

花巻市窓口 DXSaaS 導入及びサービス提供業務
仕様書

令和8年4月

花巻市

目次

1. 目的	1
2. 業務の概要	1
3. 業務の期間	1
4. プロジェクト管理・実施体制	1
5. 本市の基本情報	1
6. 基本要件	2
7. システム要件（機能要件）	3
8. 非機能要件	3
9. ハードウェア	4
10. 研修	4
11. 本稼働支援	5
12. 導入作業の実施に当たっての遵守事項	5
13. 運用保守	5
14. 成果物の取扱いに関する事項	6
15. その他特記事項	6

1. 目的

本市では、住所異動や戸籍届出に関する市役所窓口業務の改善を目的に、令和7年度に職員による「窓口利用体験調査」を実施した。その結果、「氏名、住所、生年月日等の同じ項目を何度も記入しなければならないこと」、「手続完了までに相当の時間を要すること」、「自分がどの手続を行えばよいかわからないこと」、「必要な手続がすべて完了したかわからないこと」など、複数の課題が挙げられ、本市の窓口手続が利用者にとって利便性が高いとはいえない実態を改めて認識した。

このような課題を解決する一つ的手段として、窓口 DXSaaS を導入し、市民と職員の双方にとって質と満足度の高い窓口サービスを実現する。

2. 業務の概要

(1) 業務名

花巻市窓口 DXSaaS 導入及びサービス提供業務

(2) 業務内容

- ①プロジェクト管理（業務全体の進行管理）
- ②システム構築（パラメータ設定、データ連携の設定、端末セットアップ）
- ③操作研修及びマニュアル作成（管理者及び窓口職員向け操作研修、マニュアル作成）
- ④窓口 DXSaaS サービス提供（窓口 DXSaaS の安定稼働）
- ⑤保守（関係機器の保守）

3. 業務の期間

(1) 窓口 DXSaaS 導入期間

契約締結の日から令和9年1月31日まで

(2) 窓口 DXSaaS サービス提供期間

令和9年2月1日から令和11年3月31日まで

※地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約

4. プロジェクト管理・実施体制

- (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。
- (2) 業務全体を統括する責任者を定めること。
- (3) 初回打合せ時にプロジェクト実施計画書を本市に提出し、承認を得ること。
- (4) 確実に進捗管理、課題管理、リスク管理、情報セキュリティ対策等を行い、定期的に本市に報告すること。
- (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、業務実施体制を含め、速やかに対策を検討し、実施すること。

5. 本市の基本情報

(1) 規模・処理件数

人口	88,174 人	令和8年3月31日時点	
世帯数	39,131 世帯		
市民登録課窓口 での手続件数 (年間)	住所異動(転入、転出、 転居)	約5,000 件	令和6年度実績
	戸籍届(出生、死亡、婚 姻、離婚)	約3,000 件	
	証明書発行(※)	約50,000 件	

※窓口のみにおける手続き件数

(2) 開庁日及び時間(令和8年4月時点)

開庁日	開庁時間
月、火、水、金曜日	9時から16時30分
木曜日	9時から18時30分

※祝日、12月29日～1月3日を除く

(3) システム導入窓口

以下の窓口での利用を想定している(合計33窓口)。なお、見込みであり、変更となる場合がある。

- ・本庁舎本館1階の市民登録課(住民異動、証明書発行、マイナンバー関係)10窓口、国保医療課5窓口
- ・本庁舎新館1階の長寿福祉課2窓口、障がい福祉課2窓口
- ・本庁舎新館2階のこども課2窓口
- ・各総合支所の市民サービス課12窓口(4窓口×3総合支所)

※総合支所においては、5. 本市の基本情報(4)対象帳票で想定している業務の窓口対応を市民サービス課内で完結

(4) 対象帳票

出力の対象とする申請書等は、住民異動届、マイナンバーカード関連業務、各種証明書交付申請書、国民健康保険関連業務、後期高齢者医療保険関連業務、各種医療費助成関連業務、介護保険関連業務、障がい福祉サービス関連業務、児童手当関連業務、児童扶養手当関連業務、特別児童扶養手当関連業務など約60種類の帳票を想定している。

6. 基本要件

デジタル庁が公募した「ガバメントクラウドにおける地方公共団体への窓口DXaaS提供ー令和8年度募集ー」の認定を受けた事業者の窓口DXaaSを導入し提供すること。なお、本市の基幹系業務システムが稼働するガバメントクラウドは、AWS(Amazon Web Services)であるため、導入する窓口DXaaSはAWSに構築され提供されるものを推奨する。

7. システム要件（機能要件）

(1) 必須・推奨要件

別紙1「機能要件書」を参照すること。

(2) 基幹系システム等との連携

①標準化対象20業務とのデータ連携は、デジタル庁が策定した「地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書」に則り処理できること。なお、連携方法、連携タイミング及び連携項目は、本市基幹系システム保守事業者を交えた三者協議の上決定すること。

②連携を想定しているシステムは以下のとおりである。

システム名	パッケージ名	事業者名	標準化対応
住民記録システム	COKAS-R for Gov-Cloud	日本電気株式会社	済
印鑑登録・証明システム			
国民健康保険システム			
後期高齢者システム			
国民年金システム			
介護保険システム			
児童手当システム			
児童扶養手当システム			
障がい者福祉システム			

※導入する窓口DXSaaSは、将来的に他の業務システムに連携することも想定されるため、拡張可能であること。

(3) メンテナンス機能

システム内にメンテナンス機能を有し、稼働後もセットアップした内容について、当該機能を使用して職員自ら修正及び追加が可能であること。また、申請書データの登録数に制限を設けることなく、将来的には全ての窓口業務で利用が可能なこと。

8. 非機能要件

(1) システム運用時間

①平日（木曜日を除く）は8時30分から17時30分とする。

②木曜日は8時30分から19時とする。

③土曜、日曜、祝日及び12月29日から1月3日までは、基本的に稼働しないこととするが、休日窓口開庁を実施する場合等は、柔軟な対応が可能であること。

④自宅等における事前入力機能の運用は24時間365日とする。

(2) 稼働率

システム運用時間内の稼働率は99.5%以上を確保すること。ただし、市が認めたメンテナンスに関する時間は除く。

なお、システムメンテナンスは、8. 非機能要件 (1)システム運用時間 (④は除く) の時間外に実施すること。システムメンテナンスにあたり、本システムの停止が伴う場合は、原則10営業日以上前に本市へ連絡すること。

(3) データ復旧要件

システムで作成したデータの定期的なバックアップに加え、各種作業前・作業後のバックアップ処理、確認作業を行うことにより、適切なバックアップ運用を行うこと。バックアップの方法等については、本市と協議の上、決定すること。

(4) セキュリティ要件

特定個人情報を含む機密性、秘匿性の高い情報を管理するため、情報資産の適切な管理に努めるとともに、以下のセキュリティに関する要件を備えること。

①内外からの不正な接続及び侵入、システムが保有する情報の漏えいや、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。

②継続的にセキュリティが維持されるよう取り組むこと。

9. ハードウェア

下記ハードウェア一覧の「調達対象」欄に「○」が記載されている周辺機器等のハードウェアは、調達対象に含めること。また、以下の記載内容に関わらず、動作に必要となるハードウェアについては、一式を調達することとし、見積書に記載し、費用を計上すること。

ハードウェア	数量	調達対象	備考
マイナンバーカード等読取装置	35 台	○	※予備を含む
二次元バーコードリーダー	35 台	○	※予備を含む
タッチパネルモニタ	35 台	○	※予備を含む
窓口 DXSaaS 用端末	約 60 台	—	既存のものを使用する
プリンタ	約 20 台	—	既存のものを使用する

10. 研修

(1) 本システムの操作研修については、研修の実施体制及びスケジュール等について本市と協議の上、必要となる研修計画書及びマニュアル等を作成し、実施すること。

(2) 研修の方法（現地またはオンライン）は本市と協議の上決定すること。ハードウェアやソフトウェア等のシステム環境については受託者が準備すること。現地開催の場合、研修を行う場所、スクリーン、プロジェクタについては本市が提供する。

(3) 操作研修の時間は、本市と協議の上決定するものとするが、業務毎の開催や複数拠点での開催も想定すること。

(4) 研修の概要は以下のとおりとする。

対象者	研修内容	人数	回数	時間
管理者	窓口支援システム窓口 DXSaaS の管理者を対象として、システム管理者として習得すべき機能や操作方法等について理解を深めるための研修を実施すること。	5 名程度	1 回	2 時間程度
窓口対応職員	対象手続の窓口対応職員を対象として、窓口対応を行う上で必要な機能や操作方法等について理解を深めるための研修を実施すること。	各回 10～20 名程度	5 回	各回 2 時間程度

11. 本稼働支援

システム本稼働開始（令和 9 年 2 月からの予定）にあたっては、立会いを実施すること。なお、詳細については、契約締結後に別途協議の上決定すること。

12. 導入作業に当たっての遵守事項

本市の情報セキュリティポリシー及び次の要件を遵守すること。

- (1) 本市が貸与した資料及びデータ等一式を、委託した業務以外の目的で利用しないこと。
- (2) 業務上知り得た情報について第三者への開示や漏えいをしないこと。
- (3) 本市が貸与した資料及びデータ等一式について、受託者の事業所からの持出しをしないこと。
- (4) 受託者の責に起因する情報セキュリティインシデントが発生するなどの万一の事故があった場合に直ちに報告すること。
- (5) 業務の履行中は、受け取った情報を適切に管理し、業務終了後は、返却又は復元不可能な状態に抹消すること。
- (6) 適切な措置が講じられていることを確認するため、遵守状況の報告をすること。また、必要に応じて本市による実地調査に対応すること。

13. 運用保守

本市に納入したソフトウェア及びハードウェア一式について、システム全体の正常稼働を維持するため、保守作業（軽微な運用支援を含む）を実施すること。また、次の条件を満たすこと。

- (1) 保守は定期訪問とはせず、作業を要する事案（故障等）発生の際に都度訪問することを基本とすること。
- (2) ソフトウェアのバージョンアップ作業等、訪問時期が予定されている保守作業については、作業実施 10 日前までに「保守作業計画書」を本市に提出し、承認を受けること。
- (3) (1)又は(2)の保守作業完了後 10 日以内に「保守作業報告書」を本市に提出すること。
- (4) 本市からの障害時連絡を受けられるよう連絡体制を整備すること。
- (5) 連絡受付の時間帯は、平日 8 時 30 分から 17 時 30 分までとする。ただし、緊急を要する場合はこの限りではない。
- (6) 障害時には、技術者を派遣すること。派遣される技術者は、障害対応にあたり、本市と連絡・調整を図り復旧に臨むこと。

- (7) 障害時は、障害対応の復旧状況及び復旧見込み時間等を随時、本市に報告すること。
- (8) 障害復旧後、同様の障害が発生しないよう是正措置または予防措置を講じること。
- (9) 技術的な問題や障害を解決するために必要な技術情報、障害切り分けのノウハウ、作業手順、解決方法や回避方法等の技術支援を提供すること。また、必要に応じて、障害復旧作業を実施した際のノウハウを反映すること。

14. 成果物の取扱いに関する事項

(1) 成果物

受託者は、契約締結後速やかに本市と本仕様書に基づく詳細な打合せを行い、次の成果物を本市の指定する期日までに提出すること。なお、成果物については、PDF形式で作成した電子データとすること。

項番	名称	内容	納品期日
1	プロジェクト管理	プロジェクト運営方法やスケジュール（WBS等）などを記載	契約締結後 2週間以内
2	システム設計書	要件定義、外部設計・データ連携設計・手書き定義・環境設計などを記載	システム納入時
3	試験成績書	テスト項目及びテスト結果を記載	システム納入時
4	操作マニュアル	ユーザー向け操作方法を記載	システム納入時
5	運用マニュアル	管理者向けの運用方法を記載	システム納入時
6	運用保守計画書	運用保守に関する事項を記載	システム納入時
7	打合せ資料及び議事録	会議等の資料及び議事録	随時（議事録は、打合せ終了後、5営業日以内に本市の承認を得ること）
8	その他関係書類	本市より指示のあったもの	随時

(2) 検収

本業務の受託者は、成果物等について、納品期日までに本市に内容の説明を実施して検収を受けること。

検収の結果、成果物等に不備又は誤り等が見つかった場合には、直ちに必要な修正、交換等を行い、変更点について本市に説明を行った上で、指定された日時までに再度納品すること。

15. その他特記事項

- (1) システムの運用状況をモニタリングし、必要な修正や改善を行うこと。
- (2) システム稼働に必要な事項について、本市、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。
- (3) 仕様書に記載のない事項又は仕様書の記載内容に疑義が生じた場合は、都度協議の上、対応方針を決定すること。
- (4) 本業務の履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、又はその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務を終了する場合には、本市が継続して業務を遂行できるよう必要となる措置について誠実に対応すること。