

美唄市窓口支援システム導入業務 仕様書

令和 7 年 5 月

美唄市
総務部広報情報推進課

1 委託名

美唄市窓口支援システム導入業務

2 目的

本業務は、市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、煩雑な申請書記入の手間を極力減らし、迷わないスムーズな手続きを実現するとともに、窓口業務の効率化による職員負担の軽減を目的とした窓口支援システムを導入するものである。

3 納入場所

美唄市役所

4 委託期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日まで

なお、令和 8 年 2 月中までに運用開始を予定するものとする。

5 基本要件

行政手続き等の窓口サービスを受ける市民の利便性向上および窓口サービスを提供する職員の業務効率化の双方を実現するためのシステム導入を行うものとし、主に以下のようないことを実現するものとする。

【手続き受付】

- ・必要となる確認項目や受付手順をシステムがサポートし、よりスムーズに確実な手続きを行えるとともに、人事異動等で新たに窓口業務を行う職員においても、システムを活用することでより短期間で、より正確な窓口業務を行えること。

【申請書等作成】

- ・既存の基幹系システムのデータ等をもとに正確な情報を印字した申請書等を出力し、市民の手続き負担を軽減するとともに職員の補正作業も軽減すること。

【受付後の処理】

- ・申請手続き等の情報を既存の基幹系システムに連携し、複数の入力作業等を軽減できること。

(1) システム導入想定窓口

市民課、国保年金課、税務課、地域福祉課、地域包括ケア推進課、こども未来課、学務課、都市建築住宅課

(2) 利用する端末台数

30 台程度

(3) 異動および手続き対象想定業務

住基、戸籍、マイナンバー、印鑑登録、国民年金、国民健康保険、後期高齢者医療保険、介護保険、障がい者福祉、医療費助成、保育所、就学援助、収滞納管理、その他共通業務 等

(4) 証明書請求の対象想定業務

住民票、印鑑証明、戸籍証明、所得課税証明、納税証明、その他証明 等

6 機能要件

(1) 手続きガイダンス

- ・職員が市民に対面で手続きをする際に、ライフイベントに合わせて漏れなく手続きができること。
- ・基幹系業務システムのデータを活用して、申請者の状況に合わせた窓口受付やガイダンスの判定等ができること。
- ・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。
- ・運用に合わせて柔軟に業務フローが設定できること。

(2) 申請書作成

- ・基幹系業務システムのデータ及び手続きガイダンス機能で入力した内容を利用して申請書が作成できること。
- ・運用に合わせて、柔軟に申請書のフォーマットを変更できること。
- ・手続き案内書を出力できること。
- ・申請書の出力方法について、紙への印刷やタブレット端末への出力等、柔軟性を持たせること。

(3) マイナンバーカードの利活用

- ・マイナンバーカードに搭載されているアプリケーションや電子証明書、IC チップの空き領域等の利活用が将来的に可能なこと。

(4) 他サービスとの API 等の連携

- ・他のシステム・サービスと連携が可能となった際に、柔軟に連携できるサービス設計となっていること。

※他システムやサービスとはマイナポータルや公共サービスメッシュ等が想定される。

7 非機能要件

- (1) クライアントパソコン、プリンタは既存のものを利用すること。
- (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

他市の先進的な事例を参考とし、本市担当者の負担を軽減するよう配慮し、本市担当者と協議の上、システム要件を定義すること。

9 データ連携

- (1) 既存の基幹系業務システムとデータ連携し、資格等参照できること。
(参考) 当市の主な基幹系業務システム

- ・ NEC 住民情報システム COKAS-R/AD II :

住基、印鑑登録、国民年金、国民健康保険、後期高齢者医療保険、介護保険、児童手当、市民税、固定資産税、軽自動車税、収納・税証明、公営住宅 等

- ・ (株)内田洋行 障がい者福祉システム：障がい者福祉
- ・ 北日本コンピューターサービス(株) ふれあい：生活保護
- ・ (株)美唄未来開発センター 医療費助成システム：医療費助成

- (2) 手続きガイダンス機能や申請書作成機能で作成された申請データを既存の基幹系業務システムに連携できること。

なお、RPA を利用する場合には、当市が用意する RPA により連携することとし、RPA の構築については本業務の範囲外とし、別途、当市が直接 RPA ベンダと契約することを前提とするため、当市及び RPA ベンダとの連絡調整、打合せ、RPA 構築に必要な情報提供等に対応し、適切かつ円滑な RPA 構築に協力すること。

(参考) 当市が利用している RPA ツール

- ・ オープン株式会社 BizRobo! Lite

- (3) 連携方法、連携タイミング、連携項目は当市担当者と協議の上、決定すること。

1 0 拡張性

- (1) 既存の基幹系業務システムについて、令和 7 年度末に標準化対応を予定していることから、標準化対応システムとの連携切替を作業負担、経費負担を極力抑えて柔軟に対応できること。
- (2) 法改正等によりアップデート等が必要となった場合は適宜対応すること。
- (3) 運用にかかる継続的な改善対応が可能なこと。

1 1 環境構築

- (1) オンプレミス型の場合は、当市が用意する仮想サーバ上に構築するものとする。
- (2) クラウド型の場合は、LGWAN-ASP サービスを活用したものとする。なお、受託者のサーバと当市のネットワーク接続にあたり必要となる機器や回線、設定等がある場合には本調達に含めること。
- (3) 令和 8 年度以降の運用保守は年度ごとの契約を想定しているが、システム設計については、運用開始から最低 5 年間は利用できること。

1 2 セキュリティ対策

システムについては、個人情報保護等の情報セキュリティ対策が施されているものとし、その安全性について提案の中で説明すること。

1 3 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、研修マニュアルを提供すること。

- (4) 職員の研修期間は最低 2 か月間を確保すること。
- (5) 業務未経験の職員でも理解できるよう配慮を行うこと。

1 4 本稼働支援

- (1) 本稼働は令和 8 年 2 月中までに開始の予定とすること。
- (2) 本稼働から 5 日間は立会作業を実施すること。
- (3) 本稼働にあわせて業務効率化や業務改善などの提案も積極的に行うこととし、必要な費用を含めること。
- (4) 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。

1 5 運用保守設計

別途契約予定の令和 8 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市担当者と協議の上決定すること。

1 6 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。

1 7 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
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	本市より指示のあったもの	システム納入時

1 8 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。

1 9 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。