

五條市窓口支援システム導入業務仕様書

1. 件名

五條市総合窓口システム導入業務委託

2. 業務目的

本市では、窓口改革の PT を立上げ、令和 9 年度の総合窓口設置に向けた業務フローの再構築（BPR）に取り組んでいる。検討結果として「手続判定の自動化」「前方連携（・後方連携）」で市民サービスの向上と業務効率化実現を前提に、本業務では、窓口 DX SaaS を導入、来庁市民の滞在時間を短縮する「書かない窓口」と、オンライン申請による「行かない窓口」を連携させ、窓口全体の効率化と職員の負担軽減を同時に実現することを目指している。

また、本市が構想する総合窓口と原課窓口の併存運用、並びに総合窓口業務の将来的なアウトソース化の可能性も検討しながら、権限制御、センシティブ情報の秘匿、監査証跡の確保及び SaaS 更改時のデータ引継ぎまで含む実効的な運用モデルを実装すること目的としている。

3. 委託場所

五條市役所（本庁舎）

4. 委託期間

構築 : 契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

保守・運用 : 令和 9 年 4 月 1 日から令和 14 年 3 月 31 日まで

（別途保守・運用については長期継続契約を検討している。）

5. 調達方式

本業務は、公募型プロポーザル方式とし、本市のこれまでの取組を十分理解したうえで、将来的な拡張の可能性含めたシステム機能、対象手続の理解、導入体制、連携実現性、運用保守体制、本市 BPR 業務との連携、SaaS アーキテクチャ適合性、セキュリティ水準等を総合的に評価して受託候補者を選定する。

6. 業務内容及び成果物

(1) 業務内容

- ① 本システムの構築（要件定義、設計、設定、構築、テスト、研修、稼働支援等）
- ② 運用・保守
- ③ 本市 BPR 業務と連携した業務フローの運用設計
- ④ 各システムとの連携支援（基幹系システムとの連携は必須とする）
- ⑤ 効果測定支援及び（本システムを使用する上での）改善提案
- ⑥ その他本業務遂行に必要な作業

(2) 成果物

成果物	内容
導入計画書	体制、工程、役割分担、課題管理、移行方針、教育計画等
要件定義書	機能・非機能・連携・権限・運用・テスト・移行・終了時対応要件
基本設計書／設定一覧	画面、帳票、ルール、ワークフロー、権限、通知、連携、ログ設定等
テスト計画書・結果報告書	単体、結合、総合、運用及び受入テストの計画並びに結果
操作マニュアル・運用保守手順書	職員向け、管理者向け、委託事業者向け
研修資料	操作研修、管理者研修、原課向け研修等
議事録・課題管理表	定例会議記録、検討事項、課題及び対応状況
稼働結果報告書	本番移行結果、初期稼働状況、課題及び改善提案
データ引継ぎ仕様書	CSV 等出力仕様、項目定義、コード表、終了時引継ぎ方法

7. 構築スケジュール

期間	内容
契約締結日～令和8年10月	要件定義、対象業務確定、対象手続を自動判定するための分類、連携方式検討、運用設計
令和8年11月～令和9年1月	システム構築、帳票設定、ルール設定、権限設定、連携設定、各種テスト
令和9年2月	総合テスト、運用テスト、受入テスト、職員研修、
令和9年3月	本番移行、仮稼働、稼働判定、本番準備
令和9年4月～	本番稼働、初期安定化支援、効果測定開始

※詳細は契約後に市と受託者が協議のうえ確定するものとするが、概ね以上の工程を想定する。

8. 基本方針

- (1) 市民サービスの向上と総合窓口構築に向けて、「手続判定の自動化」「前方連携（・後方連携）」が実現できること。
- (2) 本市では先行して「おくやみ窓口」を実施しており、同窓口の手続は稼働時点から開始できると想定し、出生、婚姻、転入等の複数ライフイベントへ横展開できる拡張性を有すること。
- (3) 総合窓口と原課窓口が併存する運用を前提とし、案件ごとに総合窓口での対応範囲を柔軟に制御できること。
- (4) センシティブ情報を含む案件は、総合窓口では詳細情報を秘匿し、必要な行動指示のみを表示できること。
- (5) 基幹系システム連携は手続ごとに最適な方式を提案できること。
- (6) 本システムは、原則としてガバメントクラウド上で提供されるモダンアプリケーション化されたマルチテナント SaaS とし、設定変更中心で継続運用できる構造を有すること。
- (7) SaaS 更改、事業者変更又は契約終了時においても、自治体に帰属するデータ及び設定情報を引き継げること。
- (8) 上記の拡張や条件の変更は職員自身が実施できるような機能を持っていること。

9. 要求内容

（１）要求の概要

本システムは、デジタル庁が示す窓口 DXSaaS の考え方（<https://www.digital.go.jp/policies/cs-dx/dxsaas>）に準拠していること。また、デジタル庁が令和 8 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 DXSaaS 提供事業者を募集した際の公募仕様書・要件定義書に適合したものであり、公募・審査により提供事業者となっていること。及び、五條市の窓口改革方針を踏まえ、総合窓口でのワンストップ対応を支援する窓口支援システムであること。8. 基本方針（１）でも記載したように「手続判定の自動化」「前方連携（・後方連携）」の実現を前提としている。

令和 8 年度、本市は窓口改革（BPR 業務及び窓口 DXSaaS 調達）の支援を外部委託しているため、その成果の取り込み、システム化への反映などの協議に参加すること。システム使用についての提案は主体的に行うこと。

また、基幹システムベンダーやインフラ保守ベンダー（基幹システムと連携するサーバー群、インフラ群）との調整・協議・調達も本業務の中に含むものとする。

（２）対象業務

- ① 導入対象業務は市がリストアップする 302 業務 162 手続（見込み）であるが、令和 9 年度から全ての手続をシステム上で実施できると想定していない。（整理が終わった業務から段階的に実施することを想定）。また、将来的には庁内への横展開で手続数・端末数が拡大する可能性を想定している。なお死亡届を起点とするおくやみ関連 55 業務については整理が終わっている。
- ② 複数課を回る必要のある手続への横展開を想定し、追加設定により拡張できること。
- ③ 総合窓口で対応困難なバックヤード業務、センシティブな情報の取扱いを要する業務については、原課へ適切に引き継げること。
- ④ 対象となるライフイベントの 162 手続は別紙 1 業務・手続一覧に記載している。（令和 8 年度 BPR 業務を実施している 247 業務、お悔やみ関連 55 業務についても同資料を参照）

（３）本市の基幹系業務システム

本市で使用している基幹システムの情報については、（参考）五條市のシステム一覧に記載している。（株）日立システムズの ADWorld に連携するデータについては、前方連携・後方連携ともに標準化仕様書各版に準拠したレイアウトで入出力されるものとする。（参考）基幹システムとの連携項目との連携を

想定。（詳細な連携内容である（参考）五條市基幹システム（ADWORLD）で連携可能なデータ一覧については、情報セキュリティの関係上 HP には掲載しないので、必要であればプロポーザル参加事業者へ直接メールで送付するものとする。）

（４）機能要件

本システムの詳細機能は別紙２ 本システムの要件表のとおり。

（５）調達するシステム等

- ① 本システムは、デジタル庁が認定をしている窓口 DXSaaS システムであり、五條市専用の過度なスクラッチ開発を前提とせずに運用による対応も提案すること。
- ② 法改正・制度改正・帳票改定・ルール変更等に対し、運用設定又は軽微な設定変更は職員でも対応可能であること。
- ③ 総合窓口運用・原課運用・委託事業者運用を踏まえ、管理者機能、運用支援機能及び保守体制を提供すること。
- ④ システム構成は、可能な限りマネージドサービス、コンテナ、サーバレス等を活用し、インフラの共通化と IaC による再現可能な構築を志向すること。

（６）機器の台数及び配置場所

機器	想定用途	台数
スキャナ	添付書類の電子化	1
QR コードリーダー等	QR コードの読み込み	12
タブレット等	説明表示、同意取得、電子サイン等	12
プリンタ	申請書、案内票等の出力	1
カード読取機器	マイナンバーカード等の読取（総合窓口 2 台は顔認証のもの）	12
受付用端末	総合窓口及び原課での受付処理	12

※受付用端末等…1 階総合窓口 3 台、市民課、保険年金課、税務課、債権管理課、児童福祉課、介護福祉課、社会福祉課に各 1 台で計 7 台、3 階教育総務課、学校教育課に各 1 台、合計 12 台を想定。スキャナ・プリンタは総合窓口のみ配置予定。

（７）利用環境

- ア 対象端末数及び同時ライセンス数は、総合窓口及び関係各課の運用体制を踏まえ、市と受託者が協議のうえ決定すること。

イ 庁内ネットワーク及び情報セキュリティポリシーに適合すること。

ウ 対応ブラウザ、OS、端末要件は提案書に明示すること。

エ 一般的な利用環境（Windows 11 および主要ブラウザの最新バージョン）において正常に動作すること。

（８）非機能要件

本システムの非機能要件は別紙２ 本システムの要件表のとおり。

（９）提案必須事項

本システムの提案必須事項は別紙２ 本システムの要件表のとおり。

１０．連携要件

（１）基幹系システムとの連携は、参照・登録・データ出力・エラー管理を対象とすること。

（２）基幹系システム側の制約又は標準化対応状況を踏まえ、段階的な連携実装を提案できること。

（３）連携データに不備がある場合、エラー検知・再連携・手動補正等の運用が可能であること。

（４）受託者は、連携方法、連携項目、連携頻度、前提条件、エラー時対応及び責任分界を一覧で提示すること。

１１．テスト要件

（１）受託者は、単体、結合、総合、運用及び受入テストの計画を作成し、市と協議のうえ実施すること。

（２）総合窓口から原課への引継ぎ、差戻し、センシティブ案件の表示制御、基幹連携、帳票出力、通知及びマイナンバーカード読取を含む実運用シナリオを含めたテストを行うこと。

（３）テスト結果は、市が理解可能な形式で報告すること。

１２．研修要件

- (1) 職員向け、管理者向け、総合窓口運用者向け及び委託事業者向けの区分に応じた研修を実施すること。
- (2) 実機又は実運用に近い環境での研修を行い、操作マニュアル及び FAQ を提供すること。
- (3) 稼働直前及び稼働後初期にフォローアップ研修を実施できること。

1 3. アフターフォロー

- (1) 専用の問い合わせ窓口（ヘルプデスク）を設け、操作方法、障害、軽微な設定変更等に対応すること。
- (2) 導入後少なくとも四半期ごとに、利用状況、処理件数、窓口滞在時間等の分析を行い、改善提案を実施すること。
- (3) 全国の導入事例、ベストプラクティス、法制度改正情報等を適宜提供すること。

1 4. セキュリティ要件

- (1) 関係法令及び五條市情報セキュリティポリシー等を遵守すること。
- (2) 不正アクセス、情報漏えい、改ざん、消去、破壊及び不正利用を防止する対策を講じること。
- (3) 認証、アクセス制御、権限管理、操作ログ保存及び緊急時対応を備えること。
- (4) SaaS のアプリケーション領域の脆弱性対策は、受託者の責任において継続的に実施すること。
- (5) 保存データ及び通信データは、地方公共団体向けの情報セキュリティ基準に準拠した暗号化を実施すること。
- (6) 操作ログは改ざん防止措置を講じ、契約期間中保存し、市からの求めに応じて提供できること。
- (7) ISMS、プライバシーマークその他これに準ずる認証の取得状況を提案書に明示し、写しを提出すること。

1 5. 運用保守業務要件

- (1) 運用・保守業務期間は、本番稼働日の翌月 1 日から 5 年間を基本とする。

- (2) 平日開庁時間帯を中心に問い合わせ窓口を設置し、障害の内容に応じて時間外対応が可能であること。
- (3) 障害発生時は、速やかに初動対応を開始し、復旧見込み並びに原因及び対策を報告すること。
- (4) 制度改正、ブラウザ更新、OS 更新、軽微な設定変更等への対応範囲を明示すること。
- (5) ログ取得、バックアップ、パッチ適用、証明書更新等の定常運用作業の責任分界を明示すること。

16. 提案書記載事項

本プロポーザルでは、下記の項目を基礎として、提出書類様式、頁数上限、見積条件等、詳細なプレゼンテーション要件及び評価基準は別途実施要項で定める。

番号	提案内容 (評価項目)	記載すべき事項	様式その他	配点
-	表紙	-	様式 5	-
①	業務実施方針 及び手法（実施フロー・工程表）	ア. 本業務に対する基本的な考え方及び五條市の課題認識を記載すること イ. 本業務の提案の全体像を記載すること ウ. 本業務に関する詳細なスケジュールを記載すること	○実施方針、フロー図、工程計画 (様式 6)	70 点
②	業務における 独自の提案	エ. 機能一覧及び標準／個別対応区分を明確に記載すること オ. 総合窓口、原課窓口の併存運用を踏まえた業務運用イメージを記載すること カ. 連携方式、前提条件、実現ステップ及びリスク対応について記載すること キ. テスト方針、移行方針、トレーニング方針を記載すること ク. アフターフローについて方針を記載すること ※記載にあたり、概念図、出典の明示できる図表、既往成果、現地写真を用いることは支障ないが、	○独自の企画提案 (様式 7) 及び追加資料	100 点

		<p>本件のために作成したＣＧや詳細図面等を用いることは認めない</p> <p>※15 頁まで</p>		
③	特定テーマに対する提案	<p>ケ. SaaS アーキテクチャ図、ネットワーク構成図、権限設計図、責任分界表を記載すること</p> <p>コ. SLA 一覧を記載すること</p> <p>サ. セキュリティ認証の写し、脆弱性管理方針、ログ保全方針を記載すること</p> <p>シ. 本市 BPR 業務との連携・支援内容、効果測定方法及び改善提案の進め方を記載すること</p> <p>※記載にあたり、概念図、出典の明示できる図表、既往成果、現地写真を用いることは支障ないが、本件のために作成したＣＧや詳細図面等を用いることは認めない</p> <p>※20 頁まで</p>	<p>○特定テーマに関する提案</p> <p>(様式 8) 及び追加資料</p>	150 点
④	当該業務の実施体制	<p>ス. 本業務の体制に含め、保守体制、問い合わせ体制、障害対応体制を記載すること</p> <p>・他の企業等に当該業務の一部を再委託する場合は、再委託先、その理由（企業の特徴等）を記載すること</p> <p>・ただし、主たる部分は再委託できない</p>	<p>○実施体制</p> <p>(様式 9)</p>	配点なし
⑤	追加提案	<p>セ. 仕様書に未記載の事項で、本市にとって有益な追加提案を記載すること</p> <p>※5 頁まで</p>	<p>○追加提案</p> <p>(様式任意)</p>	20 点
⑥	企業の同種又は類似業務の実績	<p>ソ. 会社概要を記載すること</p> <p>タ. 過去 5 年間（令和 3 年度以降）に受注し完了した同種又は類似業務等の実績（再委託による業務の実績は認めない）について記載すること</p> <p>※記載した業務に係る契約書の写し及び仕様書等の業務内容が判断できる資料を添付すること</p>	<p>○企業の同種又は類似業務の実績</p> <p>(様式 10)</p>	20 点

		※最大 3 件まで		
⑦	主たる担当者の業務の実績、経験及び能力	<p>チ. 主たる担当者の実績と経験を記載すること</p> <p>ツ. 過去 5 年間（令和 3 年度以降）に従事し完了した同種又は類似業務等の実績について記載すること</p> <p>※記載した業務に係る契約書の写し及び仕様書等の業務内容が判断できる資料を添付すること</p> <p>※実績が現在の企業等でない場合は、その実績を証明する資料を添付すること</p> <p>※最大 2 件まで</p>	<p>○主たる担当者の業務の実績、経験及び能力</p> <p>（様式 1 1）</p>	20 点
⑧	参考見積	<p>・ 本業務に係る参考見積を提出すること</p> <p>・ 仕様書に記載された業務について、見積金額及び内訳金額を記載すること</p> <p><u>※配点の対象としないが、来年度以降の予算資料としたいので、来年度から 5 年間の保守・運用経費についても提出いただきたい</u></p> <p>※記載様式は特に定めないが、A4 判 1 枚に記載する</p>	<p>○参考見積もり</p> <p>（様式任意）</p>	20 点

18. 権利帰属等

- （1）本業務の遂行により作成された成果物の権利帰属は、契約書において定めるものとする。
- （2）受託者は、市が継続利用又は他事業者への引継ぎを行えるよう、設定情報、帳票定義、マスタ及び運用資料を適切に整理して納品すること。
- （3）契約終了時におけるデータ抽出及び引継ぎ方法を明示すること。
- （4）自治体に帰属するデータは、CSV 等の汎用フォーマットで提供可能とし、項目定義書及びコード表を付すこと。
- （5）契約終了又は事業者変更時には、バックアップを含む自治体データを適切な方法で消去し、その旨を市に通知すること。

19. 機密保持

受託者は、本業務の実施過程で知り得た情報を、本業務の目的以外に使用し、又は第三者に開示若しくは漏えいしてはならない。契約終了後も同様とする。

20. 検査及び受入

本仕様書及び別紙2 本システムの要件表に基づき、市が検査を実施し、合格したときに受入完了とする。検査後に不一致が判明した場合、受託者は市と協議のうえ無償で是正するものとする。

21. 再委託

受託者は、本業務の全部又は主要な部分を第三者に再委託してはならない。再委託が必要な場合は、事前に市の承認を得ること。再委託先にも本仕様書と同等の義務を課すこと。

22. その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項は、市と受託者が協議のうえ決定する。
- (2) 本仕様書の記載内容に疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、市の解釈又は指示に従うものとする。

別紙1 業務・手続一覧

本市が窓口 DXSaaS 調達で対象としている業務は、別紙1 でリストアップしている 302 業務である。これはライフイベント起点の条件分岐等をカウントしているため、最終的に 162 手続前後と想定している。令和8年度に BPR 業務を行っている 247 業務と、令和7年度 BPR 業務で整理済みのおくやみ関連 55 業務についても別紙1 を参照。

例：国保資格喪失届の場合、転出届・死亡届等が起点になる場合、業務としては重複してカウントするため、起点から考えると2業務扱いであるが、1手続としているため。

別紙2 本システムの要件一表

本市が別途整理する要件表に基づき、受託者は機能要件、非機能要件、提案必須事項、セキュリティ要件等について、それぞれ確認すること。

（参考）五條市のシステム一覧

現在本市で使用しているシステム一覧を参考として記載。

（参考）基幹システムとの連携項目

基幹システムと連携が必要な項目について記載。

（参考）五條市基幹システム（ADWORLD）で連携可能なデータ一覧

上記（参考）基幹システムとの連携項目の詳細な内容を記載。情報セキュリティ上、ホームページ上の掲載資料とはしないが、必要であればプロポーザル参加事業者に対し個別にメールで送付する。