

書かない窓口システム導入業務委託
提案依頼書（RFP）

令和6年7月

目次

1	業務目的	1
2	業務内容	1
	(1) 業務名	1
	(2) 業務範囲	1
	(3) 履行期限	1
	(4) 履行場所	2
	(5) 納入成果物	2
3	情報システム構築の前提条件	3
	(1) システム化の範囲	3
	(2) 本市情報システム構築環境	3
	(3) 本市窓口業務の状況・課題	3
	(4) 対象業務・帳票	4
4	情報システムに求める要件	4
	(1) 基本要件	4
	(2) 機能要件	5
	(3) システム構成	5
	(4) ソフトウェア・機器（ハードウェア）の調達	5
	(5) 機器の配置場所	6
	(6) 規模要件	6
	(7) 拡張性要件	6
	(8) 情報セキュリティ要件	7
5	テスト要件	7
6	操作研修	8
7	運用サービス要件	8
	(1) サービス提供要件	8
	(2) バックアップ要件	8
8	保守要件	8
	(1) 基本要件	8
	(2) システム・機器保守要件	9
9	作業の体制及び方法	9
	(1) 作業体制	9
	(2) 構築導入方法	10
	(3) 定例会議	10
	(4) 課題管理	10
	(5) 本稼働支援	10

10	本業務終了時の対応	10
(1)	業務内容の引継ぎ	10
(2)	データ消去作業	10
11	費用見積	10
12	特記事項	11
(1)	著作権	11
(2)	契約不適合責任	11
13	その他	11
14	提案書の構成(記載する内容及び順番)	11

別紙

別紙 1	「情報システム構築環境」
別紙 2	「窓口配置図」
別紙 3	「帳票要件一覧」
別紙 4	「機能要件一覧」
別紙 5	「導入想定機器一覧」
別紙 6	「見積指定書式」
別紙 7	「運用サービス費用に含まれる作業明細」

1 業務目的

国では、「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体関連の各施策について、「自治体DX推進計画」を策定し、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化している。この「自治体DX推進計画」において、「書かない窓口」は住民サービスの向上と自治体窓口業務の効率化を実現する重点的な取組として位置付けられている。

本市においても、「浦安市デジタル化推進計画」のフロントヤード改革として、窓口業務の改革を目指しているところであり、マイナポータルや本市独自の電子申請システムの利用によるオンライン申請の推進に加え、住民が自身のスマートフォン等から来庁する前に申請書を作成したり、マイナンバーカード等を読み取って申請書に住所や氏名を自動で反映できたりすることで、住民の申請を支援する本市の状況に即した「書かない窓口」を導入するものである。

2 業務内容

(1) 業務名

書かない窓口システム導入業務委託

(2) 業務範囲

ア 要件定義

イ 本システムの構築（設計・構築・テスト・移行・操作研修等）

ウ 本システムに付随する機器の構築、納入（設計・構築・設置・テスト・移行・操作研修等）

エ システム及び機器の運用・保守

オ ヘルプデスク

カ 上記のプロジェクト管理

キ 上記に加えて、他自治体の先進的な事例の知見や業務改善の視点をもとに、住民サービスの向上と窓口業務の効率化の実現に向けた方向性や具体案の提案等を行うこと。

(3) 履行期限

契約締結日の翌日から令和7年3月31日まで

契約締結後、具体的な構築期間については履行期間の範囲内で本市と協議のうえ決定すること。なお、想定している期間については以下に示す。

構築委託期間 : 契約締結日の翌日から令和7年1月31日まで（予定）

保守委託期間 : 令和7年2月1日から令和7年3月31日まで（予定）

参考

運用想定期間 : 令和7年2月1日から令和12年1月31日まで(予定)

(4) 履行場所

浦安市役所庁舎内(浦安市猫実1-1-1)及び市が指定するデータセンターとする。なお、ASP方式の場合は協議の上、決定する。

(5) 納入成果物

納入成果物を下表に示す。電子媒体での納品を基本とし、システムの更改等によってドキュメント内容が変わる場合には、その都度改定版を提供すること。

また、システムの提供形態等の理由により納入成果物の変更が予想されることから、その場合には本市と協議のうえ、本市の承認を得て納品すること。

表2-5 納入成果物一覧表

項番	納入成果物	数量・媒体	納期
1	プロジェクト計画書/業務計画書	電子媒体:1部	契約締結後2週間以内
2	要件定義書	電子媒体:1部	令和6年12月31日
3	基本設計書(及び詳細設計書)	電子媒体:1部	令和6年12月31日
4	テスト計画書/テスト仕様書	電子媒体:1部	令和6年12月31日
5	テスト報告書	電子媒体:1部	令和7年1月31日
6	操作マニュアル/運用手順書	電子媒体:1部	令和6年12月31日
7	サポート体制図	電子媒体:1部	令和6年12月31日
8	SLA定義書	電子媒体:1部	令和6年12月31日
9	業務完了報告書	電子媒体:1部	令和7年3月31日
10	議事録	—	随時
11	懸案事項一覧	—	随時
12	プログラム(ロードモジュール)	電子媒体:1部	必要となる場合に限り、別途指定する
13	OSライセンス証書	紙:1部	必要となる場合に限り、別途指定する
14	ミドルウェアライセンス証書	紙:1部	必要となる場合に限り、別途指定する
15	ミドルウェア	電子媒体:1部	必要となる場合に限り、別途指定する

- ※ ASP 方式の場合には、該当する納入成果物が限定されるとともに、プログラム（ロードモジュール）、OS ライセンス証明、ミドルウェア、ミドルウェアライセンス証明は利用権となる場合があるので、その旨を提示すること。
- ※ サービス型での提供の場合、運用手順書は操作マニュアルで兼ねることができるが、研修時必要となる運用時間、管理者権限、操作履歴管理、緊急対応手順等は記載すること。

なお、プロジェクト計画書/業務計画書には、次に掲げる事項を記載するものとする。

- ・ 業務方針
- ・ 業務工程
- ・ マイルストーン
- ・ 業務体制及び従事者一覧（資格及び証書等の写しなども含む）
- ・ 緊急時連絡体制/コミュニケーション方法
- ・ その他必要な事項

3 情報システム構築の前提条件

(1) システム化の範囲

本システム化の範囲については、下表に示す範囲とする。

表 3-1

項番	対象者	機能名
1	利用者	申請書や届出書の記入
2		申請書や届出書の事前作成
3	職員	申請書や届出書の案内
4		集計・分析

(2) 情報システム構築環境

システムの構築に関して、本市のプライベートクラウド上に構築する場合及びASP・SaaS方式（以下ASP方式という）でサービスを提供する場合には、「別紙1 情報システム構築環境」に基づくこと。

※提案書提出時までに本市が提供するテスト環境で検証も可とするので申し入れること。

(3) 本市窓口業務の状況・課題

ア 窓口の配置

本市窓口の配置について、「別紙2 窓口配置図」に示す。

イ 取扱帳票

本市が各課の業務で取り扱っている帳票と件数について、「別紙3 帳票要件一覧」に示す。

ウ 課題

本市の窓口業務において、課題となっている事項について以下に示す。

- ・ 手続ごとに申請書や届出書を何度も手書きして提出しなければならない、負担となっている。
- ・ 高齢者や外国人等、書くことが苦手な方であっても申請書や届出書を手書きしなければならない。
- ・ マイナンバーカードが急速に普及した一方で、今後、定期的かつ同時期に大量の更新申請が予想される。
- ・ 自治体情報システムの標準準拠システムへの移行後は、転出証明書といった様々な様式が統一される等、業務形態の変更に対応する必要がある。

(4) 対象業務・帳票

ア 対象業務

本市の市民課、市民税課、収税課、固定資産税課、国保年金課での運用を想定すること。

イ 対象帳票

(3) 本市窓口業務の状況・課題のイで示した「別紙3 帳票要件一覧」のうち、必須要件としている10帳票を対象とし、2業務内容の

(3) 履行期限で示した期限までに本システムで利用できること。

なお、各帳票に対して、4情報システムに求める要件(1)基本要件に掲げる「ア 申請書事前作成機能」及び「イ 申請書記入支援機能」のいずれかもしくは両方が実装されていることとし、「別紙3 帳票要件一覧」に示すこと。

併せて、必須要件以外の帳票について、本契約で対応可能なものは、「別紙3 帳票要件一覧」に回答すること。

4 情報システムに求める要件

(1) 基本要件

本システムは、住民が市役所に来庁する前に申請書や届出書を電子的に作成できる「申請書事前作成機能」とマイナンバーカード等を読み取り、申請書等に住所や氏名等を自動で反映できる「申請書記入支援機能」を有するものとする。

また、スマートフォンやタブレットを操作して申請書や届出書を作成する際には、インターネットの利用を想定し、申請書や届出書のデータを市役所で紙に印刷する際には、「別紙5 導入想定機器一覧」及び（5）機器の配置場所で掲げる内容に基づき、システムの導入と環境を構築すること。

なお、住民が自身の情報を入力することを踏まえ、アクセスログの取得、個人情報収集等の対策を講じることで、取り扱う情報には十分に留意すること。

ア 申請書事前作成機能

住民自身が保有するスマートフォンやタブレットを使用して、市役所の窓口や記載台ではなくても申請書や届出書を電子的に作成ができること。

また、電子的に作成された申請書や届出書の情報を市役所の窓口や記載台で紙で印刷し、手続を行うことができること。

イ 申請書記入支援機能

マイナンバーカードや運転免許証等の情報を読み込むことで、氏名・住所・生年月日等の情報を手書きすることなく申請書や届出書の作成ができ、住民が申請書や届出書を記入する負担を軽減する仕組みがあること。

基本的には、窓口や記載台等にマイナンバーカード等を読み込む機器を配置し、住民がその機器を利用することで申請書や届出書が作成できる仕組みを想定しているが、機能の実現方法は指定しない。

（2）機能要件

「別紙4 機能要件一覧」のとおりとする

併せて、機能要件一覧にない最新技術による書かない窓口を実現できる機能があれば提案すること。

（3）システム構成

住民が自身のスマートフォンやタブレットで操作をすることを踏まえ、インターネットへの接続を可とするが、アクセスログの取得、個人情報の収集への対策等を講じることで、取り扱う情報には十分に留意することとし、情報を保護するために講じている措置や手段を明示すること。

また、利用する機器等についても同様に取り扱う情報には十分に留意し、講じている措置や手段について明示すること。

(4) ソフトウェア・機器（ハードウェア）の調達

システム運用に必要なソフトウェア（ミドルウェアを含む）及び機器（ハードウェア）一式を調達し本市に納入すること。機器は、本システムや機能が正常かつ快適に稼働するものを選定し、環境設定については、本市を確認すること。

なお、想定される調達対象を「別紙5 導入想定機器一覧」に示すが、本システムの運用に最適な機器や台数を提案すること。納入予定の機器は、必要となるケーブルやコネクタ類を含むものとし、機器の単価や台数、仕様を明示すること。

(5) 機器の配置場所

機器の配置場所については、以下を想定している。「別紙3 帳票要件一覧」や「別紙5 導入想定機器一覧」を基に、本市の規模等から適切な機器の台数や配置方法について提案すること。

なお、契約締結後、具体的な配置については、本提案を基に本市と協議のうえ決定するものとする。

ア 申請書事前作成用機器

- ・ 市役所 1階及び2階 3箇所

イ 申請書記入支援用機器

- ・ 市役所 1階 1箇所

(6) 規模要件

以下に示す運用に対応できるシステムとすること。

ア システム利用者

市民 約300名/日 (想定)

イ システム運用時間

原則24時間

ただし、保守等の予定された停止については、その限りではない

(7) 拡張性要件

- ・ データベースの変更を伴わない軽微な機能変更については、追加の費用なしに実現できること。
- ・ システム化の対象とする業務において、上記以外の法改正に伴う変更に対しても追加の費用なしに実現できること。

- ・ 帳票類の様式変更や様式追加ができるものとし、その方法や対応にかかる日数、費用（単価）等を明示すること。
- ・ 導入後も定期的にパッケージの機能強化を行うこと。

(8) 情報セキュリティ要件

ア セキュリティ対策

- ・ 本市の情報セキュリティポリシーや個人情報の保護に関する法律を順守すること。
- ・ 市が実施する情報セキュリティ監査に協力すること。
- ・ 内外からの不正な接続及び侵入、支援システムが保有する情報の漏えい、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。
- ・ 継続的にセキュリティが維持されるよう取り組むこと。
- ・ A S P方式の場合は、データセンターの物理及び環境セキュリティは「情報システム安全対策基準」（通商産業省告示第518号，第536号）に適合していること。

イ 緊急時の対応

本システムが保有する情報漏洩等のインシデントが発生した場合、迅速かつ適切な対応が可能となるように連絡体制・対応フロー等を定めて「保守要件に対する提案」に記述すること。

5 テスト要件

テスト要件については、構築・導入したシステム(カスタマイズ項目含む)に対し、テスト内容などを協議したうえでテスト計画書を作成し、品質管理責任者のもと以下の項目を実施すること。

表5-1 テスト項目（例）

テスト項目	内容
単体テスト	機能・操作画面ごとに動作検証を行う
結合テスト	単体テストを終えた各操作を組み合わせて、意図した通りの動作や挙動になっているかを確認する
帳票テスト	システムを操作して作成された帳票の印字位置や出力項目等に問題がないかを確認する
その他	機能・性能・負荷などのテスト項目を実施する

※パッケージ導入やA S P方式の場合は、社内及びクラウド環境などのテスト結果を示すこと。

6 操作研修

- ・ 「操作マニュアル」や「運用手順書」を事前に作成し、操作研修をシステム構築（導入）後、履行期限までに実施すること。
- ・ 操作マニュアルは、専門用語を用いない平易な記述とすること。
- ・ 操作研修は、実際に職員がシステムや機器を使用する形式で行うこと。
- ・ 操作研修は、集合研修を別日に1回ずつ、合計2回行うこと。
※各回15名程度の参加想定
- ・ 研修場所、プロジェクター、スクリーンは本市が用意するが、それ以外の必要となる機器については受託事業者が用意するとともに、本市システム環境で動作するために必要な設定を行うこと。

7 運用サービス要件

(1) サービス提供要件

- ・ プライベートクラウドを利用する場合は、サービス提供時間は別途市と協議し決定する。ASP方式の場合は、24時間365日（メンテナンス等の計画停止やバックアップのための停止時間を除く）とする。また、運用監視（稼働監視・性能監視）を行うこと。
- ・ 情報システムの中にはサービスが停止することにより、住民サービスに影響を及ぼすものがある。そこで、本サービスにおけるサービスレベル合意書（SLA）の考えを示すこと。

(2) バックアップ要件

- ・ バックアップデータの種別、時期、回数、保管場所を示すこと。

8 保守要件

(1) 基本要件

- ・ 本システム構築業務完了後は、引き続き運用保守業務を請負うものとし、その期間は2業務内容（3）履行期限履行期限に掲げる期間とする。
なお、期間終了後も運用開始から60か月は保守業務を請負うことを想定すること。
- ・ 構築業務に係る費用は、業務完了報告をもって本市が完了検査を行い合格した場合、本市契約規定に基づき支払いを行う。
- ・ 構築業務完了後の機器保守業務及びシステムの利用に係る費用は、別途契約締結のうえ、支払うものとする。なお、機器保守費用及びシステム利用料等は、導入時に一括での支払いが可能なものは、市と協議の上、対応す

ること。

- ・ 保守対象は、本業務で新たに調達するシステム及びソフトウェア、機器（ハードウェア）一式とする。

(2) システム・機器保守要件

- ・ システム及び機器に障害が発生した場合、早期に対応・復旧作業を行うこと。
- ・ 監視等により、障害および障害を招きうる事象を検知した場合速やかに事前に協議した本市連絡先に連絡すること。
- ・ システムのバージョンアップ、バグ対応等を行う際には、適宜本市と対応の必要性について協議をすること。
- ・ セキュリティホールに関する情報については、定期的に受託事業者側で収集し、セキュリティパッチを適用する。適用時期については、本市と協議すること。
- ・ 本市職員向けにシステムや機器の操作やエラー発生時の問い合わせ窓口として、ヘルプデスクによる電話・メール等による受付を行うこと。受付時間は原則として土日、祝日、年末年始を除く午前8時30分から午後5時までとし、それ以外の時間についても電話・メール等での受付を行うこと。

9 作業の体制及び方法

(1) 作業体制

作業に従事するメンバーの氏名、役割及び有する技術資格を明示すること。また、以下の役割を持つメンバーを設置すること。

ア プロジェクト責任者

本市との総合窓口となり、本委託業務の進捗管理を行う。

イ 品質管理責任者

プロジェクトの全工程において、品質チェックを行い、品質レベルを維持する。

ウ セキュリティ管理責任者

プロジェクトにおける情報セキュリティに関する指針・手順を定め、実際に遵守されているか管理を行う。

(2) 構築導入方法

要件定義段階（業務開始後の本市との協議）でシステムの動作イメージを確認できるようにするとともに、できるだけ職員負担の少ない構築導入方法

を提案すること。

(3) 定例会議

本市及び受託事業者双方が合意した日程で定例会議（オンライン会議可）を開催し、プロジェクトの進捗状況、懸案事項及び対策等を報告すること。

また、議事録を作成し、市に提出すること。

※ 月1回程度を想定

(4) 課題管理

導入プロジェクトの目標達成を阻害する課題を早急に認識し、対策状況を適宜報告すること。

(5) 本稼働支援

- ・ 本稼働開始時は立合作業を実施すること。
- ・ 本稼働開始日及び運用を開始する業務については、市と協議のうえ決定すること。

10 本業務終了時の対応

(1) 業務内容の引継ぎ

本業務終了後、本市が次期システムや機器を用いて引き続き本業務を行う場合には、受託事業者はその移行作業に協力し、本市、次期システム事業者との打合せに対応すること。

(2) データ消去作業

- ・ 移行作業終了後、本システムに関するデータ消去（バックアップデータ含む）を行うこと。

11 費用見積

費用見積は、「別紙6 見積指定書式」及び「別紙7 運用サービス費用に含まれる作業明細」の提出を必須とし、貴社所定書式の見積に加えて提出すること。指定書式の項目に該当が無い場合には、指定書式にその旨を記入し、費用は「別紙3 帳票要件一覧」の必須項目となっている帳票に対応する内容で積算すること。

また、必須項目以外の帳票に対応可能な場合には、本費用見積には含めず、別途積算して単価を示すこと。

なお、提出された見積書に記載の初期経費及び経常経費を本プロポーザルにおける審査対象とする。

12 特記事項

(1) 著作権

本調達により生じた納入成果物およびデータベース等に保存されるデータの所有権ならびに情報システムの開発過程で新たに作成された著作物に関する著作権法第21条(複製権)、第23条(公衆送信権)、第26条の2(譲渡権)、第26条の3(貸与権)、第27条(翻訳権、翻案権等)および第28条(二次著作物の利用に関する原作者の権利)に規定する権利は、本市に帰属するものとする。著作人格権の行使については行わないこと。本市が情報システムを利用する手続きを追加または変更する場合に必要な情報開示を行い、関係資料の提供を行うこと。

なお、本市に帰属するか判断が複雑である場合や、システムの特性等の理由により上記の対応が困難な場合には、本市と協議のうえ本市の承諾を得て範囲や対応を決定すること。

(2) 契約不適合責任

システムや機器等の納入物に瑕疵及び契約の内容に適合しないことが判明した時は、受託事業者に対し、成果品の修補又は代替物の引き渡しによる履行の追完を追加の費用なしに請求することができる。また、修正を行う時には、運用中の業務に影響を与えないこととし、契約締結後、本市と受託事業者で定める取り決めの内容が矛盾する場合には、本定めが優先されるものとする。

13 その他

- ・ 本稼働に必要な事項について、本市が必要と判断した場合には、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ち合わせに応じること。
- ・ 構築作業の際には、他の業務に影響を及ぼさないよう配慮すること。
- ・ 本業務を遂行するにあたって知り得た情報について、本業務の目的以外に使用または第三者へ提供しないこと。
- ・ 本仕様書の内容で疑問が生じた場合には、その都度本市と協議すること。

14 提案書の構成（記載する内容及び順番）

提案書の構成として、下表の構成を基本とし、提案内容に応じて柔軟に作成できるものとする。

表 14-1 (例)

項番	項目	ページ数
1	会社概要	15～30 ページ程度を想定

2	提案の基本的な考え方	
3	製品の概要や特徴	
4	本市の課題に対する提案	
5	対応する業務や帳票に対する提案、説明	
6	導入予定の機器の台数や配置の想定	
7	本システムや機器が住民に使われるための工夫や提案	
8	住民サービス向上に対する提案	
9	窓口業務の効率化に対する提案	
10	自治体情報システムの標準化やフロントヤード改革を踏まえた本システムの位置付や発展性、考え方	
11	情報セキュリティ要件に対する提案	
12	運用サービス要件、保守要件に対する提案・緊急時の対応	
13	拡張性要件に対する提案 帳票の様式変更や追加の方法や費用等	
14	その他提案依頼書に記載の要件に対する提案	