

業務委託仕様書

1 業務名

令和7年度佐伯市窓口申請支援システム構築業務委託

2 目的

佐伯市（以下、「本市」という。）では、手続きの際、窓口や申請ごとに氏名、住所等を何度も記入していただいている状況であり、手書きによる記入、記載方法の説明、記載内容の確認や修正などに係る手間・時間は、手続きの所要時間を増加させ、申請者の負担及び窓口混雑の要因の一つとなっている。

本業務は、上記課題解決のため、デジタル技術を活用して申請書等を電子的に作成する「窓口申請支援システム」（以下、「本システム」という。）を構築（機器調達含む。）するもので、本システムの活用により、市民サービスの向上や負担軽減を図るとともに、業務効率化による窓口の混雑緩和を目指し、誰一人取り残さない、書かない、迷わない、待たない窓口を実現することを目的とする。

3 契約期間

契約日から令和8年2月28日まで

（運用期間：令和8年3月1日～令和13年2月28日）

4 業務の場所

佐伯市長が指定する場所

5 業務内容

受託者は、以下の機能等を提供すること。

また、本市及び利用者が利用しやすいシステムとするため、今後の新たな機能の向上や追加を可能とする提案、運用方法の提案を行うこと。

（1）基本要件

- ① 本システムは、安定稼働を最優先事項として、個人情報等のセキュリティに十分配慮したシステムであり、本市の人口規模（令和7年4月現在約6万4千人）で制限なく稼働すること。
- ② 本システムは、新たにサーバー等を設置する必要がなく、必要に応じてクラウドサービス等で提供されるものであること。また、クラウド環境等を提供するためのデータセンターは日本国内に設置され、非常用電源、耐震又は免震構造などを有し安定稼働が保証されること。また、通信やクラウド利用に関して費用負担が発生する場合は提案に含めること。（通常のLGWAN接続、インターネット接続等既存環境を利用可能なものは除く）
- ③ システム運用時間は、開庁日（平日の午前8時30分から午後5時まで）を基本とするが、繁忙時等は運用時間の延長が可能であること。また、運用時間の変更があつ

た場合でも追加費用等は発生しないこと。

- ④ 利用窓口や職員数の増加、データ量の増加に対応できるシステムであること。なお、新たに機器が必要となる場合等を除き、基本的に増加に伴う追加費用は発生しないものとする。
- ⑤ システム及びデータに対して日次等でバックアップを行う機能を有すること。

(2) 機能要件

①申請書作成支援・手続案内機能

- ・ 窓口を設置した受付端末(パソコン、タブレットやタッチパネルなど)を用いて、状況に応じて申請者若しくは受付する職員がシステム操作等を行うことで申請が可能であること。
- ・ ICカードリーダーやOCR機能等により、本人確認書類(マイナンバーカード、運転免許証、在留カード等)の情報(券面情報)を読み取り、本システム上の申請書様式等へ氏名、住所、生年月日等の自動入力ができること。
- ・ 同一の申請書内で同じ情報を記載する必要がある場合や複数の申請書を作成する場合に、一度読み取った情報、聞き取った情報を、再度読み取りや聞き取りすることなく再利用できる仕組みであること。また、申請先が複数の窓口になる場合においても、本システム内の連携や、特定の番号や二次元バーコード等を利用することにより、既に申請した内容を引き継ぎ、再利用できること。
- ・ 受付した申請内容は、随時必要に応じてあらかじめ指定した申請書に印刷ができること。
- ・ 受付する職員が申請者に質問やヒアリング等を行うことにより、必要な手続きや対応窓口等の関連情報の一覧を作成・印刷できること。
- ・ ナビゲーション機能や、質問やヒアリングが必要な項目や項目に関する説明が表示される機能等により、受付する職員の申請受付事務を補助し、質問もれや申請書の不備などを防止できること。

②帳票メンテナンス機能

- ・ 稼働後も、職員がプログラミング等の高度な専門的知識を用いずに自ら帳票の追加や変更を行えるよう、帳票メンテナンス機能を有すること。若しくは、少数の帳票の追加や軽微な変更については追加費用が発生しないこと。
- ※ 導入当初に帳票の一括初期設定に関して費用が発生する場合には、提案に含めて見積りをする。

③その他

- ・ 職員または所属課ごとに業務単位及び機能単位で参照・更新の権限を設定できること。また、設定は随時追加・修正・削除できること。
- ・ 本システムで受付した申請情報について、データとして他のそれぞれの業務システム等で利活用できること。また運用について提案すること。
- ・ 申請書の統合や、おくやみや出生、転入転出などの際のワンストップ窓口などの導入を予定しているため、そのための機能・運用案について提案すること。

(3) ソフトウェア・ハードウェアの調達

本市の人口規模等を考慮し、本システムの円滑な運用を可能とする低廉かつ効率的なソフトウェア（ミドルウェアを含む。）及びハードウェア一式を調達の上、本市に納入すること。

ソフトウェアは、運用期間内における「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）」を保証すること。

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し、納入した機器は本市所有物とする。なお、運用期間内のハードウェア保守を含む。

なお、一例として調達対象機器等を以下に示すが、本記載内容にかかわらず、導入部署や対象業務における、本システムの各機能の動作に必要な機器構成や数量を勘案し、一式を納入すること。

プリンタは、手続案内や署名が必要な申請書などを、窓口で紙に出力することを想定している。なお、配備するプリンタでの出力を想定している申請書等は、「5（4）申請等」の申請等名に◎印を記載している。他については、運用開始後に専用プリンタの必要性を判断するため、本調達には含まない。

機器	設置場所（窓口数）
受付端末（タブレット、カードリーダー等） 一式 10 組	市民課、保険年金課 2、高齢者福祉課、税務課、障がい福祉課、こども福祉課、営業課、情報推進課、防災危機管理課
プリンタ 3 台	保険年金課、高齢者福祉課、市民課

(4) 申請等

本業務において整備する申請等と受付部署は以下のとおり。

なお、下記のほか、「5（2）機能要件③その他機能」に記載する、申請書の統合やワンストップ窓口の機能・運用案として提案する申請等についても整備するものとする。

	申請等名	受付部署
1	◎手続案内	保険年金課保険年金係（年金） 市民課市民係
2	◎葬祭費請求（国民健康保険・後期高齢）	保険年金課保険年金係（国保）
3	◎介護保険喪失届	高齢者福祉課介護保険係
4	◎高額介護サービス費請求	高齢者福祉課介護保険係
5	市県民税相続人代表者指定届	税務課市民税係
6	軽自動車廃車・名義変更	税務課市民税係
7	固定資産税相続人代表者指定届	税務課固定資産税係
8	未登記家屋所有者変更届	税務課固定資産税係

9	障害者手帳返還届	障がい福祉課障がい福祉係
10	児童手当手続	こども福祉課こども福祉係
11	上下水道名義変更	営業課料金係
12	情報センター名義変更	情報推進課ケーブルテレビ係
13	防災ラジオ名義変更	防災危機管理課防災推進係

(5) 導入スケジュール

本システムの導入スケジュールについては、現時点以下のとおり想定しているが、受託業者決定後に市と協議の上、最適な稼働時期を決定することとする。なお、提案に係る価格提案金額は、以下のスケジュールでの稼働開始を想定し算出すること。

5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
		公告・調達								
		契約●	機器調達							
			調査・調整							
				システム構築・導入						●稼働

(6) 情報セキュリティ対策

- ① 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が付与する「プライバシーマーク」又は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証（ISO/IEC 27001）を取得していること。
- ② 通信はSSL/TLSによる暗号化通信を行うこと。
- ③ 受託者が提供するクラウドサービスなどの環境設備は日本国内に設置されており、データを安全に管理することができること。

(7) 機能追加等

- ・ 利用者にとって上記以外にも有用な機能があれば、追加又は後に追加できるようにすること。

6 導入支援

(1) 導入サポート

受託者は市に対し、以下のサポートを行うこと。

- ① 本システムの導入にあたって、導入の要件や提案内容について、本システムの効果を最大限発揮できるよう支援すること。
- ② システムを導入する際の操作方法の説明を行い、導入後についても必要に応じて現地対応、テレビ会議ツールなどを用いたサポートを行うこと。

(2) 運用に関するサポート

- ① 受託者はシステムの利用者操作マニュアルをデータで納品し、又はシステム上でいつでも閲覧できる状態にすること。
- ② システム利用に関して生じる疑問等については、必要に応じて、現地対応、電話や電子メール、テレビ会議ツールなどでサポートすること。
- ③ 受託者は、本市運用の課題解決に向けた提案や効果的な運用に向けて他の成功事例の紹介などを行うこと。

(3) 動作検証

- ① 動作検証開始前までに、本システムの基本動作が正しく動作するようサポートを行うこと。
- ② 動作検証において、検証結果に応じて改善方法等を提案すること。

(4) 体制

- ① 本システム導入に向けた作業を統括する統括業務責任者を配置すること。
- ② 統括業務責任者の下に、実作業に従事する担当者を複数名配置すること。
- ③ 統括業務責任者及び担当者の中、1名は、他団体で類似システムの導入支援に従事した経験を有すること。

(5) 業務実施計画書等

- ① 契約締結後7営業日以内に、WBS（作業分解構成図）、体制、作業内容及び役割分担等を記載した業務実施計画を提出し説明を行うこと。
- ② 本システム導入までの期間、会議を定期的で開催し、作業計画書に対する作業の進捗状況、課題等を確認及び共有すること。
- ③ 本システムの運用開始は令和8年3月を限度とし、早期に運用開始となる導入計画を作成すること。

(6) 管理者マニュアル及び操作者マニュアル等の作成

- ① 管理者の本システムの操作方法等について、管理者マニュアル及び操作者マニュアルを作成すること。
- ② イラストや画面のコピー等を用いて分かりやすく作成すること。
- ③ 業務に不慣れな者でも理解できるように、平易な用語を用いること。

(7) 研修の実施

- ① 本稼働前の適切な時期に、管理者向けの研修を行うこと。
- ② 本稼働前の適切な時期に、操作者向けの研修を行うこと。（2回程度）
- ② 研修時に必要となる環境及び資料は受託者が準備すること。

7 導入にかかる窓口業務BPR

本システム導入に合わせ、本システムを活用した運用方法の提案、窓口及び内部事務の

B P Rの支援を行うこと。

(1) 運用方法の提案

本システムの機能を最大限に活用できる運用方法を示し、各申請窓口の運用方法を提案すること。

(2) B P R支援

システム導入事例や申請書の統合やワンストップ窓口の運用案の提示等、窓口業務及び内部事務のB P Rのための情報提供及び支援を行うこと。

8 運用及び保守

(1) 基本要件

- ① 運用期間中、システムによる業務が滞りなく実施できるよう、本システム、ソフトウェア及びハードウェアの保守を行うこと。
- ② システム障害等、ソフトウェア及びハードウェアの障害、故障等の対応は、職員の勤務時間を原則とするが、問合せ内容によっては、時間外でも対応できること。また、一次窓口は一つの連絡先とすること。

(2) 運用支援

- ① 運用期間中、操作方法等の各種問い合わせに対応できる要員を確保すること。
- ② 障害発生時に早急な復旧を行うための保守体制を確立すること。

9 契約及び委託料等の支払い

(1) 契約

- ① 契約は、システム構築業務とシステム運用管理業務、それぞれ個別に契約する。
なお、運用管理業務については、地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号)第 234 条の 3 による長期継続契約として締結予定であり、発注者は翌年度以降において発注者の歳入歳出予算におけるこの契約の当該金額について減額又は削除があった場合には、この契約を変更又は解除することができるものとする。

(2) 支払方法等

- ① システム構築業務については、業務完了後一括払い、システム運用管理業務については、運用管理期間の毎月末を確認日とし、確認以降適法な請求書受理日から 30 日以内に月額を支払額を支払う。

10 その他

(1) 再委託

- ① 受託者は、全部又は主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ市の承認を得て業務の一部を第三者に委任する場合は、この限りではない。
- ② 上記①の記載のただし書きについて、受託者が、業務の一部を第三者に委託する場合は、その内容を明確にした書面を市に届出し、承認を受けるとともに、当該第三者

の行為のすべてについて責任を負うものとする。

(2) 守秘義務

本業務の履行により知り得た一切の情報を第三者に提供若しくは漏らし、又は委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。契約期間満了後又は契約解除後においても同様とする。

(3) 協議

- ① 本仕様書に定める事項に協議が生じた場合、または本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、受託者は市と協議を行うこと。
- ② 本仕様書に記載の事項について、その目的および効果に関して優れた代替方法等を発案した時は、その発案に基づき、市と受託者により協議の上、仕様を変更することができる。

11 所管課

佐伯市総務部情報推進課

住所：〒876-8585 大分県佐伯市中村南町1-1

電話番号：0972-22-4527

FAX 番号：0972-22-3971

E-mail：dx-suisin@city.saiki.lg.jp