

窓口支援システム導入業務委託
公募型プロポーザル仕様書

つくばみらい市

令和5年6月

窓口支援システム導入業務委託 仕様書

1.業務名

窓口支援システム導入業務

2.委託期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

3.目的

本業務は、つくばみらい市(以下「当市」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、「書かない窓口」「何度も聞かない窓口」「手続き漏れのない窓口」を実現し、住民手続きの時間短縮や申請書等に記載することへの負担軽減など住民サービスの向上を図るとともに、窓口業務の効率化による職員の負担を軽減することを目的とする。

4.納入場所

つくばみらい市役所内で、当市が指定する場所

5.基本要件

既存の基幹系システムのデータと連携し、住民異動において氏名・住所・生年月日等の情報を印字した住民異動届を出力できるシステムを構築すること。また、住民異動に伴う関連手続きの申請書も作成できること。

①システム導入窓口

市民経済部 市民窓口課(伊奈庁舎、谷和原庁舎、みらい平市民センター)

②利用する端末台数

本市の異動件数並びに職員数に応じた適切な機器の台数を調達すること。基幹系システム端末及びプリンタについては既設もしくは本市で調達するものを使用するものとする。その他、別途調達の必要のある関連機器があれば、本業務の中で調達すること。

※参考

・窓口端末 最大15台(伊奈庁舎7台(予備1台)、谷和原庁舎4台、みらい平市民センター4台)

・住民異動処理件数 年間 約 5,000 件

・システム利用者 市民窓口課職員(会計年度任用職員を含む) 約40名

③システム運用時間

月 曜 日 8:30~17:15

火~金曜日 8:30~19:00

土 曜 日 9:00~19:00

日 曜 日 8:30~12:00

※祝日、年末年始は除く。

④住民異動および関連手続きの対象業務

住民記録、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、介護保険、障がい、重度医療助成、母子健康、児童手当、児童扶養手当、特別児童扶養手当、子ども支援、子ども医療助成、養育医療、ひとり親医療助成、学校校区、就学援助、保育園、市営住宅、畜犬、生活保護、その他共通業務

6.機能要件

「機能要件一覧」(別紙1)のとおり。なお、機能要件のうち、要求区分が必須と書かれている項目は必須要件であり、推奨と書かれている項目は満たすことが望ましい要件である。

7.非機能要件

「非機能要件一覧」(別紙2)のとおり。

8.要件定義及び設計

他市の先進的な事例を参考とし、当市担当者の負担を軽減するよう配慮し、当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

既存の基幹系システムが出力するデータと連携すること。連携方法、連携タイミング、連携項目は当市担当者及び基幹系システムベンダーと協議の上、決定すること。

10.環境構築

原則としてクラウド型システム(LGWAN-ASP)を導入し、本システムの稼働しているデータセンターを活用すること。オンプレミス型の場合は、本市との事前に協議すること。

11.操作研修

- ①本システムを使用する職員への操作研修を適切なタイミングで実施すること。
- ②本システムを使用する職員がシステム稼働時に混乱がないよう、実効的な研修を計画すること。
- ③システムの操作マニュアルを提出すること。

12.保守要件

- ①本調達にて導入したシステム・機器等の今年度の保守を含めること。
- ②市からの障害等の連絡を受けられる体制をとること。
- ③システム障害が発生した場合、30分以内に解決に向けた初動を行うこと。また、早急に障害の状況把握、復旧作業を行い、復旧のめど及び今後の対応等の報告を行うこと。障害復旧に必要な手順やデータについては、適宜本市へ提供し、復旧時は障害原因及び対策について、ログ等の分析及び報告を行うこと。
- ④対応受付時間は、月曜 午前8時15分～午後6時00分まで、火～金曜 午前8時15分～午後7時45分まで、土曜 午前8時45分～午後7時45分まで、日曜 午前8時15分～午後0時45分までとすること。(祝日、年末年始を除く)

- ⑤制度改正への対応をすること。(元号切替、消費税率変更等)
- ⑥本システムのウイルス対策ソフトのパターンファイルを日々更新すること。
- ⑦本システムの脆弱性対応を適時かつ適切に行うこと。
- ⑧本システムの OS、ミドルウェア及び各種アプリケーションのパッチ適用やバージョンアップを適時かつ適切に行うこと。
- ⑨基幹系システム端末の OS、ミドルウェア及び各種アプリケーション(ブラウザ、ウイルス対策ソフト等)のパッチ適用やバージョンアップを行う場合があるため、それに対応すること。
- ⑩⑥から⑧までについては、受託者において本システムへの影響がないか事前に動作確認を行うものとし、適用可否等については本市と受託者と協議の上で判断・実施することを原則とする。

13.本稼働支援

- ①本稼働は令和6年2月を予定とすること。
- ②本稼働日に運用を開始する業務については、当市担当者と協議の上決定すること。

14.運用保守設計

別途契約予定の令和6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当市担当者と協議の上決定すること。令和6年度以降の保守契約については、当該年度に締結することとし、以降同様とする。なお、本業務期間中に市担当者と保守内容について協議し、翌年度以降の保守契約に反映すること。

15.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要件の最終決定、本稼働判定については当市の合意を得ること。

16.納品成果物

受託者は契約後、直ちに当市と本仕様書に基づく詳細な打合せを行い、次の納品物を当市の指定する期日までに提出すること。納品物については、紙媒体各1部及び電子媒体とすること。なお、成果物の内容の詳細については、本市と協議の上、決定するものとする。

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	その都度
その他関係書類・物品	当市から指示があったもの	システム納入時

17.検収

本業務は、当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。

18.見積条件

- ①本システムの初期導入時に必要となる環境構築業務に要する経費を見積もること。
- ②オンプレミスによる提案の場合には、必要となるハードウェア等に要する経費を見積もること。
- ③API連携を実施する場合において、出力したデータの取り込みに関する基幹系システムの改修が必要な場合は、基幹系システムベンダーと協議の上、受託者においてその費用を負担すること。
- ④RPA連携を実施する場合においては、RPAの利用料及びシナリオ作成の費用を受託者において負担すること。また、必要となるライセンス費を見積もること。
- ⑤クラウド型による提案の場合には、システム運用費、回線使用料等の経費を月額で見積もること。なお、ネットワークの設定に係る費用についても、環境構築業務の初期費用として計上すること。

19.その他事項

- ①機器の設定や設置が必要な場合は、当市担当者、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、その都度当市と協議すること。また、本仕様書に記載されていない事項については、当市の指示によるものとする。