

「令和7年度 出雲市窓口支援システム構築・運用保守業務」仕様書

1. 業務名

令和7年度 出雲市窓口支援システム構築・運用保守業務

2. 委託期間

- システム構築業務 契約締結日の翌日から令和8年3月31日まで
- 運用保守業務 令和7年10月から令和8年3月31日まで
(テスト稼働期間を含む。本稼働：令和8年1月予定)
※令和8年4月以降については年度単位で契約予定

3. 目的

本業務は、出雲市（以下「本市」という。）における、住民の視点に立った質の高い窓口サービスを提供するため、「書かない・待たない・回らない」ワンストップ窓口を実現し、住民サービスの向上を図るとともに、窓口業務の効率化とサービスの平準化により、職員の負担を軽減することを目的とする。

4. 納入場所

出雲市役所 健康福祉部 市民課ほか

5. 基本要件

ガバメントクラウド上でサービスを提供すること。また、本市の基幹系システムは、令和8年1月からの標準化を予定しているため、標準化後のシステムとの連携を前提とすること。

① システム導入対象

導入窓口 (予定)	本庁 市民課、保険年金課、高齢者福祉課、健康増進課、福祉推進課、市民税課、子ども政策課、保育幼稚園課 等マイナンバー系ネットワークのある課 各行政センター 市民サービス課
利用時間	平日 8:00 から 20:00 (12月29日から1月3日を除く) ※繁忙期については時間延長や日曜開庁もある
利用者数	最大 550 名
利用端末台数	最大 350 台
申請書様式数	最大 120 本
対象業務数	最大 300 本 (ガイドのみの業務を含む)
データ連携対象	最大 25 本および住所関連マスタ、外字

② 住民異動および個別届出申請の対象業務

下記の対象業務に係る手続きの受付、申請書の作成および印刷ができること。

【対象業務】

住民基本台帳	後期高齢者医療	児童扶養手当	就学援助
戸籍	介護保険	特別児童扶養手当	幼稚園・保育園
マイナンバー	障がい者	子ども支援	収納
印鑑登録	重度心身医療	子ども医療費	市営住宅
国民健康保険	母子医療	ひとり親医療費	畜犬
国民年金	児童手当	学校校区	生活保護

③ 証明書交付請求の対象業務

下記の対象証明書に係る受付、申請書の作成および印刷ができること。

【対象証明書】

住民票	所得証明	車検用軽自証明	その他の証明
印鑑証明	課税証明	資産税に関する証明	
戸籍関係証明	納税証明	(土地・家屋等)	

④ データ連携対象業務

下記の対象業務のデータを取り込み、システムで活用できること。

【対象業務】

住民基本台帳	生活保護	児童手当	住登外者
印鑑登録	障がい者福祉	医療費助成	法人情報
個人住民税	介護保険	保育園	住所関連マスタ
滞納管理	国民健康保険	墓地	住基メモ情報
就学援助	後期高齢者医療	公営住宅	転出証明書情報
児童扶養手当	国民年金	畜犬	外字

6. 機能要件

A) 基本機能

1. 証明申請業務および届出申請業務について、「5. 基本要件 ②住民異動および個別届出申請の対象業務」に示す業務の受付および申請書の作成ができること。
2. 申請者が代理人の場合でも受付および申請書の作成ができること。
3. 郵送による受付や職権による受付もシステムに登録し申請書の作成や台帳管理ができること。
4. 基幹系業務システム等のデータから作成された共通データベースを参照し、住基情報や資格情報を総合的に検索、参照できること。想定している対象業務は「5. 基本要件 ②住民異動および個別届出申請の対象業務」に示す業務とする。

5. システムを利用するユーザは職員単位とし、ログインIDやパスワード、有効期間が設定できること。また、機能制限、資格情報等の参照制限、申請業務の受付権限を設定し、受付する窓口によって権限を切り替えできること。

B) 宛名検索

6. 氏名や生年月日で住基情報を検索し、氏名、住所、生年月日、性別等を表示できること。また、外国人や法人も検索できること。
7. 検索した結果、同じ世帯に属する世帯員も一緒に表示できること。
8. 支援措置対象者は、警告表示し職員に対して注意喚起し、住所の画面表示や申請書出力を制限できること。
9. 検索して選択した情報は、本人確認や申請書の作成に利用できること。

C) 本人確認

10. 来庁者の氏名や住所、本人確認書類を選択して入力できること。
11. 申請対象者が来庁者と異なる場合は、申請対象者との関係や権限確認書類（委任状等）を選択できること。
12. 本人確認した来庁者の情報が住基情報と異なる場合は、画面上で修正できること。また、住基情報に存在しない場合は、画面上で入力できること。

D) 対象者情報

13. 申請対象者が来庁者本人の場合は、本人確認で記録した来庁者情報が利用できること。
14. 申請対象者が来庁者と異なる場合は、宛名検索から選択できること。また、住基情報に存在しない場合または情報が異なる場合は、画面上で入力できること。
15. 申請対象者とその世帯全員分の住基情報や国保・後期・年金・介護・児童手当などの資格情報を権限に応じて参照できること。
16. 同一住所で別世帯の情報やその他の関連者が必要な場合は任意に追加設定できること。
17. 支援措置対象、発行禁止情報、滞納情報などの警告を表示できること。

E) 届出申請

18. 住民異動届（転入・転出・転居・世帯変更・出生・死亡等）の受付に必要な情報を入力できること。
19. 複数世帯の異動をまとめて入力し、受付できること。
20. 住民異動の入力内容と資格情報を判定し、異動世帯に必要な手続きを一覧表示できること。また、任意に追加できること。
21. 住民異動のない個別の手続きの受付ができること。
22. 手続き一覧は、その場で受付できるものと他課へ案内するものが判別できること。また、「申請書印刷済」「受付済」などの状態が確認できること。

F) ナビゲーション

23. 職員向けに手続きに関する法令情報やガイダンスを画面表示できること。

24. 手続きに必要な確認事項を質問形式で画面表示し入力できること。入力した内容は申請書に印字できること。
25. 質問の回答に応じて、必要な手続きが自動追加できること。

G) 申請書印刷

26. 氏名・住所・生年月日・聞き取りした確認事項などの情報を印字した申請書を出力できること。
27. 複数種類の申請書を任意に選択してまとめて出力できること。
28. 手続きに紐づくパンフレットやチラシを出力できること。
29. 申請書の再出力ができること。

H) 手続き案内書

30. 手続きの説明、手続きに必要なもの、手続きできる窓口、手続きの完了有無を印字した手続き案内書を出力し、来庁者に案内できること。

I) 証明受付

31. 必要な証明書の種類、記載事項、使用目的、数量等を入力し、手数料を計算できること。手数料が免除となる場合は、0円として計算できること。
32. 複数種類の証明書を一括で受付し、証明書交付請求書を出力できること。
33. 他の世帯員の証明書交付請求を行う場合は、発行対象者を切り替えて受付できること。
34. 証明書に対する発行指示はメモツールを利用して入力できること。
35. 職員向けに証明書に関する法令情報やガイダンスを画面表示できること。

J) 証明書交付請求書

36. 受付入力した証明書の内容を印字し、手数料の合計を印字できること。

K) 対応履歴

37. 届出申請や証明受付の対応履歴を自動保存し、手続きの確認や申請書の印刷履歴などが確認できること。
38. 受付途中で処理を中止した場合や、他課で手続きを再開する場合など、手続きを再開できること。
39. 届出申請や証明受付中にメモを登録することができ、対応履歴から参照できること。
40. 対応した職員情報を記録できること。

L) 審査事後処理

41. 手続きの進捗状況（申請済み、審査済みなど）の確認・管理ができること。

M) R P A

42. 基幹系業務システムへ自動入力するためのRPA連携用データを出力できること。

43. 受付した内容は、職員が操作することなく、基幹系業務システムを自動操作する RPA と連携できること。

N) 統計情報出力

44. 期間を指定して対応履歴情報をデータで出力できること。

O) 入力補助

45. 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。

46. メモの入力は、定型文から選択して入力できること。

47. マイナンバーカードの券面情報または IC 情報から、氏名、住所、生年月日を読み取り、画面の入力項目に反映できること。また、修正が可能なこと。

P) その他

48. システムを利用するユーザ向けの伝達事項を共有できること。また、システム状態（データ連携結果等）を表示できること。

49. 手続きごとにガイダンス、確認事項、申請書、パンフレット、有効期間が設定できること。また、手続きを取り扱う権限を設定できること。

50. 他サービスと API 等の連携ができるシステムであること。

7. 非機能要件

A) ネットワーク

① システムへの接続方法について、本市庁内から柔軟に接続可能な環境を用意すること。IP アドレス設計との兼ね合いで CIDR が重複することも想定されるため、その際はサービス側で回避することができるよう設計すること。

B) クライアント

① クライアント端末、プリンタは市が用意したものを利用できること。また、クライアント端末は追加のライセンス費用なしで増設できること。

② クライアント OS は Windows11 以上の環境で利用可能なこと。

③ システムは Web 版システムとし、特定のミドルウェア等のインストールが不要で Microsoft Edge で利用できること。ただし、マイナンバーカードの読み取りオプション等については除く。

④ クライアントの OS やブラウザのバージョンアップに備え、特定のバージョンに依存しないこと。

⑤ 基幹系業務システムで利用している外字およびフォントが利用できること。

C) アクセスコントロール及びログ

① 職員個人単位でユーザ登録し、ログイン処理時にユーザ認証できること。

② ユーザ単位でアクセスできるデータの範囲や権限をコントロールできること。

- ③ ユーザ単位で、システム利用監査証跡（データ参照、更新、削除等）や印刷・データ出力時のログを取得できること。
- ④ 取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止し、契約期間中は保存し、いつでも提供可能とすること。
- ⑤ 職員異動に伴うユーザの削除や登録、変更等の作業負荷を軽減する機能（CSVによる職員情報の一括取込等）を提供すること。

D) S L A（サービスレベル契約）

項目	内容
サービス稼働時間	24 時間 365 日とする。（ただし、計画停止等を除く）
サービス稼働率	99.5%以上
平均応答時間	リクエストの 99.9%以上を 3 秒以内とする。ただし、複雑な検索や分析処理機能を除く。また、ガバメントクラウド内のローカルネットワーク上での応答時間とする。
バッチ処理時間	オンライン業務に影響を与えない仕組みまたは時間帯で処理すること。
障害通知時間	1 時間以内
平均障害復旧時間	一般的な障害（プロセス停止等）は 5 分以内に自動復旧すること。自動復旧できない重度の障害（多重障害等）は 3 時間以内に復旧すること。大規模障害（クラウドサービスプロバイダー自体の停止）は可及的速やかに復旧を目指す但し障害復旧目標を設けない。
RPO（目標復旧地点）	平常時、業務停止を伴う障害が発生した際には、直近のバックアップまたはシステム変更時までのデータ復旧を目標とする。
システムバックアップ頻度	コンテナとマネージドサービスで構成する場合はシステムバックアップ不要とする。サーバインスタンスやファイルサーバを使う場合は日次でのシステムバックアップを取得する。
データバックアップ頻度	日次、システム変更時
計画停止予定通知	30 日前に通知
ヘルプデスク	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）を設置し、メール・ビジネスチャット等により受付すること。受付時間は 24 時間 365 日とする。 対応時間は緊急時を除き、平日の開庁時間を基本とする。

E) その他

- ① システムのアプリケーション領域の脆弱性対策を実施すること。
- ② 本市に帰属するデータについては、csv 等の汎用的なフォーマットで提供可能なこと。
また、提供したデータ内のパラメータの意味が理解できる解説もしくは説明書の提供を行うこと。
- ③ システム内（バックアップも含む）のデータについては、ガバメントクラウドの提供するセキュリティに配慮した方法で管理し、システム利用の契約を終了、もしくはサービス提供を終了する際には、ガバメントクラウドの提供する管理方法に基づいてデータ消去した旨を通知すること。

8. クライアント端末、周辺機器および RPA ソフトウェア等

以下の RPA ソフトウェアを調達に含めること。なお、クライアント端末およびプリンタは本市が用意する。

ソフトウェア	数量	備考
RPA ソフトウェアライセンス	2 台	証明受付用 1 台、住民異動入力用 1 台を想定

9. 要件定義及び設計

本市担当者の負担を軽減するよう配慮したうえで、本市担当者との協議の上、詳細なシステム要件を定義し、各工程の役割とスケジュールを明確にして設計すること。

10. データ連携

既存の基幹系業務システム等が出力するデータ（共通データベース）と連携すること。連携方法、連携タイミング、連携項目は本市担当者との協議の上、決定すること。

11. 環境構築

ガバメントクラウド上でサービス提供すること。ネットワークについては、本庁舎から AWS の Transit Gateway までの接続回線は、本市が別途調達する。窓口 DXSaaS との接続については、当市市内ネットワーク保守事業者及びネットワーク運用管理補助者と調整し、必要な設計、設定及び助言を行うこと。

※P10 図. 調達範囲及びネットワーク概念図参照

12. RPA シナリオ作成

本システムと連携し基幹系業務システムを自動操作する RPA のシナリオを作成すること。作成するシナリオは以下を前提とし、詳細については本市担当者との協議の上、作成すること。RPA 用の端末および基幹系業務システムを操作する環境については、本市にて用意する。また、本稼働後は職員がメンテナンスできるよう指導すること。

RPA シナリオ	自動化内容	対象システム
証明受付業務	住民票発行	住民記録システム
	印鑑証明書発行	
	所得・課税証明書発行	税システム
住民異動受付業務	転入入力	住民記録システム
	転出入力	
	転居入力	
	世帯分離入力	
	世帯合併入力	
	世帯構成変更入力	
	出生入力	
	死亡入力	

13. 操作研修

- ① 職員向けの操作研修を計画し実施すること。
- ② 操作研修に必要な会議室、端末等は本市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、研修テキストを提供すること。
- ④ 職員の端末操作習熟期間を最低 2 ヶ月間確保すること。

14. 運用保守設計

システム稼働までに、運用保守業務に関する作業内容を本市担当者と協議の上決定すること。なお、以下の要件を満たすこと。

- ① 対象業務および申請書様式、パラメータ設定に対する追加、変更、削除に対応すること。
- ② 導入窓口、利用者の増減によるマスタ設定の変更に対応すること。
- ③ クラウドサービスにおける継続的なアップデートへの対応を行うこと。
- ④ 法改正等によりシステムのアップデート等が必要になった場合は適宜対応すること。
- ⑤ 日々の運用で継続的な改善活動を行うこと。
- ⑥ 問い合わせ対応窓口を設置し、本市からの問い合わせに対応すること。
- ⑦ システム障害発生時は速やかに対応すること。
- ⑧ 合意したサービスレベルの管理を行うこと。
- ⑨ 定期的に運用保守報告を行うこと。

15. 本稼働支援

- ① 本稼働は令和 8 年 1 月とし、詳細な日程は本市担当者と協議の上決定すること。
- ② 本稼働日は立会作業を実施し、委託期間中は安定稼働に努めること。
- ③ 本稼働日に運用を開始する業務については、本市担当者と協議の上決定すること。

16. 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、定期的に本市へ状況報告すること。
- ⑤ 本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 要件の最終決定、本稼働判定については本市の合意を得ること。

17. 納品成果物

受託者は契約後、直ちに本市と本仕様書に基づく詳細な打合せを行い、次の納品物を本市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 部及び本市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
テスト結果報告書	結合試験項目およびテスト結果	動作試験完了時
操作マニュアル	ユーザ向けの操作方法を記載	システム納入時
研修テキスト	研修内容を記載	操作研修時
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	本市より指示のあったもの	システム納入時

18. 検収

本業務は、本市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。

19. その他事項

- ① 機器の設定や設置が必要な場合は、本市担当者、基幹系業務システム保守業者、ネットワーク保守業者と打合せの上、実施すること。
- ② 本市の庁内で作業する場合は、作業前に入館申請を行い、本市のセキュリティポリシーを遵守して作業を行うこと。
- ③ 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。
- ④ 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、第三者への漏えいがないようセキュリティ等に配慮すること。

- ⑤ 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。
- ⑥ 本仕様書の内容で疑問や問題点等が生じた場合には、その都度本市と協議すること。また、本仕様書に記載されていない事項については、本市の指示によるものとする。

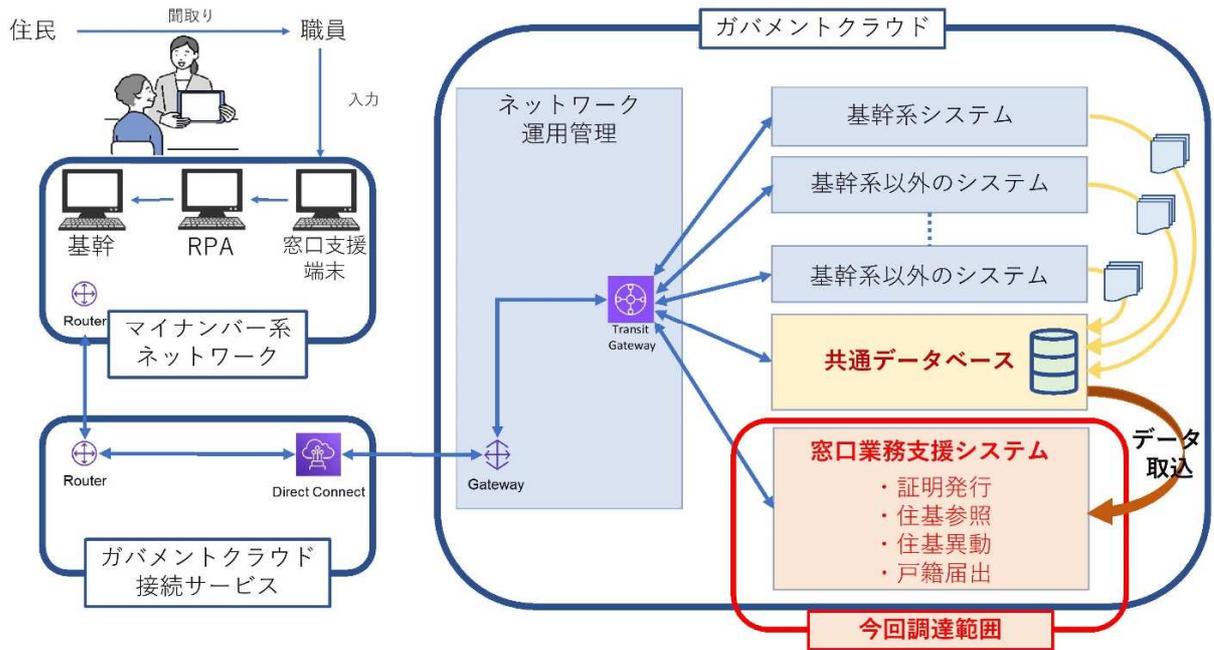


図. 調達範囲及びネットワーク概念図