

湖南省書かない窓ロシステムの導入に係る
構築・保守・運用業務委託 仕様書

令和7年7月
湖南省

1 この業務の背景と目的

全国的な少子高齢化の進展に加え、当市独自の背景として、外国籍住民の多大なポピュレーション、市内の公共交通網の脆弱性等が見られるところである。これらのことから、各種手続に係る申請書等の記載が困難である高齢者や外国籍住民の手続に要する負担の軽減、また、庁舎への来庁が困難な住民の負担の軽減を図ることにより、住民サービスの向上を図ることが社会的に要請されているところである。

市の現状の窓口手続としては、必要な手続ごとに窓口で申請書等を記入しなければならず、氏名や住所等の重複する項目を繰り返し記入することが必要であり、これが住民や職員に大きな負担を強いることとなっている。このことから、当市におけるフロントヤード（窓口）の改革として「書かない窓口システム」の導入を行うことにより、窓口で「書かない」を実現し、手続にかかる負担を減らし住民の利便性の向上を図るとともに、職員の事務負担の軽減を図ることを目的とする。

【書かない窓口システム導入】

書かない窓口システムを導入することにより、窓口での証明書交付や住民異動の手続等において、マイナンバーカード等の読み取りや職員の申請補助により、申請書を書くことなく手続を行い住民の負担やかかる時間を減らし住民の利便性を向上させる。

なお、システムを導入する窓口（部署）としては、発注時点においては次に掲げるものを想定しているが、詳細については受発注者協議の上、別途定めるものとする。

- ① 市民課（東庁舎）
- ② 市民課分室（西庁舎）
- ③ 保険年金課（東庁舎）
- ④ 税務課（東庁舎）
- ⑤ 障がい福祉課（東庁舎）
- ⑥ 幼児施設課（石部保健センター）
- ⑦ 子ども・若者政策課（石部保健センター）

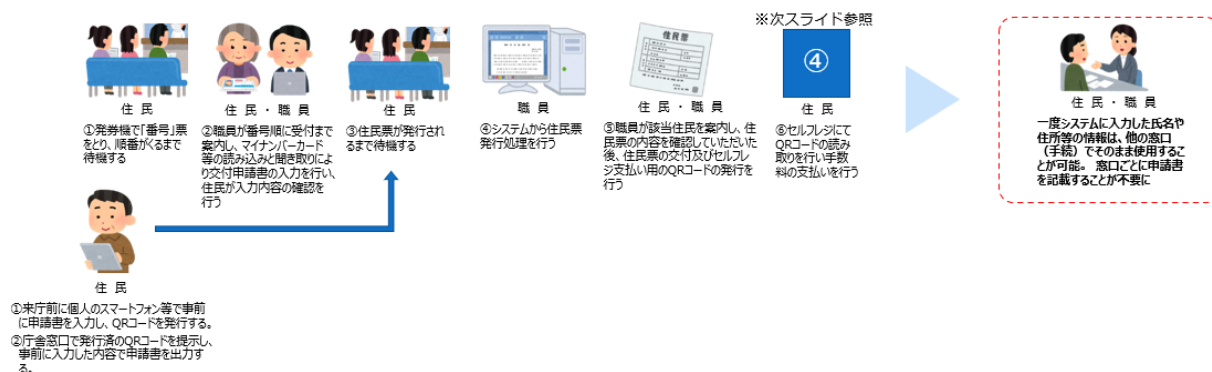
2 この業務の概要

2-1 調達範囲

今回の調達範囲は、次のとおりとする。

- ①書かない窓口業務システムの導入（契約締結日～令和8年2月）
- ②書かない窓口業務システムの保守・運用（導入月～令和8年3月）

2-2 概要イメージ



2-3 導入構成

書かない窓口システム	1 式
上記機器端末ほか	13 式

2-4 委託内容

- ・本システムの構築（設計・構築・テスト・移行・操作研修等）
- ・ネットワークの環境と整合性を考慮したシステム構築
- ・運用・保守
- ・その他必要な作業

2-5 契約および納品等

- ①書かない窓口業務システムの導入
契約期間：契約締結日～令和8年2月
- ②書かない窓口業務システムの保守・運用
契約期間：導入月～令和8年3月

2-6 この業務に関する共通事項

(1) 支払い

業務料の支払いは、次のとおりとする。

- ①書かない窓口業務システムの導入
導入完了後、受託事業者からの請求があった日から30日以内に業務委託料を一括払いで支払うものとする。
- ②書かない窓口業務システムの保守・運用
保守・運用期間の毎月末を検収日とし、月ごとに受託事業者からの請求があった日から30日以内に保守・運用費用を支払うものとする。

(2) 再委託の禁止

受注者は、業務の全部または一部を第三者に委任し、または請け負わせてはならない。ただし、業務の全部または一部を第三者に委託し、または請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面にて発注者から承認を受けた場合は、この限りでない。その場合、再委託先も一般財団法人日本情報経済社会推進協会指定のプライバシーマークまたはISMSの認定を受けており、定期的に更新がされていること。

(3) 保険への加入

受注者は業務上の各種リスクを想定し、不測の事態に対応するため、損害賠償保険等に参加するなど業務運営開始までに対策の状況を発注者に提示すること。

(4) リスクへの適切な対応

予想されるリスク（苦情・トラブル含む）への対応策については、あらかじめ十分な検討を行い、業務期間中に発生したリスクに対して的確に対応できる方策を講じること。

3 提出書類

(1) 提出書類一覧

工程毎の提出書類は、「図表成果物一覧」のとおりとする。

スケジュールは、下表の「納入時期」を目安とし、作成した提出書類について、当市の承認を得ること。

図表成果物一覧

項番	ドキュメント	概要	納入時期
1	プロジェクト計画書	プロジェクト運営方法などを記載	初回打ち合わせ時
2	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・環境設計など	システム稼働時
3	テスト結果報告書	単体テスト項目、結合テスト項目、総合テスト項目、運用テスト項目および各テストの結果	動作試験完了時
4	操作マニュアル	管理者・ユーザー向けの操作方法を記載	操作研修時
5	研修テキスト	職員向けの研修内容を記載	操作研修時
6	運用保守手順書	運用保守に関する事項を記載	システム稼働時
7	サービスサポート説明資料	サービスサポートに関する内容を記した説明資料	システム稼働時
8	業務運用フロー	業務運用に関するフローを記した業務フロー図	システム稼働時

(2) 納品形態および部数

Microsoft Office 2019 互換での作成を原則としたものを電子で1部納入すること。
なお、電子データの様式は特に問わないものとする。

(3) 納入場所

当市が指定する場所とする。

4 環境構築（作業）要件

4-1 協力体制

当市職員と密な協力体制を構築すること。

4-2 プロジェクト管理

- (1) この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) 初回打ち合わせ時にプロジェクト計画書を当市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、定期的に当市へ状況報告すること。
- (5) 当市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、当市の合意を得ること。

4-3 システム構築の留意点

- (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、基幹系システムとの連携等についてできる限り当市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
当市の人口規模等を考慮し、サービスの利用期間（72 ヶ月程度を想定）中の円滑な運用を可能とする低廉かつ効率的な書かない窓口システムを構築すること。また本サービスの設計から設置作業において必要な工事（必要な場合）・作業はすべて実施すること。
- (3) 関係法令等の制定および改廃への対応について
関係法令等の制定および改廃が行われた際に、書かない窓口を継続するためにシステムに対して必要な対応を行うこと。この場合において、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。

4-4 システム要件

4-4-1 書かない窓口システム要件

- (1) 基本要件
 - ア 氏名・住所・生年月日等の情報を、マイナンバーカード等の IC チップおよび OCR 券面読み取りまたは二次元コードの読み取りにより取得し、自動転記による申請書類の作成、住民異動に伴う手続案内書の出力等ができること。
 - イ 追加費用を負担することなく書かない窓口システムでの取扱業務および取扱手続を追加できる拡張性を有すること。
 - ウ 他自治体の先進的な事例等の知見や業務改善の視点をもとに、導入窓口の展開順や窓口における手続・業務フローの検討に対する助言等の支援を行うこと。
- (2) 機能要件
別紙「機能要件一覧表」のとおりとする。
- (3) システムで使用する文字フォント
戸籍統一文字や住基ネット統一文字を網羅した文字フォントを採用し、その調達費用をこの業務内に含めるものとする。なお、住民記録システムを含む基幹

業務システムの文字については、令和7年12月までにデジタル庁が示す文字セットである「行政事務標準文字」に対応する文字フォントに移行する予定であるため、これに伴い必要な作業が発生した場合については、必ず対応すること。

(4) 対象業務

発注時点での書かない窓口システム導入時に対象とする業務は、次に掲げる業務を想定しているが、詳細については受発注者協議の上、別途定めるものとする。

- ア 住民記録に関する業務（住所異動手続：住民異動届申請用紙）
- イ 国民健康保険に関する業務（国民健康保険加入・脱退・券面情報変更手続）
- ウ 福祉医療に関する業務（受給者証申請手続：福祉医療費受給資格者証交付申請書）
- エ 税に関する業務（各種税証明手続：納税証明書・固定資産税証明書ほか）
- オ 障がいサービスに関する業務（障害者手帳更新ほか）
- カ 保育園等に関する業務（保育園申込手続）
- キ 児童手当に関する業務（認定請求手続：児童手当・特例給付認定請求書）

(5) システム構成

ア サーバーの形態

書かない窓口システムで利用するサーバおよび通信経路について、外部クラウドサービスを利用する場合は、専用線による閉域接続または LGWAN-ASP サービス（以下「外部クラウドサービス等」という。）のみとし、LGWAN-ASP による場合は通信の暗号化等によりマイナンバー利用事務系と同等のセキュリティを担保すること。また、保守等で外部クラウドサービス等へ接続する場合は専用線を用いることとし、接続する端末は専用線以外のネットワークと接続させないようにするとともに、アクセス制御、アクセスログの取得、個人情報データの持ち出しを防止するための対策を行うこと。

イ 機器の配置場所

各機器の設置場所詳細は、本件受託事業者と別途協議の上決定することとする。

ウ 調達する機器類

- A) 調達する機器類は、次の表のとおりとする。ただし、書かない窓口システムの安定的な導入、運用保守および別紙「機能要件一覧表」に記載する機能要件を満たすために必要な機器類が別にある場合には経費総額に含めて提案すること。また、仕様については用途に応じた最適なものとする。
- B) 機器類はサーバを除き一括購入とし、レンタル、リース不可とする。
- C) 機器類の正常な稼働に必要な OS、ブラウザ、ソフトウェア等をインストールした状態で納品すること。

機器等	用途	数量
職員操作端末 (窓口据置)	・職員が書かない窓口システムを操作する ・内蔵カメラを用いた OCR 機能により、各種本人確認書類を読み取り、書かない窓口システムにデータを引き渡す	13

タッチパネル モニタ (窓口据置)	・窓口来庁者に職員が操作する窓口用パソコンの画面を共有でき、来庁者がタッチ操作で設問等に回答できる ・タッチペンで電子署名ができる	13
タッチペン	タッチパネルモニタの画面に電子サインを署名する	13
IC・OCR カードリーダー(窓口据え置き端末)	・マイナンバーカード等のICチップデータを読み取り、書かない窓口システムにデータを引き渡す ・IC がない証明書類(在留カード・運転免許証・特別永住者証明書等)については、OCR 機能により券面情報を読み取り、窓口での手続に必要な情報を抽出し、書かない窓口システムにデータを引き渡す	7
テンキー	職員操作端末に接続し数字を入力する	13
小型プリンター	窓口周辺に設置し、書かない窓口システムから出力した申請書等を出力・印刷する	4
レシートプリンター	窓口の記載台周辺に設置し、書かない窓口システムに入力した内容から受付用の二次元コードを出力・印刷する	2
二次元コードリーダー	転出証明書および手続案内に印刷された二次元コードを読み取る	13

(6) 非機能要件

ア 前提条件

A)システム利用者

当市職員約 100 人

※導入時の想定人数であるため書かない窓口システムでの取扱業務の追加により増加する場合がある。

※書かない窓口システム導入予定部署の職員数概算であり、書かない窓口システムへの同時接続を想定している数ではない。

B)システム運用時間

①システムのメンテナンス等の時間を除き、原則として 24 時間 365 日の運用が可能であること。

②メンテナンス等によりシステムを停止する際は、事前に職員に連絡すること。

③システムのメンテナンス等は、緊急の場合を除き次に示す開庁時間外に実施することとし、開庁時間中のシステム運用を確保すること。

【開庁時間8:30～17:15】

※土曜日、日曜日、祝日および12月29日から1月3日までを除く。

イ 性能要件

A)キャパシティ

データ量および書かない窓口システムの操作者の増加に対して、システムのパフォーマンスが低下しないように上記「ア前提条件」の記載事項を担保できる十分なキャパシティを備えること。

B)同時接続最大数

13 台。ただし、提案により同時接続の最大数が増加する可能性がある場合

は、それに従うこと。

ウ 信頼性要件

A) 前提条件に記載した運用時間内でのサービス提供が可能であり、稼働率99.5%以上を確保すること。

- ① バッチ処理を行う場合は、当市が指定する運用時間開始までに完了すること。
- ② システム障害、異常入力や処理を検出し、データの漏洩や改変を防止する対策を講じること。
- ③ 障害等でデータ復旧が必要な場合、当市の業務への影響を抑制するため、データの復旧時間の短縮やデータ損失の抑制を図りつつ、データ復旧を確実に実施できること。

B) 障害時対応手順の策定

障害時の対応手順については、連絡体制・対応フロー等を定めて「運用保守手順書」に記述すること。

C) データ復旧要件

- ① 自動バックアップ機能を備え、最低でも2営業日前までの申請データを保持すること。また、情報の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するためのセキュリティ対策が取れていること。バックアップの世代や方法については、当市と協議を行い決定すること。
- ② 自動バックアップ処理が正常に動作および完了しているか、定期的に確認できる仕組みを持ち、運用保守において確認すること。
- ③ 本システムの保守作業前に実施する臨時のバックアップ作業や障害復旧のために実施するリストア(データ復元等)作業が必要となった場合は、運用保守において作業を実施すること。

エ セキュリティ要件

書かない窓口システムは、機密性、秘匿性の高い情報を管理するため、情報資産の適切な管理に努めるとともに、次のセキュリティに関する要件を備えること。

A) セキュリティ対策

- ① 内外からの不正な接続および侵入、書かない窓口システムが保有する情報の漏えい、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。
- ② 継続的にセキュリティが維持されるよう取り組むこと。

B) 権限管理

- ① ユーザーごとに 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。
- ② システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。アクセス許可された操作者に対して、市側で権限管理を行う機能を設け、グループ別に操作権限・アクセス権限を設定できること。

C) ログ

- ① システムのアクセス履歴の管理を可能とし、システムログおよびアプリケーションログを取得、保存、分析、報告する機能を設ける、または運用を実施すること。
- ② 操作者の操作ログを収集し、不正利用を抑止する効果と万が一の事故発生時の原因特定ができること。

- ③取得したログは1年以上保存できること。また、改ざん、消失防止対策を行うこと。

D) 情報セキュリティに係る認証(共通項目)

- ①一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)によるプライバシーマークまたは情報セキュリティマネジメントシステム(ISO/IEC27001)認証を取得していること。
- ②外部クラウドサービス等を利用する場合は、クラウドサービスセキュリティ(ISO/IEC27017)認証を取得していること。

オ 緊急時対策手順の策定

書かない窓口システムが保有する情報の漏えい等のインシデントが発生した場合、迅速かつ適切な対応が可能となるように連絡体制・対応フロー等を定めて、「運用保守手順書」に記述すること。

4-4-1-1 操作研修

- (1) 職員向け操作研修を計画し実施すること。なお、対象の職員については、書かない窓口システムを配置する部署の者とし、約100名を想定している。
- (2) 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。
- (3) 職員の研修期間を十分に確保すること。

4-4-1-2 本稼働支援

- (1) 本稼働開始時は立会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、市と協議の上決定すること。

4-4-1-3 運用・保守要件

(1) 基本要件

- ア 本システム構築業務完了後は、引き続き運用保守業務を請け負うものとし、その期間は「(5)運用想定期間」に掲げる期間とする。
- イ 保守対象は、この業務で新たに調達するシステムおよびハードウェア一式とする。

(2) システム運用・保守体制

- ア 問い合わせ受付から障害対応まで、一元的な運用保守窓口(ヘルプデスク)を設置すること。
- イ 対応時間はシステム運用時間を原則とするが、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。
- ウ システム障害が発生した場合、早急に障害の状況把握、復旧を行い、復旧のめどおよび今後の対応等の報告を行うこと。
- エ 人事異動および年度切替え時の設定変更等について、当市の作業を支援すること。ただし、当該作業について、具体的な作業手順がドキュメント化されており、当市にて容易に実施できる場合は、対応不要とする。

(3) ハードウェア保守

本件で納品したものについて、本システムの正常を維持するため、「(5)運用想定期間」中は次の保守作業の実施を保証すること。

- ア ハードウェアおよびソフトウェアのバージョンアップ等の作業が生じる場合は、
当市に事前に連絡し、作業内容を提示した上で実施すること。
- イ 機器の故障、障害対応について、必要に応じて技術者の派遣を行うこと。派遣に
係る経費および故障等に係る交換部品等の経費については別途対応とする。
- (4) 上記(1)から(3)までの要件を満たす運用・保守契約について、令和7年度分につ
いては本契約に含め締結し、令和8年度以降については別途締結することとす
る。
- (5) 運用想定期間
令和8年4月～令和13年3月

5 その他留意事項

5-1 その他事項

- (1) 本稼働に必要な事項について、ネットワーク保守業者と打ち合わせの上、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) この業務を遂行するに当たって知り得た設定情報および当市が開示した情報をこ
の業務の目的以外に使用または第三者に提供しないこと。
- (4) この仕様書の内容で疑問や問題点が生じた場合には、その都度当市と協議するこ
と。
- (5) この仕様書に定めのない事項については、当市および受託事業者がその都度協議
の上、決定する。
- (6) 業務委託契約の締結までの間、実際に取り交わす仕様書の内容については、企画
提案書等の内容を踏まえ、優先交渉権者となった事業者と当市で協議した上で決定
する。
- (7) 業務委託契約の締結後、受託事業者は速やかに実施計画書を市に提出することと
する。
- (8) 当市は、受託事業者に業務進捗状況の報告、業務方針および疑義事項の確認など
を随時求めることができることとする。また、当市と受託事業者で調整を要する事
項が発生した場合、受託事業者は調整の都度、当市に調整確認書を文書で提出す
ることとする。
- (9) 受託事業者は、業務を円滑に遂行するために、疑義等が生じた場合は適宜当市と
協議するものとする。
- (10) 成果品納入後、受託事業者の責めによる不備が発見された場合、受託事業者は速
やかに必要な措置を行うものとし、これに対する経費は受託事業者の負担とする。
- (11) 受託業者は、業務の遂行上知り得た事項を他人に漏らしてはならない。契約終了
後も同様とする。
- (12) この業務で得られた成果物の所有権、著作権および利用権は、市に帰属するもの
とする。また、受託事業者は、著作権を行使できないものとする。

5-2 機密保護

個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の
規定に従い、適正に取り扱うこと。

この業務内で得た情報に関しては、その機密を保持すること。

5-3 仕様書に関する疑義

この仕様書に疑義があるときは、質問受付期間内に指定の方法により質問すること。

5-4 仕様書への提案

この仕様書に記載しているもの以外に、この事業の目的を達成するための有効かつ低廉な方法がある場合は当市と協議、検討を行うこととする。また、提案内容に関して、不明な点や疑問点があった場合は個別に問い合わせを行うことがある。

5-5 契約の延長

別途の契約により1箇月単位での履行期間の延長に応じられること。

以上