

仕 様 書 (案)

1 件名

窓口支援システム構築等業務委託

2 履行期間

令和 8 年 5 月下旬から令和 9 年 3 月 3 1 日まで

窓口支援システムは令和 9 年 1 月中旬から運用を開始する予定。

3 履行場所

墨田区役所区民部窓口課、国保年金課、税務課及び出張所（ 2 か所）

4 委託要件

令和 9 年 1 月から、窓口の対象課（窓口課、国保年金課及び税務課）及び出張所において、ガバメントクラウド上に構築された窓口支援システムを利用できるようにするため、以下の業務を行う。

（ 1 ）プロジェクト管理

ア 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。なお、作業要員についてはガバメントクラウド上に窓口支援システムを構築した経験があるものを複数名アサインすること。

イ 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。

ウ 受託者は、原則として受注後 2 週間以内に、プロジェクト計画書の案を区に提示し、承認を得ること。なお、プロジェクト計画書には、共通 WBS の定義、標準管理要領、会議体、スケジュール、プロジェクト体制等の内容を含めること。なお、進捗確認は区でも容易に確認できる手順とすること。

エ スケジュールについて、令和 9 年 1 月中旬の本番運用開始及び令和 8 年 11 月から受入テストを開始できるよう受託者側でスケジュールを提案し、区の承諾を得ること。

オ 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、区の承認を得ること。

カ 本作業の進捗状況について定期的（月 1 回程度）に打合せ（対面、Web 会議等）を行い、報告すること。また、必要に応じてその進め方、手法について本区と打合せ（対面、Web 会議等）を行うこと。

キ 開発環境は、受託者の責任と負担によって構築すること。なお、原則、区においては、システム開発用の作業場所や開発場所の提供は行わないがデータ連携やテスト検証等により、区的环境での作業が必要な場合はこの限りではない。

（ 2 ）要件定義

この仕様書等に基づく区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、区の承認を得ること。

（ 3 ）システム構築

デジタル庁が実施した「令和 7 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

D X S a a S 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支援システムを導入し、その稼働環境を整備すること。

なお、窓口支援システムの機能要件、非機能要件及び連携要件は別紙 1「窓口支援システムの要件」のとおり。

(4) 申請・届出フォームの初期設定

窓口の対象手続きについて、電子的に申請・届出を受け付けることができるようにするため、窓口支援システムに各手続きの必要事項を入力可能な申請・届出フォームを作成すること。

なお、書かない窓口の対象手続きは、以下のとおりである。

【 7 2 帳票を想定】 今後追加及び削除の可能性あり。

対象課	対象手続き	補足
窓口課	住民異動に係る手続き	* 住民異動届（転入・転居・転出）
	世帯変更に係る手続き	* 世帯合併・世帯分離・世帯主変更
	マイナンバーカードに係る手続き	券面記載事項変更・電子証明書新規発行・更新・暗証番号再設定・変更申請書、国外継続利用、特急発行申請、在留期間更新に伴う有効期間変更、個人番号カード紛失・廃止・返納届、通知カード返納届、一時停止解除届、亡失届、照会書送付依頼書、通知カード返納届、個人番号通知書受領書、個人番号カード受領書、特急発行申請カード受領書、顔認証設定切替申請書等
	外国人住民に係る手続き	特別永住者証明書、特定特別永住者証明書 特定在留カード、通称記載
	証明書の発行に係る手続き	* 住民票・印鑑登録証明書・戸籍証明書、広域交付住民票、発行注意申出書、住居表示変更証明申請書、諸証明申請書、受付票、預かり証、領収書、り災証明申請書、住民基本台帳の閲覧請求
	印鑑登録に係る手続き	印鑑登録、廃止・亡失
	戸籍に係る手続き	入籍届、転籍届
	その他申出に係る手続き	方書追記・削除、旧字登録、転出証明書再発行、ふり仮名登録、マイナンバーカード I D 付申請書発行等
国保年金課	資格に係る手続き	資格確認書交付、資格確認書・資格情報のお知らせ再発行、資格確認書等転送、マイナ保険証の利用登録解除、非自発的失業者の国民健康保険料軽減申請
	給付に係る手続き	療養費支給申請書、届出遅延理由書、限度額・減額認定申請書（70 歳未満）限度額・

		減額認定申請書（70歳以上75歳未満）出産育児一時金支給申請書、葬祭費支給申請書
	保険料に係る手続き	* 国民健康保険料納付証明書、国民健康保険料口座振替依頼書、非自発的失業者の国民健康保険料軽減、産前産後期間の国民健康保険料免除
	後期高齢者医療に係る手続き	被保険者資格の取得（変更・喪失）届書、負担区分等証明書交付申請書、再交付申請書、療養費支給申請書、葬祭費支給申請書、後期高齢者医療保険料納付証明書、後期高齢者医療保険料口座振替依頼書
税務課	証明書の発行に係る手続き	* 特別区民税都民税森林環境税課税（非課税）証明書・納税証明書、* 軽自動車税（種別割）納税証明書（一般用、継続検査用）
	原動機付自転車・小型特殊自動車に係る手続き	軽自動車税申告、軽自動車税廃車申告
介護保険課	介護認定に係る手続き	被保険者証交付申請書、被保険者証等再交付申請書、要介護認定・要支援認定等申請書、事務処理連絡票、住所地特例適用・変更・終了届
子育て支援課	子ども医療に係る手続き	* 乳幼児・子ども・高校生等医療証交付申請書、子ども医療費助成制度申請事項変更（消滅）届、子ども医療助成費支給申請書

* R P Aによる処理を想定

（５）利用端末の初期設定

システムの運用に必要な端末について、区が用意する端末（PC、プリンター、マイナンバーカード等読み取り機等周辺機器、液晶タブレット（電子サイン等に使用））へのセットアップを行い、ネットワークの疎通確認等を行うこと。

なお、セットアップにあたり、必要に応じて、区の端末保守ベンダー及びネットワーク保守ベンダーとの調整を行うこと。

5 研修要件

- （１）職員等が窓口支援システムの機能や操作方法等を取得できるようにするため、以下のとおり研修を実施すること
- （２）操作研修を実施するために必要な環境の構築、端末の設定、講師の派遣、研修テキストの作成・印刷、研修動画撮影用機材、対象職員数に応じたサポート要員等は受託者において準備すること。区の資源（会場、プロジェクター等）を活用できるものがあれば、区と調整し、費用削減につながる提案を行うこと。なお、区の端末を利用する場合、区の端末へのソフト

ウェア等のインストールは不可のため、ブラウザ環境のみで、操作可能なテスト環境を用意するものとする。

- (3) 研修計画書及び研修テキストは区の了承を得ること。なお、研修の種類・方法等の概要を以下に示すが、習得に必要と思われる時間数、適切な定員等があれば提案すること。

対象者	研修内容	人数	回数	時間・実施方法
管理者	システム管理者として習得すべき機能や操作方法等について理解を深めるための研修を対面で実施すること。	20名程度	1回	2時間程度 (集合研修型)
窓口対応職員 (窓口業務委託の委託事業者を含む。)	窓口対応を行う上で必要な機能や操作方法等について理解を深めるための研修を対面で実施すること。	30名程度	5回	2時間程度 (集合研修型)

(4) マニュアル等整備

管理者や窓口対応職員が窓口支援システムを運用できるようにするために必要なマニュアル等を整備すること。また、管理者及び窓口対応職員向けに開催した研修について、研修の様子(画面操作を含む)を動画で撮影し、DVD等の媒体により提供すること。

(5) 問合せ対応

窓口支援システムの機能や操作方法等に関する問合せについて、対応すること。

6 連携要件

(1) データ連携

基幹系業務システムとガバメント上に構築された連携基盤(オブジェクトストレージ)により、連携を行うものとする。調達にあたっては、円滑な連携を重視し、区及び区基幹系ベンダーと協議のうえ、調整を行うこと。

(2) RPA 構築連携

受け付けた申請届出情報を元に、RPAで基幹系業務システムへの入力作業等がおこなえるように連携用データをCSV等で出力できること。

なお、RPAソフトウェアのインストールについては、区が手配するRPAシナリオ作成及び保守事業者(以下、「RPAベンダー」という。)が行うものとする。また、RPAが正常かつ快適に稼働するため、必要に応じて、区及びRPAベンダーに協力を行うこと。

7 テスト要件

(1) テスト実施計画の作成

受託者は、テスト実施計画を作成し、テスト開始に先立って本区の承認を得ること。

なお、後述する(4)以降の作業において、職員がテスト環境を操作できる期間として1.5か月から2か月程度を想定している。

(2) テスト環境

テスト環境については、原則として、受託者が自ら用意すること。

(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、その試験成績を本区に提出すること。

(4) 事前検証 (総合テスト)

ア 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「事前検証」(総合テスト) を受託者の責任で実施すること。

イ 事前検証を行う際は、受託者側であらかじめ検証項目、検証工程、スケジュール、報告書式、報告期日、想定結果等について提案し、本区の承認を得ること。

ウ 検証を実施した後は、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、本区に報告すること。

エ 事前検証のためにテストデータが必要な場合、原則としてテストデータは受託者側で用意すること。テストデータを本区で用意する必要がある場合は、受託者と本区で協議してテストデータの提供又は作成方法について決定し、対応すること。

(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、本区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、積極的に本区との協議に応じること。

(6) 受入テスト

ア 本区は、事前検証結果を受け、総合的な稼働状況等について確認する受入テストを実施するので、随時、確認事項の質疑解答を行うとともに必要に応じて、対面、Web 会議等による打合せに対応すること。

イ 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、本区の承認を得ること。

ウ 受入テストのために本区が用意したテストデータを使用する場合、受託者はテストデータ及び試験結果を本区の許可なく持ち出してはならない。

エ 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、稼働を確認すること。

オ 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区が確認できるように、支援を行うこと。

受入テストについては、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、実際の利用者 (担当職員) が実施する。

[テストにおける役割分担]

作業内容	区	受託者
テスト項目の作成	×	○
実施環境の構築	×	○

テスト用のデータ作成	×	○
単体テスト、結合テスト、総合テストの実施	×	○
利用者テスト、受入テスト	○	
テスト結果の確認	○	

○…担当 …支援 ×…対象外

8 運用・保守要件

(1) 基本要件

ア 保守対象は、本業務で調達するソフトウェア一式とする。

イ 受託者は、区からの障害時連絡に対応するため、連絡体制を整備し、区の承認を得ること。対応時間は原則として平日の午前8時から午後8時まで及び第2日曜日の午前8時から午後8時までとする。ただし、緊急を要する場合はこの限りではない。また、障害発生時、区から連絡があった際は、直ちに復旧作業を開始し、30分以内の解決に向けた初動を行うこと。

(2) インシデント対応

ア 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。

イ 障害時に派遣される技術者は、障害対応にあたり区と連絡・調整を図り復旧に臨むこと。

ウ 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、区に報告すること。

エ 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、区の承認を得ること。

オ 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。

(3) 監視作業の要件

本システムでは、システム運用の際の監視作業実施のため、以下の機能を有していること。

ア サーバ・ネットワーク機器の死活監視

イ サーバリソース監視

ウ アプリケーション監視

エ セキュリティ監視（侵入検知、ウイルスチェック等）

問題点が発見された場合、不正アクセス及び悪意のあるソフトウェアへの対策について随時協議する。

(4) 本稼働支援

本稼働時には各拠点において、立ち合い作業を実施し、必要に応じて職員の支援等を行うこと。

(5) その他

ア 定期的な点検については、事前に区とスケジュールを調整すること。

イ 保守等によりドキュメント変更が発生した場合、区に報告のうえ、納入済みのドキュメ

- ントを訂正すると共に、変更した設定情報等を適切に管理すること。
- ウ システムの改良、機能強化等によるバージョンアップの情報提供、適用対応を行うこと。
- エ システムのバージョンアップによるプログラムリリースや配布について、必要性を検証した上で、運用に支障のないように実施すること。
- オ 受託者は、運用事業者及び保守事業者に交代が生じるときは、業務経緯、残存課題等を文書化し、当該運用事業者及び保守事業者に対して確実な引継ぎを行うこと。
- カ システムのライフエンド時点において、次のシステムのシステム提供者が受託者と異なる場合は、データ移行等に係る技術的な協力及び検証等について誠実に行うこと。
- キ 受託者は、委託者が必要とする場合、監査又は検査の受け入れに協力すること。
- ク 本システム及びアプリケーションソフト等の安定的運用のための支援を行うこと。
- ケ 運用報告定例会議及び障害時等、必要に応じた状況・結果報告を行うこと。

9 成果物

本業務における成果物は以下のとおりとする。

- (1) 成果物の納入期限については、各工程終了後、速やかに区と内容を協議の上、2週間以内に区の承認を得たものを提出すること。ただし、あらかじめ区から納入期限の指定があった場合は、これに従うこと。
- (2) システムを段階的に構築する場合は、各構築完了時に更新した成果物を提出すること。
- (3) 成果物について不備又は誤り等が見つかった場合には、直ちに必要な修正、改修、交換等を行い、指定された期日までに再度納品すること。
- (4) 成果物の様式等について
 - ア 成果物は、全て日本語で作成すること。
 - イ 情報処理に関する用語の表記については、日本産業規格(JIS)の規定を参考にするこ
と。
 - ウ 成果物は紙媒体及び電磁的記録媒体により作成し、区から特別に示す場合を除き、原則紙媒体は正1部・副1部、電磁的記録媒体は1部を納品すること。
 - エ 紙媒体による納品について、用紙のサイズは、原則として日本産業規格A列4番とするが、必要に応じて日本産業規格A列3番を使用すること。
 - オ 電磁的記録媒体による納品について、Microsoft Office 又はPDFのファイル形式で作成し、CD-R等の電磁的記録媒体に格納して納品すること。
 - カ 電磁的記録媒体により納品する場合は、不正プログラム対策ソフトウェアによる確認を行うなどして、成果物に不正プログラムが混入することのないよう、適切に対処すること。
 - キ 納品後、区において改変が可能となるよう、図表等の元データも併せて納品すること。
 - ク 成果物の作成に当たって、特別なツールを使用する場合は、区の承認を得ること。
 - ケ 成果物が外部に不正に使用されたり、納品過程において改ざんされたりすることのないよう、安全な納品方法を提案し、成果物の情報セキュリティの確保に留意すること。
 - コ 電磁的記録媒体により納品する場合は、不正プログラム対策ソフトウェアによる確認を行うなどして、成果物に不正プログラムが混入することのないよう、適切に対処すること。なお、対策ソフトウェアに関する情報(対策ソフトウェア名称、定義パターンバ

ージョン、確認年月日)を記載したラベルを貼り付けること。

成果物	概要
プロジェクト計画書	構築の目的・目標、作業範囲、体制と役割分担(区及び受託者)、スケジュール、コミュニケーション(会議体、連絡方法、窓口等)、成果物一覧(種類と納品時期)、業務管理の方法(進捗・課題・リスク管理・連絡体制(緊急時含む)等)等が記載された資料。
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、環境設計、ネットワーク設計書(開発対象範囲)等が記載された資料。
テスト結果報告書	区が調達した機器等の動作確認と機能検証を行うために実施したテストの結果が記載された資料等。
研修資料	管理者及び窓口対応職員向けに実施した研修で使用した資料及び操作マニュアル動画撮影資料(5研修要件(4)マニュアル整備参照)。
管理者向け運用マニュアル	管理者が窓口支援システムを運用するために必要な事項が記載された資料。
窓口対応職員向け運用マニュアル	窓口対応職員が窓口支援システムを運用するために必要な事項が記載された資料。
議事録	プロジェクト計画書で定める会議体における議事録を記載した資料。なお、各会議体における議事録については、3営業日以内に作成し区へ提出すること。
その他	上記以外に、区から指示があった資料。

1 0 個人情報等の取扱い

- (1) 個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及び「個人情報等の取扱いに関する特記事項」を順守すること。
- (2) 情報セキュリティ要件については、区の情報セキュリティポリシーを遵守し、個人情報の保護や秘密の保持に留意すること。
- (3) 本業務における成果物の著作権及び二次的著作物の著作権(著作権法第21条から第28条に定める全ての権利を含む。)は、受託者が本調達の実施の従前から権利を保有していた等の明確な理由によりあらかじめ提案書にて権利譲渡不可能と示されたもの以外は、全て区に帰属するものとする。

1 1 業務の再委託

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。ただし、当該業務の一部についてやむを得ず第三者に再委託する必要があるときは、あらかじめ区の承諾を得なければならない。

1 2 支払方法

履行検査確認後、一括して支払う。

1 3 その他

本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、区と受託者の協議により決定す

ること。

1 4 担当

墨田区区民部窓口課 担当 宮澤、中根、内田

電話：03 - 5608 - 6100

E-mail：MADOGUCHI@city.sumida.lg.jp