

## 第1章 調達の概要

### 1. 件名

「書かないワンストップ窓口構築業務委託」とする。

### 2. 目的

本業務は、住民の目線に立った質の高い窓口サービスを提供するため、市職員が寄り添いながら、申請支援を行うことができる窓口 DXSaaS を導入するとともに、市民の負担軽減と利便性向上、職員の業務効率化とサービス標準化の実現を目指す。

### 3. 選定方法

公募型プロポーザルにより第一交渉相手を決定する。詳細は別紙「「書かないワンストップ窓口構築業務委託」受託候補者選定に係る実施要領」を参照すること。

### 4. 業務内容

#### (1) 窓口支援システムの構築

(窓口応対機能・データ連携機能の構築・テスト・運用開始・操作研修等)

#### (2) 窓口 DXSaaS の運用及び保守の仕様調整

#### (3) 当市独自の申請帳票の作成、システム稼働にあたり必要となる作業

### 5. 構築及び運用保守期間

構築業務：契約締結日の翌日から運用開始まで

運用保守：運用開始から令和9年3月31日までとする

### 6. 窓口 DXSaaS 運用開始時期

令和9年1月（予定）

開始時期については協議のうえ決定するものとする。

### 7. 予算

上限を「53,310,000円（税込）」とする。

予算にはシステムの構築、利用料、運用保守等の費用を含めること。

### 8. 成果物

次の納品物を当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、当市が指定するファイル形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	プロジェクト計画・作業方針を記載	契約後の初回打合せ時
設定内容に関する資料	要件定義・データ連携設計・帳票設計情報・環境設定などを記載	本稼働前まで
テスト報告書	テスト項目、テスト結果を記載	各テスト完了時
操作・研修マニュアル	システムの利用方法を記載	操作研修実施まで
打合せ資料・議事録	打合せに必要な資料及び議事録	随時
その他資料	その他業務に必要な資料	システム納品時

## 第2章 システムの概要

### 1. システムの導入方針

提案する窓口支援システムは、ガバメントクラウド上に構築及び運用を行うものとして、デジタル庁「自治体窓口 DXSaaS」のサービス要件を満たしたものであること。

当市の基幹系業務システムではガバメントクラウドはAmazon Web Services(以下「AWS」という。)を利用しておらず、既に構築済みであるため本件調達には含まない。

当市の基幹系業務システムを考慮して窓口支援システムについても AWS を利用した提案とすること。

### 2. 利用環境要件

マイナンバー利用事務系ネットワークで利用できること。また、既存の物理端末と仮想端末のいずれの運用にも対応可能であること。

### 3. 基本要件

- (1) 別添「資料 1：要件一覧表」の「重要度」欄に記載されている「重要」要件を満たすこと。
- (2) 別添「資料 1：要件一覧表」の「重要度」欄に記載されている記載されている「要」要件を可能な限り満たすこと。
- (3) 別添「資料 1：要件一覧表」の「重要度」欄に記載されている記載されている「重要」「要」以外の要件を可能な限り満たすこと。
- (4) ハードウェアの調達が必要な場合は 5 年以上保守可能なものを選定すること。
- (5) 24 時間 365 日の利用ができる。ただし、メンテナンスにかかる時間は除くものとする。
- (6) 職員による運用が可能なシステムを構築すること。

#### 4. 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、住民記録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) 低廉かつ効率的な支援システムの導入

当市の人口規模等を考慮し、サービスの利用期間中の円滑な運用を可能とする低廉かつ効率的なシステムを構築すること。

### 第3章 スケジュール

#### 1. 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、十分な体制を整備すること。また、提出したプロジェクト実施計画書の内容を変更する場合は、事前に当市の承認を受けること。
- (2) 業務体制の整備にあたっては、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、詳細を説明すること。
- (4) 定例会議を開催し、進捗や課題等を共有すること。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 本稼働判定については当市の合意を得ること。

#### 2. プロジェクト体制

- (1) 受託者は、業務を円滑に進める為に、適切な責任者及び従事者を配置すること。また当市におけるガバメントクラウドは AWS で構築済みであるため、本プロジェクトの体制に AWS の資格保有者を含めること。
- (2) 業務遂行にあたっては、本取組に精通した技術者を配置、育成し、的確な対応が行える体制を維持すること。

## 第4章 契約要件

### 1. 契約

(1) 契約には、システムの構築業務と構築年度中のシステム利用と運用保守を含む。

### 2. 運用保守

(1) 5年以上保守可能なシステムを構築すること。ただし、運用保守契約を約束するものではない。

(2) 令和9年度以降の保守については、年度毎に別途運用保守契約を結ぶものとする。

(3) 運用管理業務の全体的な調整及び進捗状況の管理に対応するため、責任者・窓口担当者を設置し、運用管理業務の管理を実施することとする。

(4) 運用保守に際しては電話対応窓口、およびメール受付窓口を設置すること。問い合わせ対応時間は平日午前8時30分から午後5時30分まで（土日祝休日および12月29日から1月3日までの年末年始を除く毎日）を基本とし、それ以外の対応が必要となった場合は協議の上対応すること。また、問い合わせ対応時間の変更については当市と調整の上、サービス提供時間の延長にも柔軟に対応すること。

(5) 問い合わせに対する一次回答までの時間は3時間以内とすること。ただし、クリティカルな障害が疑われる問い合わせについては、上記時間に問わらず、随時受付をすること。

(6) 障害が発生した場合の緊急対応・暫定対策は翌日までとし、恒久対策を当市と協議の上、対応をすること。

(7) 問い合わせ対応については課題管理表等を用いて記録し進捗を定期的に報告するほか、稼働状況や機能変更について当市と協議のうえ共有する打ち合わせを設けること。

## 第5章 提案書作成について

提案書の作成は以下の項目の記載順序・注意事項に従い作成すること。即さない場合は、正しい評価が得られない場合がある。

### 1. 提案書の項目について

提案書は「様式第4号：提案書」の項目ごとに作成すること。各項目の詳細については「資料1：要件一覧表」を参照し、提案書と一緒に提出すること。

### 2. 既存ネットワーク機器の設定変更について

既存ネットワーク機器の設定変更が想定される場合は、影響範囲と設定変更概要を提示すること。なお、作業は当市ネットワーク保守業者に委託する為、構築費用には含めないないこと。

### 3. 提案書の作成に伴う注意事項

- (1) 提案書では、記載事項として責任をもって実行可能な内容とし、これらの内容を説明できる具体的な根拠を示すこと。
- (2) 提出の様式は、A4版、長辺綴じ、向きは自由、両面印刷を原則とする。その他、必要な場合は他の用紙サイズ、他の書式で作成することを認める。

## 第6章 見積書作成について

見積については、以下の項目について、可能な限り詳細な見積を提示すること。

なお、今回提出を求める見積は、各社がそれぞれ構築可能で実現性の伴う提案であることをとし、正式な見積は第一交渉相手選定後の打合せ後、正式見積の積算及び提出をすることとする。

ただし、今後の打合せにおいて生じる経費については、今回提案した見積もり金額を本事業の上限として、すべての対応をするものとする。

また、提示された金額は、選定上の価格評価に使用する。

### 1. イニシャルコスト

- (1) システム構築
- (2) ハードウェア調達・設定
- (3) その他見込まれる費用

### 2. ランニングコスト

- (1) システム運用保守料
- (2) システム利用料・ガバメントクラウド利用料
- (3) その他見込まれる費用

### 3. 提案見積書

- (1) 提案見積書は「様式第5-1号：提案見積書（イニシャルコスト）」及び「様式第5-2号：提案見積書（ランニングコスト）」で提出すること。詳細の内訳については任意の様式で提出すること。
- (2) 自由提案がある場合は、導入費用も上記と同様にすること。