連携方法、連携タイミング、連携項目は本町担当者と協議の上、決定すること。

10. システム構成
システム構成は、オンプレミス型かクラウドサービス型とする。
① 共通要件
・システムの操作ログを 5 年以上保存できること。
・システムのデータのバックアップを行い復元できること。

② オンプレミスの場合
・ 受託者で必要とするサーバ機器について調達するか、または、効率的な方法があれば提案すること。
・ サーバ機器の設置については、本町が用意するサーバラックを使用すること。
・ ディスクが故障した場合も、業務を止めることなく、交換・復旧が可能であること。

(3) クラウドサービスの場合
・ 受託者で必要とするネットワーク機器について調達すること。
・ ネットワークについては、受託者サーバから町へのネットワーク設定に必要な費用を見込むこと。また設置や接続に関する付帯作業一式についても本調達の範囲内とする。
・ 障害発生時の対応は、即日復旧を原則とすること。

11. 操作研修
① 職員向けの操作研修を集合研修と個別研修に分けて計画し実施すること。
② 操作研修に必要な会議室、端末等は本町が用意したものを利用すること。
③ システムの操作マニュアル、研修マニュアルを提供すること。
④ 職員の研修期間は最低１ヵ月間を確保すること。

12. 本稼働支援
① 本稼働は令和５年４月１日を予定とする。
② 本稼働から５日間は立会作業を実施すること。
③ 本稼働日に運用を開始する業務については、本町担当者と協議の上決定すること。

13. 運用保守設計
別途契約予定の令和５年４月以降の運用保守業務に関し、本業務の期間中に詳細な作業内容を本町担当者と協議の上決定すること。

14. 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、十分な業務体制を整備すること。
② 業務体制の整備に当たっては、導入業務全体を総括する「責任者」を定めること。
③ 契約締結後 2 週間以内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 要件の最終決定、本稼働判定については本町の合意を得ること。

15. 納品成果物
受託者は契約後、直ちに本町と本仕様書に基づく詳細な打合せを行い、次の納品物を本町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部及び本町が指定するファイル様式で作成した電子媒体とすること。

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・手続き定義設計・環境設計など	システム納入時
試験成績書	結合試験項目および試験結果	動作試験完了時
操作マニュアル	ユーザー向けの操作方法を記載	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	会議等の資料および議事録	システム納入時
その他関係書類・物品	本町より指示のあったもの	システム納入時

16. 検収
本業務は、本町による正常稼働確認及び、前項の納品物すべての検査合格をもって、業務完了とする。

17. その他事項
① 機器の設定や設置が必要な場合は、本町担当者、基幹系システム保守業者、ネットワーク保守業者と打合せの上、実施すること。
② 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。
③ 当該業務を遂行するにあたって知り得た設定情報の内容については、第三者への開示がないようセキュリティ等に配慮すること。
④ 受託者は、本仕様書に基づく本システムの概要および導入スケジュール等を速やかに提出すること。
⑤ 本仕様書の内容で疑問や問題点等が生じた場合には、その都度本町と協議すること。また、本仕様書に記載されていない事項については、本町の指示によるものとする。