

令和8年度 岸和田市 窓口支援システム導入業務 仕様書

令和8年4月

岸和田市総務部 I T 推進課

内容

1. 本業務の基本事項.....	3
1-1. 業務名.....	3
1-2. 本業務の背景と目的.....	3
1-3. 契約期間・支払.....	3
1-4. 予算額.....	3
1-5. 本仕様書で使用する略語等の定義.....	4
2. 本業務の内容.....	4
2-1. 業務内容・業務範囲.....	4
2-2. スケジュール.....	5
2-3. 実施体制.....	5
2-4. 納入成果物.....	6
2-5. 前提事項.....	7
2-6. 対象となる手続き.....	8
2-7. システム導入窓口.....	8
2-8. システム利用時間.....	8
3. 導入業務要件.....	9
3-1. プロジェクト管理.....	9
3-2. WBS による進捗管理.....	9
3-3. 打合せ.....	9
3-4. テスト要件.....	9
3-5. 研修要件.....	9
3-6. 本番稼働.....	10
4. システム構成.....	11
4-1. 端末数.....	11
4-2. 推奨ハードウェア.....	11
4-3. ネットワーク.....	12
5. データ連携.....	13
5-1. 基幹系システムのデータ活用.....	13
5-2. データ連携要件.....	13
6. 機能要件.....	15
6-1. 基本要件.....	15

6-2. 窓口支援システム機能要件.....	15
7. 非機能要件.....	16
7-1. 使用性（ユーザインターフェース／ユーザエクスペリエンス）.....	16
7-2. 処理速度等.....	16
7-3. バックアップ.....	16
7-4. セキュリティ.....	16
7-5. 運用・保守要件.....	17
7-6. 障害対応.....	17
7-7. S L A.....	18
8. 提案書の作成.....	19
8-1. 提案書作成方法.....	19
8-2. 提案書に記載する事項.....	19
9. 機密保持・個人情報保護.....	21
10. 再委託の禁止.....	21
11. 留意事項.....	21
【添付資料】.....	23
【参考資料】.....	23

1. 本業務の基本事項

1-1. 業務名

岸和田市窓口支援システム導入業務

1-2. 本業務の背景と目的

本市では、令和6年4月に「岸和田市行政DX推進計画」を策定しており、アクション（実行すべき施策）のひとつに「窓口業務の改革」を定めている。特に市民課窓口は、住民票、戸籍、マイナンバーカード、パスポートなどと多岐にわたり、市民の方の待合も狭く、窓口が多く狭いためどこの窓口がどの手続きの窓口かわかりにくいなど課題も多い。

そこで、令和6年度に「窓口利用体験調査」を実施し、さらに市民の方から率直な意見をいただくため、令和7年2月に「窓口利用者アンケート」を実施し、市民の方から見た課題を整理した。また、職員側の課題も整理したうえで、職員と市民の方双方の負担が軽減できるよう課題を解決すべく改善策を検討してきた。改善策をまとめて、本市のめざすべき新しい窓口を「らくらくスムーズ窓口」と定めた。「らくらくスムーズ窓口」を実現するため、窓口業務を支援するシステムを導入する。なお、地域未来交付金を活用する。

【参考資料】窓口利用体験調査結果報告、岸和田市がめざす新しい窓口

1-3. 契約期間・支払

(1) 岸和田市窓口支援システム導入業務は、下記に示す2つの契約とする。

①窓口支援システム導入業務委託契約

契約締結日から令和9年3月31日まで

②窓口支援システム利用契約

5年（60か月）間（本番稼働月から60カ月後の月末まで）

(2) 支払

窓口支援システム導入業務委託費用は、本番稼働後、翌月に受託者からの請求に基づき支払うものとする。

窓口支援システム利用料は、受託者からの請求に基づき月払いを原則とする。また、本市と受託者と合意のうえ、四半期払いや半年払い、年払いとすることを妨げない。

窓口支援システム利用契約は、窓口DX SaaS利用に係る契約とし、ガバメントクラウド利用料を含めること。

1-4. 予算額

契約金額の上限は、金91,000,000円（消費税額及び地方消費税額を含む。）とする。

※受託候補者の見積額の範囲内で契約する。（岸和田市窓口支援システム導入業務公募型プロポーザル実施要領14. 契約の締結（2））

内訳

(1) 窓口支援システム導入業務委託契約

金31,000,000円消費税額及び地方消費税額を含む。）

(2) 窓口支援システム利用契約（60か月分）

金60,000,000円（消費税額及び地方消費税額を含む。）

窓口支援システム利用料及びガバメントクラウド利用料。

1か月あたり金1,000,000円（消費税額及び地方消費税額を含む。）

1-5. 本仕様書で使用する略語等の定義

略語等	定義
導入期間	システム利用期間の始期までの、システム設計、構築や受入テスト、操作研修等を行う期間。
システム利用期間	正式にサービスを利用し、対価としてサービス利用料が発生する期間。開始月のサービス利用料を無償にする等の提案を妨げない。
システム	本仕様書に基づき、導入するシステム（SaaSの場合はシステム提供サービス）一式。
提案すること	提案書に必ず明記する必要がある項目であることを示す。
望ましい	必須ではないが、提案内容に応じて加減点の対象となる任意項目であることを示す。
機能要件	本システムのユーザインターフェースや端末の操作を通じてデータの出力等の処理を実行するための要件。
非機能要件	サポート対応など、システムのうち機能要件以外の要件。

2. 本業務の内容

2-1. 業務内容・業務範囲

本業務の内容及び範囲は、次に示すとおり。

(1) 窓口支援システム導入業務委託

窓口支援システムを構築、導入

(2) 窓口支援システム利用

窓口支援システムのサービスを提供

サポート、障害対応

(3) その他、窓口支援システム導入、利用に付随する業務

(4) 役割分担

◎：主担当、○：承認、△：監督・支援

項目	内容	岸和田市	受託者
プロジェクト管理	スケジュール・WBS作成	○	◎
	進捗管理	○	◎
	課題・懸案管理	○	◎
要件定義	要件定義	○	◎
設計	基本設計	○	◎
	詳細設計	○	◎
	運用設計	○	◎
環境構築	ガバメントクラウド環境構築	○	◎
	窓口支援システム構築	○	◎
システム構築	窓口DX SaaS構築	○	◎
データ連携	基幹系システム調整	◎	△
	オブジェクトストレージ設定	◎	△
	連携テスト	◎	◎

周辺機器整備	周辺機器調達	◎	
	設置	◎	
	セットアップ	△	◎
テスト	テスト計画作成	○	◎
	単体テスト	○	◎
	結合テスト	○	◎
	総合テスト	○	◎
	受け入れテスト（ユーザテスト）	◎	△
研修	研修計画作成	○	◎
	管理者教育	◎	◎
	ユーザ研修	◎	◎
打合せ	打合せ	○	◎
	議事録作成	○	◎
本番リハーサル		△	◎
本番稼働		◎	△
納入成果物		○	◎

2-2. スケジュール

令和9年3月31日までに窓口支援システム導入業務を完了させること。本市で想定しているスケジュールを下図「導入スケジュール（例）」に示す。繁忙期の3月を避けて2月に窓口支援システムを本番稼働させることを想定している。提案書において全体スケジュールを示すこと。図解や平易な表現を用いるなど、分かりやすく具体的に提案すること。

詳細なスケジュールについては、提案内容を基に協議の上決定する。また、職員の業務負担及び業務繁忙期を考慮し、安全に業務切り替えが可能なスケジュールを策定すること。

導入スケジュール（例）

項目	令和8年度												令和9年度～											
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1 公募・事業者選定	■																							
2 事業者決定			■																					
3 契約締結				■																				
4 要件定義/設計					■																			
5 構築						■																		
6 テスト							■																	
7 研修								■																
8 本番稼働																								
9 運用																								

2-3. 実施体制

- （1）本業務に携わる体制図（導入時・導入後）を提案すること。体制図については、各要員の資格・実績等を踏まえて提案することとし、個人名が入っていることが望ましい。
- （2）総括責任者、プロジェクトマネージャー、プロジェクトリーダーを置くこと。総括責任者は、自治体へ同等程度システム構築プロジェクトにおいて総括責任者又はプロジェクトマネージャ

ーとして経験を有すること。

- (3) プロジェクトマネージャーを置くこと。プロジェクトマネージャーは、本業務の開始から本番運用開始まで同一人物とすること。
- (4) プロジェクトマネージャーは、案件を問わずプロジェクトマネージャーとして経験を有すること。また、自治体へ同等程度システム構築経験を有する等、十分なスキル、経験及びノウハウを有する者を選任すること。
- (5) 計画通りに業務を遂行するために、適切な人員配置を行うこと。
- (6) 本業務に携わるメンバーに対して情報共有や周知を行い、スコープやスケジュールに基づき各業務を実施すること。
- (7) プロジェクト開始からの要員変更にあたっては、変更後の要員のスキルが前任者と同等以上であることを担保し、本市の承認を得ること。
- (8) 契約締結後であっても、プロジェクトリーダーのレスポンスなど体制面の課題が生じた場合は、本市と協議のうえ体制の見直しを行うこと。
- (9) 体制図中の役職・役割の定義については以下を想定しているが、その他の役職があれば、役割も併せて記載すること。

役職	役割	資格・実績要件例
統括責任者	全体を統括する責任者として、契約全体の履行に責任を持つ（プロジェクトマネージャーとの兼任を妨げない）。	・自治体へ同等程度システム構築導入プロジェクトにおいて統括責任者又はプロジェクトマネージャーとしての経験がある。
プロジェクトマネージャー	プロジェクト全体のマネジメントを行う。プロジェクトの計画と実行において総合的な責任を持つ。 本業務の開始から本番運用開始まで同一人物とすること。	・案件を問わずプロジェクトマネージャーとしての経験がある。 ・自治体へ同等程度システム構築導入業務の経験を有する等、十分なスキル、経験及びノウハウを有する者を選任すること。
プロジェクトリーダー	参加団体の窓口となり質問や相談があればスピード感をもって対応する（複数団体の兼務を妨げない）。	・自治体へ同等程度システム構築導入プロジェクトの経験がある。

- (10) 本業務の実施場所は、本市庁舎内又は本市が承認した場所とする。
- (11) 本業務実施のために本市庁舎内における作業スペースは提供するが、その他必要な機材は、受託者の負担において用意すること。

2-4. 納入成果物

成果物は、下表のとおり期限内に本市へ納品すること。その他、以下の点に留意すること。

- (1) ソフトウェア一式（ミドルウェア・ソフトウェアライセンス等、SaaSとして提供されるものを含む。）
- (2) 完成図書類

以下の成果物を指定された期日までに、本市に納品すること。下記「完成図書類（例）」に示すドキュメントは本市の想定であるが、本業務の特性から勘案し、追加作成が必要なもの及び代替可能なもの等を、本市と協議の上、作成、提出すること。

完成図書類は、日本語によるものとし、電子媒体を1部提出するものとする。なお、本業務履

行期間中にドキュメント類の更新が必要な場合は、随時更新を行うこと。電子媒体のファイル形式については、事前に本市と協議し決定すること。

完成図書類（例）

- ・実施体制図
- ・プロジェクト計画書
- ・スケジュール、WBS
- ・データ連携設計書
- ・システム設計書
- ・要件定義書
- ・設計書
- ・詳細設計書
- ・課題・懸案管理表
- ・テスト実施計画書
- ・テスト結果報告書
- ・研修計画書
- ・研修資料
- ・管理運用マニュアル
- ・ユーザマニュアル
- ・打合せ議事録
- ・ライセンス等
- ・本番切替計画書

(3) 留意点

- ① 成果物については、完成次第すみやかに納品すること。
- ② 納品後、仕様に適合しない等の理由により本市から修正の指示があった場合は、すみやかに対応すること。

(4) 納品場所

岸和田市岸城町7番1号 岸和田市役所別館4階 総務部IT推進課

2-5. 前提事項

(1) 窓口DX SaaS及びガバメントクラウド

デジタル庁の令和8年度窓口DX SaaS提供受託者の認定を受けているシステム（SaaS）であること。本市の基幹系システム（標準化対応済）のガバメントクラウドはAWSであるため、窓口DX SaaSのガバメントクラウドは、AWSに限定する。AWSのガバメントクラウドへの通信回線及び運用管理補助者は、岸和田市側で既に契約済である。

(2) 基幹系システム

本市の住民記録システム等の基幹系システムは、日立システムズ製のADWORLD（標準仕様書準拠）である。その他、窓口支援システムとのデータ連携に関連するシステムについては下記のとおり。

事務	ベンダー	システム
住民記録	日立システムズ	ADWORLD
印鑑登録	日立システムズ	ADWORLD
国民年金	日立システムズ	ADWORLD

国民健康保険	日立システムズ	ADWORLD
後期高齢者医療保険	日立システムズ	ADWORLD LIFE-K
介護保険	日立システムズ	ADWORLD LIFE-P
子ども医療	アトラコンピュータ	公費医療システム
児童手当	日立システムズ	ADWORLD
ひとり親家庭医療	アトラコンピュータ	公費医療システム
児童扶養手当	日立システムズ	ADWORLD
保育所・幼稚園・こども園	日立システムズ	ADWORLD
小中学校就学	日立システムズ	ADWORLD
障害者手帳・療育手帳・保健福祉手帳	IJC	あゆむくん

2-6. 対象となる手続き

(1) 導入部署

市民課、健康保険課、子育て支援課

(2) 対象手続き

本番稼働時に、窓口支援システムを使用する手続き及び申請書等は、別紙「対象帳票・手続き」のとおりとする。

(3) 対象手続きの変更

今後、窓口支援システムを使用する手続き及び申請書等を増やす場合は、本市で設定することができる等、費用負担がなく簡易な方法でできることが望ましい。

2-7. システム導入窓口

市民課（証明発行窓口、住民異動窓口） 6 窓口

健康保険課（国民健康保険窓口） 8 窓口

子育て支援課（子育て給付窓口、医療療育窓口） 4 窓口

2-8. システム利用時間

最低限、下記時間帯を含めて提案すること。

平日（開庁日） 8：00～19：00

休日（土日・祝日・年末年始） 8：00～18：00

3. 導入業務要件

3-1. プロジェクト管理

本業務は、複数のシステムを同時に構築・移行するプロジェクトとなる。以下の事項に基づき、業務全体及び各システムにおける計画、進捗管理、課題管理、リスク管理等のプロジェクト管理を適切に行うこと。

- (1) 本業務の実施場所は、本市庁舎内又は本市が承認した場所とする。
- (2) 本業務実施のために本市庁舎内における作業スペースは提供するが、その他必要な機材は、受託者の負担において用意すること。
- (3) 要件定義、詳細設計、移行計画、テスト計画等の品質を確保するため成果物のレビューを実施すること。
- (4) 本市と協議し、本業務における課題、リスクを洗い出し、課題管理表を作成したうえで解決まで管理すること。

3-2. WBS による進捗管理

- (1) 本業務におけるWBS (Work Breakdown Structure) を作成し、本市と受託者の役割分担、プロジェクト計画及び進捗管理を行うこと。
- (2) 作業開始の14日前までにWBSを作成し、本市の承認を得ること。

3-3. 打合せ

- (1) 本業務のプロジェクト進捗報告、課題・リスク報告等のために、プロジェクト管理者及び各業務の担当者、本市担当者をメンバーとする打合せを実施すること。
- (2) 本番運用開始までは、少なくとも1か月に1回以上、定期的に打合せを実施すること。
- (3) 打合せ実施後に、1週間以内に議事録を作成し、本市の承認を得ること。
- (4) 打合せの実施場所は、本市庁舎内とする。
- (5) オンラインでの打合せも可とするが、オンラインでの打合せは、半数以下の割合とすること。

3-4. テスト要件

- (1) テストは、受託者が主体となって実施すること。
- (2) 受託者、本市の役割分担を明確に示したテスト計画書を作成し、事前に本市の承認を得ること。受入テストは、少なくともテスト実施の1か月以上前にテスト計画書を提示すること。
- (3) 受託者で実施するテスト(単体テスト、結合テスト、総合テスト等)が完了した後に、本市による受け入れテストを実施する。
- (4) 本番稼働前に実施する本市による受け入れテストは、事前に連携した本番データを使用し本番環境にて確認できること。
- (5) 各種テストの結果については、本市に報告し、承認を得ること。

3-5. 研修要件

(1) 管理者教育研修

本番稼働開始前に、システム管理者(IT推進課職員)を対象としたシステム運用・管理に関する教育研修を実施すること。研修に必要なテキスト等の資料を作成すること。

(2) 利用者向け研修

- ① 一般職員(市民課、健康保険課、子育て支援課)を対象として、システム操作方法、業務手

順に関する利用者研修を実施すること。

- ② 12名×4回（合計48名）以上が利用者研修を受講できる研修計画を作成し、事前に本市の承認を得ること。
- ③ 利用者研修に必要となるテキスト等の資料を作成すること。
- ④ 研修環境として、会場、パソコン12台（講師用1台含む）、プロジェクタ、会議室は本市にて用意することができる。

（3）その他研修

上記（1）（2）の研修以外に、一般職員が本番前にシステム操作等を自習できるテスト環境を用意する、管理者がシステム運用を自習できる研修動画や利用者がシステム操作、手順を自習できる研修動画等、ユーザが自習できる方法を提案することが望ましい。

3-6. 本番稼働

本番稼働当日は、少なくとも市民課に1名、健康保険課に1名、子育て支援課に1名、受託者のプロジェクト要員が立ち合い、職員のシステム操作や運用支援等を行い、不具合等が発生した際に速やかに対応すること。

4. システム構成

4-1. 端末数

窓口支援システムは、下記の端末台数で利用することを前提として、リソース及び性能を設計すること。なお、窓口支援システムの端末は、基幹系システムと併用する。今後クライアント端末が増加しても管理、運用できる十分なリソース及び性能を有すること。

(1) 窓口で窓口支援システムを使用（フロントヤード）

市民課 端末6台、健康保険課 端末8台、子育て支援課 端末4台

(2) 参照など（バックヤード）

市民課 端末20台程度、健康保険課 端末17台程度、子育て支援課 端末11台程度
IT推進課（管理用）端末1台

4-2. 推奨ハードウェア

窓口支援システム必要なハードウェア（クライアント端末、周辺機器）については、本市が別途調達する。必要ハードウェアについては、推奨するハードウェア、品名・型番・仕様、必要数等を別紙「推奨ハードウェア一覧」に記載のうえ提案すること。

窓口支援システム用クライアント端末は、15.6型ノートパソコンを想定している。窓口支援システムを使用するためにMicrosoft Officeが必要な場合は、その旨を明記すること。

窓口支援システムと周辺機器端末等との連携のため端末側にドライバーやソフトウェア等をインストール・調整する必要がある場合は、受託者においてドライバーやソフトウェアを用意し、端末にインストール作業、テスト及び動作確認等を行うこと。

窓口支援システム用クライアント端末は、庁内ネットワークのマイナンバー利用事務系LANに設置し、基幹系システム（標準仕様準拠）を併用する。マイナンバー利用事務系LANの設定や基幹系システムを使用するための設定等がある。窓口支援システムを使用するためのクライアント端末側に必要な設定等がある場合は、本市と調整すること。なお、プリンタについては、既存の基幹系システム用プリンタを併用する。

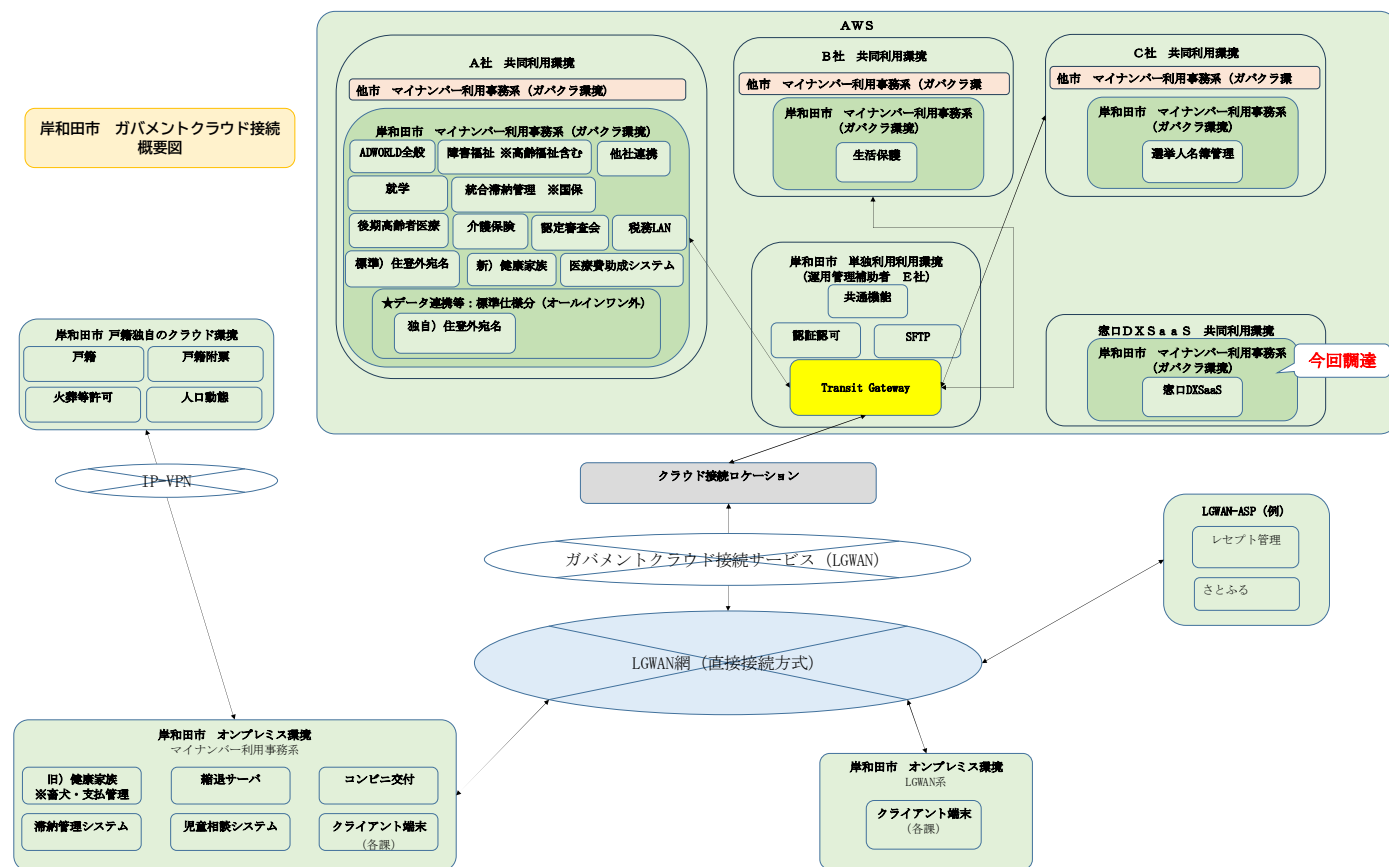
推奨ハードウェア記入例

推奨ハードウェア名	品名・型式・仕様	必要数
窓口支援システム用クライアント端末	OS：Windows11 Pro(x64) CPU：Intel(R) Core(TM) i3-1125G4 メモリ：16GB ディスプレイ解像度：1366x768 以上 ブラウザ：Microsoft Edge (Chromium版) Microsoft Office 必要	窓口支援システム端末数 18台
マイナンバーカード 読取機器	ABC XY-1234	マイナンバーカード利活用を行う窓口での必要数
2次元バーコードリーダー	FGH QW-9876	端末数と同数
ペンタブレット	HIJ KL-4567	端末数と同数
USB ケーブル	USB Type-A - USB Type-C 型番指定なし ペンタブレット接続用	端末数と同数

なお、ハードウェアのうち、本市で調達が困難なものや受託者側で用意しなければならないものがある場合は、その理由とともに提案書に記載すること。受託者側で用意するハードウェアについては、「1-4. 予算額」における見積額に含めること。（提案価格の範囲内であること。）

4-3. ネットワーク

本市のガバメントクラウドとの接続ネットワークは下図のとおり。別紙「ガバメントクラウド接続概要図」も同様の図である。



本市ガバメントクラウド（AWS）に接続する回線及びクラウドサービスプロバイダ（CSP）上の Gateway 環境の構築は、本市が行う。上記より詳細な本市のガバメントクラウド及びネットワーク情報が必要な場合は、本市と受託者との間に秘密保持契約を締結した後に提供する。

5. データ連携

5-1. 基幹系システムのデータ活用

- (1) 基幹系システムのデータから資格情報など参照でき、氏名・住所・生年月日等を引用・自動入力して申請を作成でき、必要な手続き判定やガイダンスが行えるようにデータ連携すること。
(前連携)
- (2) 窓口支援システムで作成した申請情報を RPA で基幹系システムへ入力作業ができるように、申請情報データを CSV ファイル等で出力できること。(後連携)

5-2. データ連携要件

- (1) 基幹系システムから窓口支援システムへのデータ連携(前連携)は、本番稼働前に全件データを取り込み、その後は差分データを連携する。基幹系システムからの連携用ファイル(前連携)は、ガバメントクラウド上の本市オブジェクトストレージ(S3)に格納する。
- (2) 連携用のオブジェクトストレージについては、本市がガバメントクラウド運用管理補助者と基幹系システム事業者と調整のうえ設定する。
- (3) 基幹系システムから窓口支援システムへのデータ連携(前連携)で必要となる連携ファイルや項目、頻度等、詳細は、本市と受託者との協議のうえ決定する。
- (4) 基幹系システムから窓口支援システムへのデータ連携(前連携)については、データ要件・連携要件標準仕様書(総論)、ファイル連携に関する詳細技術仕様書に基づき、本市が基幹系システム事業者と調整のうえ設定する。
- (5) 窓口支援システムから RPA 用の申請情報データ(後連携)は、基本的にガバメントクラウド上の本市オブジェクトストレージに格納すること。詳細は、本市と受託者との協議のうえ決定する。
- (6) 現時点で想定している連携及び必要となる連携ファイル(機能別ファイル連携 ID)は、別紙「データ連携ファイル」のとおり。別紙「データ連携ファイル」に下記のとおり、それぞれ連携対応の可否を記載すること。

データ連携ファイル記入例

事務	重要度	連携対応 ○：標準対応 △：カスタマイズ/代替運用 ×：対応不可	標準仕様書 機能別ファイル連携 ID/ 基本データリストデ ータ項目 ID	想定する 使用方法	備考
住民情報	必須	○	001o006	参照、自動入力	
宛名(支援措置対象者情報)	必須	○	001o009	参照、自動入力	
転出証明書情報	必須	○	001o013	参照、自動入力	
就学	任意	○	017o003	参照、手続き判定	小学校名・中学校名を参照
子ども医療	任意	△	宛名番号、医療証番号など項目があれば連携可能	参照、手続き判定	標準化 20 業務対象外 可能であれば記載してください

① 重要度について

「必須」…実装を求める。実装されない場合は、カスタマイズか代替運用を提示すること。
「任意」…実装されていれば良い機能。実装される場合は加点の対象となる。

② 連携対応について

○：標準対応

△：カスタマイズ/代替運用

×：対応不可

システムが標準で対応している機能は「○」を記載すること。

システムが標準で対応していない機能は、「×」を記載すること。

「必須」であるデータ連携については、データ連携が標準対応できない場合は、カスタマイズか代替え運用を提示すること。その場合は「△」を記載すること。

③ 標準仕様書機能別ファイル連携 ID/基本データリストデータ項目 ID

想定する必要な標準仕様書機能別ファイル連携 ID を記載している。必要に応じて修正、追記すること。「カスタマイズ/代替運用」となる場合は、その方法を記載すること。例えば、基本データリスト内のデータを連携する等の対応となる場合、基本データリストデータ項目 ID を記載すること。

④ 想定する使用方法について

申請書作成画面で資格情報を確認する、手続き判定に使用する等、本市が想定している使用方法を記載している。

⑤ 備考欄

補足説明を記載。事業者側から他補足説明等があれば追記すること。

想定しているデータ連携ファイル以外に、受託者において連携が可能な連携項目については、追記すること。機能別ファイル連携 ID がない場合は、連携に必要な本データリストのデータ項目 ID 等を可能な範囲で記載すること。

6. 機能要件

6-1. 基本要件

- (1) Microsoft Edge、Google Chrome のいずれかに対応した Web 版システムであること。
- (2) クライアント端末には、特定のミドルウェア等のインストールが不要でブラウザのみでシステムが利用できること。ただし、マイナンバーカードの読み取りについてはこの限りではない。
- (3) クライアント端末のOSやブラウザのバージョンアップに備え、特定のバージョンに依存しないこと。
- (4) 「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」の文字要件に対応していること。
- (5) CSV ファイル又は Excel ファイル等を一括入力して処理する場合、エラーにより取り込めないレコードをログファイル等で出力されること。
- (6) バッチ処理を実行した際に、実行結果やエラー等をログファイル等で出力されること。

6-2. 窓口支援システム機能要件

窓口支援システムの機能要件は、別紙「窓口支援システム機能要件適合表」による。下記のとおり、別紙「窓口支援システム機能要件適合表」を作成のうえ提出すること。なお、必須機能がない場合は、基本的にカスタマイズではなく代替対応であることが望ましい。

(1) 重要度欄

「必須」…実装を求める機能。機能がない場合は、カスタマイズか代替運用を提示すること。

「任意」…実装されていれば良い機能。機能がある場合は加点の対象となる。

(2) システム対応欄

○：標準対応

△：カスタマイズ/代替運用

×：対応不可

① システムが標準で対応している機能は「○」を記載すること。

② システムが標準で対応していない機能は、「×」を記載すること。

③ 「必須」である機能については、機能がない場合は、カスタマイズか代替え運用を提示すること。その場合は「△」を記載すること。

(3) カスタマイズ/代替運用案欄

「必須」機能がない場合に、カスタマイズ又は代替え運用案を記載すること。なお、「任意」の機能についても、カスタマイズ又は代替え運用案を記載することが望ましい。

(4) 備考欄

「推奨機器」等記載の指定がある場合は、当該内容を漏れなく記載すること。その他、機能について補足説明等があれば記載すること。

7. 非機能要件

7-1. 使用性（ユーザインターフェース／ユーザエクスペリエンス）

- (1) 画面上の文字サイズの大きさ、色使いや視認性のバランスがとれている等、見やすく視覚的にわかりやすい画面デザインであること。
- (2) 動線がわかりやすく、複雑な画面遷移がなく、直感的に操作しやすいインターフェースであること。
- (3) エラー表示など入力漏れや誤りがあった際に修正しやすい工夫がされていること。
- (4) 業務に不慣れな職員でも作業ができるよう、操作ガイダンスを表示する、職員向け運用マニュアルやFAQの該当箇所へ誘導するなどの機能があること。
- (5) 入力画面では、選択可能な入力項目については、チェックボックス・ラジオボタン・プルダウン等を使用でき入力低減が図られていること。
- (6) 入力画面の日本語入力項目では、IME を自動的に日本語モードに切り替える、英数字入力項目では、IME を自動的に半角英数モードに切り替える入力低減やマウス操作等の GUI での入力低減等が図られていること。

7-2. 処理速度等

- (1) 通常の業務アプリケーションの応答時間として、リクエストの 99.9%以上を平均3秒以内すること。（複雑な検索や分析処理機能を除く。）
- (2) バッチ処理は、オンライン業務に影響を与えない仕組み又は時間帯で処理すること。

7-3. バックアップ

- (1) 窓口DX S a a Sのバックアップを実施すること。バックアップ頻度と世代管理を提案すること。【例】日次、7世代管理
- (2) データの破棄
データを破棄する際は、受託者の責任で破棄すること。
- (3) 事前連絡
バックアップ頻度、世代管理など提案時のバックアップ内容から変更がある場合は、必ず10営業日前までに本市へ事前連絡すること。

7-4. セキュリティ

- 下記を踏まえ、本システムに関するセキュリティ対策の概要や管理体制を提案すること。
- (1) ガバメントクラウド上におけるアーキテクチャ図を提案書に提示すること。
 - (2) 窓口支援システム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対応すること。
 - (3) ISO/IEC 27001、ISO/IEC 27017のいずれかの取得により本サービスの信頼性が確認できること。また、プライバシーマークなども含めて本システムに関する認証取得状況を提示すること。
 - (4) セキュリティ対策や個人情報保護などに関して、従業員に対して独自の研修を実施している場合は、提案すること。
 - (5) 情報セキュリティ対策その他の契約の履行状況について、本市から求めがあった場合は回答すること。また、履行が不十分な（仕様を満たさない）項目があれば、速やかに改善すること。
 - (6) ユーザ単位でシステム利用監査証跡（参照、更新、削除等）やデータ出力、印刷時のログを取得できること。取得したログは、漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止し、契約期間中は保存

し、本市に提供可能とすること。ログの提供にかかる費用は、「4. 委託金額」における見積額の範囲内（提案価格の範囲内）であること。

7-5. 運用・保守要件

(1) 運用支援・サポートデスク

本市職員からのシステム利用に関する問い合わせ対応等、運用支援を行うサポートデスクを設置すること。サポートデスクの対応方法と対応時間を含めたサポート体制を提案すること。

(2) 対応方法については、電話、メール、ビジネスチャット、問い合わせフォーム等とし、電話での問い合わせができることが望ましい。

(3) 対応時間については、最低限平日の9時～17時30分を含めること。窓口支援システムのシステム利用時間をサポートデスク対応時間に含めることが望ましい。

(4) サポートデスクは、本市システム管理者（IT推進課職員）だけでなく、システム利用課職員からも問い合わせできることが望ましい。

(5) 窓口支援システムのシステム利用時間中は、窓口支援システムのサービス監視を行うことが望ましい。

(6) メンテナンス等による計画停止については、少なくとも30日前にメール等で通知すること。

7-6. 障害対応

(1) 障害発生時の連絡体制の構築

① 受託者は、本市より障害発生連絡があった場合、これをシステム利用時間内は遅滞なく受け付け、速やかに対処すること。また対処後は、本市へ障害回復報告を行うこと。

② 受託者は、連絡体制を構築し、運用開始時・体制変更時に障害連絡を受け付ける緊急連絡先を本市に周知すること。

③ 緊急連絡先は、メール・問い合わせフォーム等ではなく電話であることが望ましい。

④ 受託者側で障害を検知した場合は、遅滞なく本市へ連絡すること。自動復旧できない重度の障害の場合は、電話連絡であることが望ましい。

(2) 障害発生時の自社対応マニュアルの策定

① 受託者は、過去の障害発生の事例を踏まえ、いくつかの障害に類型化して障害発生時の自社対応マニュアルを用意し、障害発生時に自社従業員が迅速に対応できるようにすること。

② 本市側で必要となる対応については、別途成果物の職員運用マニュアルにて示すこと。

(3) 原因究明、障害除去及び結果報告

① 受託者は、本市から障害発生の通知を受けた時、又は受託者が障害を検知した時は、自社対応マニュアルに従い、直ちに本市へ障害内容（発生事象）、影響範囲、回復見込等を報告のうえ、原因を究明し、速やかに障害除去に努めること。

② 障害除去後、障害発生から除去に至るまでの経緯及び再発防止策を本市に報告すること。

(4) 他者原因である場合の原因の究明と協力

① 受託者は、障害が受託者の管理するSaaS又はアプリケーション領域等に起因するものでないことが明らかになった時は、直ちにその旨及び想定される障害発生原因を障害が発生した本市に通知するとともに、障害除去のため、誠意を持って障害が発生した本市をサポートすること。

② 受託者は、本市から要望があれば、障害発生原因と想定される他受託者に、障害情報を提供すること。

7-7. S L A

- (1) サービス品質に対して、品質保証項目及び保証値を定めて下記のS L A提案例のとおり、提案することが望ましい。
- (2) S L Aが達成できなかった場合（実績値が保証値を下回る結果となった場合）は、保証値を達成できなかった理由及び今後の改善策を報告書にまとめ本市へ提出する等の具体的な提案があることが望ましい。

S L A提案例

品質保証項目	保証値
システムの稼働率（※メンテナンス時を除く）	99.5%以上
レスポンス時間（画面）	通常時要件：平均3秒以内
障害検知時間	検知から60分以内
プロセス停止等の一般的な障害 復旧までに要する時間	5分以内に自動復旧
自動復旧できない重度の障害 復旧までに要する時間	発生から3時間以内

8. 提案書の作成

8-1. 提案書作成方法

- (1) 提案書は、A4用紙50ページ以内（カラー・白黒、縦・横は問わない。付属する別紙はページ数に換算しない。）とし、図表についてはA3用紙（ただしA4用紙2枚換算とする。）も使用可とする。
- (2) 提案書にはページ番号を記載すること。
- (3) 提案書（正本）は、ファイル綴じ、冊子（ホッチキス止め可）等にまとめること。
- (4) 追加の提案を行う場合は、「追加提案」と標題を記載し、提案書の最後に記載すること。
- (5) 提案書（副本）は、審査・選定に使用するため、企業名や企業名が判別できるロゴ等は記載しないこと又は該当箇所を黒く塗りつぶす等判別できないようにすること。提案書（副本）は、電子データ（PDF形式）で提出すること。
- (6) 提案書（正本）には企業名や企業名が判別できるロゴ等を記載すること。
- (7) 提出後に、提案書等の差し替え、追加、削除、修正、加筆はできない。
- (8) 提案書の内容について、本市から問い合わせを行う場合がある。
- (9) 追加提案
 - ① 機能要件や非機能要件等の仕様に含まれないが、本市窓口業務に資する提案があれば、「追加提案」として提案書に記載すること。
 - ② 追加提案は、全て「1-4. 予算額」における見積額の範囲内（提案価格の範囲内）で実施するものであること。追加費用が必要なものは、「オプション提案」とすること。
- (10) オプション提案
 - ① 機能要件や非機能要件等の仕様に含まれない、本市窓口業務改善に資する又は市民サービス向上につながるオプション機能やシステム等の提案があれば、「オプション提案」として提案書に記載すること。
 - ② オプション提案は、「1-4. 予算額」における見積額の範囲（提案価格）とは、別途費用が必要なものとする。オプション提案にあるオプション機能やシステム等を導入するか否かは、本市側が選択するものであること。
 - ③ オプション提案を本市が採用した場合に、必要となる費用（見積）を提案書に記載すること。

8-2. 提案書に記載する事項

下記の事項を必ず提案書には記載すること。

- ① 事業者概要
- ② 自治体への窓口DX SaaS導入実績
- ③ 導入スケジュール
- ④ 実施体制図（導入時・導入後）
- ⑤ 納入成果物
- ⑥ システム利用可能時間
- ⑦ プロジェクト管理
- ⑧ システム構成図
- ⑨ WBS
- ⑩ テスト
- ⑪ 研修
- ⑫ 本番稼働対応

- ⑬ データ連携
- ⑭ 非機能要件
- ⑮ 追加提案（追加の提案を行う場合のみ。） ページ上部に【追加提案】とわかりやすく明記すること。
- ⑯ オプション提案（オプション提案を行う場合のみ。） ページ上部に【オプション提案】とわかりやすく明記すること。
- ⑰ 別紙「推奨ハードウェア一覧」、別紙「データ連携ファイル」、別紙「窓口支援システム機能要件適合表」を提案書に付属して提出すること。
- ⑱ 再委託を予定している場合は、再委託する範囲、再委託先を提案書に記載すること。

9. 機密保持・個人情報保護

- (1) 受託者は、本業務を行うにあたり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。また、委託業務終了後も同様とする。
- (2) 受託者が業務を行うにあたって個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、岸和田市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年条例第26号）に基づき、その取扱いに十分留意するとともに、漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の保護に努めること。

10. 再委託の禁止

- (1) 受託者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできないものとする。ただし、業務を効率的に行う上で必要と思料される業務については、事前に本市と協議を経て、本市の承認を受けた場合は、業務の一部を委託することができるものとする。
- (2) 再委託する範囲は、受託者が管理監督責任を果たせる本業務の一部とすること。
- (3) 再委託先に問題が生じた場合は受託者の責任において速やかに解決すること。
- (4) 再委託を予定している場合は、再委託する範囲、再委託先を提案書に記載すること。

11. 留意事項

- (1) 本業務の遂行にあたり必要な機材、消耗品、交通費、関係者の派遣に要する費用については全て費用見積に含めること。
- (2) 本市は、本業務上必要と認められる資料を受託者に貸与する。受託者は、資料の破損、滅失、盗難等事故のないように取り扱うこと。また、使用後は速やかに返却すること。
- (3) 本業務実施にあたり納品された各成果物における著作権は、本市に帰属するものとする。本業務の成果物に係る著作権者人格権を行使しないものとする。
- (4) 納品された成果物に第三者が権利を有する著作物等が含まれている場合は、当該著作権等の使用に関する負担を含む一切の手続きを行い、第三者の著作権その他の権利を侵害しないようにすること。
- (5) 契約書には提出された提案書を添付し、提案内容の履行を担保する。
- (6) 本仕様書に定めのない事項や、本業務の遂行にあたり生じた疑義については、本市との協議により問題解決する方法を優先し誠意をもって対応すること。

【参考】

岸和田市人口：185,902人、世帯数：90,978世帯、外国人人口：4,491人（2025/6/1現在）

市民課		
証明交付窓口	3窓口	
住民票異動受付窓口	3窓口	
戸籍届受付窓口	2窓口	
マイナンバーカード窓口	10窓口	
住民票異動届件数	15,149件	2024年度実績
戸籍届出件数	6,194件	2024年度実績
印鑑登録件数	5,040件	2024年度実績
証明発行件数	143,786件※ うちコンビニ交付42,791件※ コンビニ交付率 29.8%※ ※課税所得証明も含まれます。	2024年度実績
市民課窓口発券機 発券数（1日平均）	証明発行、印鑑登録 162件 住所異動 47件 戸籍届出 22件 パスポート 33件 マイナンバーカード 108件 （マイナンバーは別に予約あり）	2025/6実績
マイナンバーカード交付数	157,748枚 マイナンバーカード保有率 74.5%	2025/3/31現在
市民課職員数	64名 うち正規職員 33名 うち再任用職員 3名 うち会計年度任用職員 28名 窓口業務の担当員数 総合窓口担当 10名 戸籍担当 9名 住民担当 11名 マイナンバーカード・パスポート交付担当 11名 国民年金担当 6名	2025/7現在
健康保険課		
資格賦課窓口	11窓口	
給付窓口		
保健窓口		
収納窓口		※対象外
後期高齢者医療窓口		※対象外
国民健康保険加入世帯数	22,579世帯	2025/3/31現在
国民健康保険取得届件数	5,051件	2024年度実績
国民健康保険喪失届件数	5,066件	2024年度実績
被保険者証再交付件数	405件	2024年度実績
限度額適用・標準負担額減額認定証発行件数	2,407件	2024年度実績
特定疾病療養受療証発行件数	122件	2024年度実績
後期高齢者医療保険者数	29,826人	2025/3/31現在
健康保険課職員数	43名 うち正規職員 30名 うち再任用職員 0名 うち会計年度任用職員 13名 窓口業務の担当員数 資格賦課窓口担当 8名 給付窓口担当 6名 保健窓口担当 6名 収納担当 11名 後期高齢者医療担当 6名	2025/10現在
子育て支援課		
子育て給付窓口	4窓口	共通
医療療育窓口		
放課後子ども窓口	3窓口	
児童手当受給数	14,750人	2024年度末の受給者数
子ども医療券発行数	3,298人	2024年度実績
チビッコホーム利用者数	2007人	2025/4/1時点の利用希望数
子育て支援課職員数	22名 うち正規職員 16名 うち再任用職員 0名 うち会計年度任用職員 6名 窓口業務の担当員数 子育て給付窓口担当 8名 医療療育担当 7名 放課後子ども担当 5名	

【添付資料】

- ・別紙「対象帳票・手続き」
- ・申請書様式
- ・別紙「推奨ハードウェア一覧」(提出必要)
- ・別紙「ガバメントクラウド接続概要図」
- ・別紙「データ連携ファイル」(提出必要)
- ・別紙「窓口支援システム機能要件適合表」(提出必要)

【参考資料】

窓口利用体験調査結果報告
岸和田市がめざす新しい窓口