

菰野町
窓口支援システム導入業務
仕様書

令和8年7月
三重県菰野町

目次

1. 背景・目的・目標.....	2
1-1 業務の背景.....	2
1-2 業務の目的.....	2
2. 業務の概要.....	2
2-1 窓口 DXSaaS の概要.....	2
2-2 業務内容.....	3
2-3 委託期間.....	3
2-4 成果物.....	3
2-5 プロジェクト管理.....	4
2-6 規模・取扱件数.....	6
2-7 システム導入窓口.....	6
2-8 システム利用時間.....	6
2-9 対象手続.....	7
2-10 データ連携.....	7
3. 窓口 DXSaaS に求める要件.....	8
3-1 窓口 DXSaaS構築の前提条件.....	8
3-2 基本要件.....	8
4. 機能要件.....	9
5. 連携要件.....	9
6. システム構成.....	10
6-1 環境構築.....	10
6-2 周辺ソフトウェア及びハードウェアの調達.....	10
7. 非機能要件.....	11
7-1 可用性.....	11
7-2 バックアップ.....	11
7-3 使用性.....	11
7-4 拡張性.....	12
7-5 保守性.....	12
7-6 セキュリティ要件.....	13
7-7 サービス要件.....	14
8. 運用保守.....	15
8-1 基本要件.....	15
8-2 保守内容.....	15
9. その他.....	16
9-1 操作研修.....	16
9-2 本番稼働支援.....	16
9-3 運用状況のモニタリング、業務改善提案、令和9年度以降の窓口DXSaaS導入業務 拡張に向けた伴走支援.....	16
9-4 知的財産権の帰属.....	16
9-5 法令等の遵守.....	17
9-6 機密保持.....	17
9-7 情報セキュリティに関する受注者の責任.....	18
9-8 契約不適合担保責任.....	18
9-9 その他.....	18

1. 背景・目的・目標

1-1 業務の背景

菰野町役場の窓口手続における町民・職員双方の負荷軽減目的と、国の定める自治体標準化対応の終了を機会に、町民向け行政サービスの向上に直結する窓口改善のためDXを行う。具体的には、窓口DXソリューションを導入し、手続案内の解りやすさや、部署間の連携不足解消とデータ連携による効率化を行い、同じ内容を繰り返し書いたり、説明されたりするなどの時間と労力を費やしていることについてシステムの解決を図りたい。

1-2 業務の目的

窓口 DXSaaS の導入を中心とした業務改善により、1-1 において挙げた課題を解消し、町民と職員の双方にとって「時間的・心理的・技術的負荷の低い」窓口サービスにするため、以下 6 項目を実現する

○町民側

- (1)申請書への記入負担を削減すること
- (2)手続にかかる時間や待ち時間を短縮すること
- (3)案内が分かりやすく、誤りや漏れがないこと

○職員側

- (4)事務業務が整理され、手順が分かりやすくなること
- (5)事務業務の練度に関わらず、標準的業務が行えること
- (6)業務知識もシステムが補足し、習得に係る労力を軽減すること

2. 業務の概要

2-1 窓口 DXSaaS の概要

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、同庁が認定する「令和 8 年度ガバメントクラウドにおける地方公共団体への窓口DXSaaS提供事業者」が提供するシステムを導入する。町役場の窓口において町民が手続をする際に職員が操作するシステムとして、手続ガイダンス機能、申請書作成機能、基幹システムや他システムとのデータ連携機能が可能で、それにより町民と職員の双方にとっての負荷を軽減することを目的としたものを指す。なお、当町のガバメント

クラウドは Amazon Web Service（以下「AWS」という。）であるため、本件により調達する自治体窓口 DXSaaS については、AWS に構築され提供されるものとする。

2-2 業務内容

- (1) 窓口DXSaaSの構築（設計、構築、テスト、操作研修、本稼働支援等）
- (2) 必要な機器、ライセンス等の調達、設定、設置
- (3) 窓口DXSaaS、機器の運用保守
- (4) 業務全体のプロジェクト管理
- (5) 窓口DXSaaSの円滑な連携に向けた協議

2-3 委託期間

契約締結日から令和9年3月31日までとする。

※ 本年度中の本稼働を想定して構築し、詳細なスケジュールは契約締結後に当町と協議のうえ決定すること。

※ 本稼働は最小スタートとして、具体的に開始時の詳細な提案を含め、次年度以降の段階的拡張についても予定すること。

※ 基幹系業務システムのデータ提供や基幹系業務システムのマニュアル提供は、当町標準準拠システムのリフト後となる。連携に係る構築・疎通テストについては、当年度内に実施し、基幹系業務システムベンダーと調整を図ること。

2-4 成果物

工程ごとの成果物は、指定する期日までに作成・納品し、承認を得るものとする。なお、納入後1年間は、納品物の再作成及び修正を保証できるように、受注者の責任において、納品成果物の複製物を保管すること。また、提出は、紙1部、電子媒体1部とし、電子媒体のフォーマットは一般的なパソコンで閲覧可能な形式とすること。

No	名称	内容	納入期限
1	プロジェクト計画書	本業務を運営するための計画書	キックオフMTGの時
2	打合せ資料、議事録	打合せの内容を記録するもの	随時（打合せの日から 2 営業日以内）
3	操作研修テキスト	職員及び管理者職員向けの研修資料	操作研修時
4	操作マニュアル	職員向けのマニュアル	操作研修時
5	運用保守マニュアル	管理者職員向けのマニュアル	システム稼働までに
6	システム設計書	要件定義、外部設計、帳票設計、データ連携設計、手続定義設計、環境設計等	システム稼働までに
7	運用保守報告書	運用保守の状況を報告するもの	随時
8	業務完了報告書	本委託業務が完了したことを報告するもの	業務完了直後
9	機能要件適合報告書	別紙 2 機能要件書において対応可としたものが業務完了日までに実装されていることを示すもの	業務完了直後
10	その他必要な書類	当町から指示があったもの	適宜

2-5 プロジェクト管理

- （１） 本業務に関する知識と理解、関連する業務経験を有する業務従事者やSE等を確保し、十分な体制を整備すること。
- （２） 業務体制の整備に当たり、導入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計画書を当町に説明し、承認を得ること。
- （４） 確実に進捗管理、課題管理、リスク管理等を行い、定期的に当町へ報告すること。
- （５） プロジェクト管理については、当町が把握できる作業分解構造図（WBS）や準ずる工程表に基づき行うこと。

(6) 当町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、速やかに対策を検討し実施すること。

(7) 本稼働の可否に係る判定については、当町の合意を得て、当年度中の本稼働とすること。

(8) プロジェクト管理にあたっては、以下5点に対応すること。

1 システム概要説明

- ① 要件定義前に運用検討すべき項目について
- ② システム概要（特長、設計構想）

2 現状運用の確認

- ① ファシリティ(窓口数、端末数・配置場所など)
- ② 業務フロー(転入転居転出世帯変更、戸籍届出、職権修正、修正申出、通知等)
- ③ 住民の動き(来庁～手続き終了、他課案内)
- ④ 関係手続きの案内範囲
- ⑤ 戸籍届出、職権修正、修正申出、通知等で使用する帳票の確認 など
- ⑥ 現行届書の使用方法

3 帳票の確認

異動届(記入項目の確認、複写の用途)

4 現状レイアウト、動線

1～3に基づいた確認、端末配置の確認

5 運用提案(アウトプット)

- ① 必要端末数及び配置場所
- ② 受付及び運用方式1線式orバックスキャン等
- ③ レイアウト及び動線図
- ④ 紙及び電子化運用の範囲
- ⑤ 電子署名の利用有無
- ⑥ 導入後のフロー図(転入、転居、転出、職権記載、申請書作成等)
- ⑦ 届書レイアウト
- ⑧ 届書別表

2-6 規模・取扱件数

人口		40,361人	令和8年5月31日 現在
外国籍人口		1,345人	
世帯数		17,505世帯	
住民課発券数の平均 ※1	証明書	17,000枚/年	令和7年度
	住民異動	2,500件/年	
	戸籍	1,700件/日	

※1 規模を図るものとして扱い、必ずしも開始時の手続を示すものではない

2-7 システム導入窓口

以下の窓口に導入できること。なお、本項目は令和8年度末までの想定であり、システム導入後、運用中のシステムで対応可能な範囲において、導入範囲を拡大することがある。

窓口名称	窓口概数（目安）
証明書交付窓口	6窓口 ※令和9年2月本稼働
住所異動届受付窓口	5窓口 ※令和9年2月本稼働
戸籍届受付窓口	3窓口 ※令和9年2月本稼働
福祉部門、税部門窓口	次年度以降で検討

2-8 システム利用時間

当町の開庁時間である、月曜日から金曜日までの午前9時00分から午後4時30分の間に利用できること。（土曜日、日曜日、祝日、12月29日～1月3日を除く）

ただし、臨時的にこれ以外の時間に使用することもできること。

2-9 対象手続

以下の対象業務に係る手続について、電子的に申請・届出を受け付けることができるようにし、当町の基幹系業務システムと連携して氏名・住所・生年月日等の情報を転記した申請書の作成、印刷等ができる機能を有すること。なお、本項目は導入時点の想定であり、システム導入後、運用中のシステムで対応可能な範囲において、以下以外の手続に導入範囲を拡大することがある。

- 住民記録システム
- 印鑑登録システム
- 国民健康保険システム
- 国民年金システム
- 後期高齢者医療システム
- 福祉医療費システム
- 介護保険システム
- 児童手当・児童扶養手当に係るシステム
- 子ども・子育てシステム（幼稚園・保育園に係る業務システム）
- 障害福祉に係るシステム
- 税（収納・証明）に係る業務システム
- 健康管理に係るシステム（母子、予防接種、成人）

2-10 データ連携

デジタル庁の示す「窓口DXSaaS要件定義書」の「3 基幹系業務システムとのデータ連携」に準拠し、2-9に示した業務に係る基幹系業務システムのデータ（機能別連携仕様等）を取り込み、システムで活用できること。詳細な連携項目や連携方法、連携タイミングについては当町と協議のうえ決定するものとする。なお、現時点では、全体バージョン第4.0版での機能別連携仕様による連携を想定する。また、ガバメントクラウド（AWS）上に構築された連携基盤（AmazonS3想定）により、連携を行うものとする。調達に当たっては、円滑な連携を重視しており、当町基幹系ベンダー（株式会社ミエデン）との3者協議のうえ、調整を行う。

また、マイナンバーカードを利用した特例転入に対応できるように住民記録システムから提供される転出証明書情報をデータ連携できること。

申請データは、CSV形式で出力できること。

本システムが作成する申請書等のデータを出力し、当町の基幹系システムへの入力作業等を自動化する RPA 構築にあたり情報提供を行うこと。RPA により自動処理を行うことを想定している業務は、当町と協議の上決定する。

適切な手順のシナリオを作成するため、担当職員等から助言や情報提供を求められた場合は応じること。必要に応じて基幹系業務システムの運用保守事業者との連携を図ること。

3. 窓口 DXSaaS に求める要件

3-1 窓口 DXSaaS構築の前提条件

- (1) 本業務で構築するサーバ及び通信経路は、マイナンバー利用事務系及びガバメントクラウド以外のネットワークと接続しないこと。
- (2) 安全かつ最適な構築スケジュールを計画・立案し、データセットアップ、当町の基幹系業務システムとの連携等について、当町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。
- (3) データ量及び利用者の増加に対して、システムのパフォーマンスが低下しないような十分なキャパシティを備えるように構築すること。のちに発覚した場合のスケールアウトは受注者が負うものとする。
- (4) 本システム構築後に関連法令等の制定及び改廃が行われた場合、窓口DXSaaS を継続するために必要な改修経費がなるべく少なくなるよう工夫して構築すること。
- (5) 当町では基幹系業務システムの標準準拠システムへの移行時期については、令和8年8月中旬(※)であるため、連携のための基幹系業務システムのデータ提供や基幹系業務システムのマニュアルの提供は当町標準化リフト後となる。

※ 標準化の遅れにより時期がずれる可能性がある

3-2 基本要件

- (1) 当町の既存の基幹系業務システムと以下の項目について連携すること。
 - ①氏名、住所、生年月日等の情報を自動転記した申請届出書の作成
 - ②住民異動に伴う関連手続を行政が持つ既存情報（機能別連携仕様）及び不足する情報についてヒアリングをもとに自動判定
 - ③手続案内書の出力
 - ④所定の手続に連動する部署へのデータ回付・手続再開等ができるシステムを構築すること。
- (2) 詳細な要件定義及び設計は、当町担当者と協議のうえ、決定すること。
- (3) システム導入窓口について、2-7 の想定。
- (4) 利用する端末数について、令和8年度は6台程度を想定する。

(5) 対象業務・申請届出については、「別紙1 対象帳票案」を参照すること。

⑤事前申請やオンライン申請などのデータ連携が想定可能であること。今後のオムニチャネル化を見据えた機能拡張であり、相当の機能を有すること（別途、有償機能で保有している場合も構わない）。

4. 機能要件

- (1) 各機能の詳細は、デジタル庁が示す自治体窓口DXSaaSの機能に準じ、必須条件を満たすこと。
- (2) 基幹系業務システムのデータを活用して、申請書が作成できること。
- (3) 経験の浅い職員でも、ライフイベントに合わせて漏れなく手続の案内、申請書の作成ができるように、手続の洗い出しや申請書に必要な項目の入力補助が出来るような機能があること。
- (4) 登録する事務手続の変更や帳票の修正等のメンテナンス機能を職員が利用できる場合は、当該メンテナンス機能は専門的な知識がない職員でもノーコードで容易に操作が可能なインターフェースであること。
- (5) その他詳細については「別紙2 機能要件書」のとおりとする。

5. 連携要件

- (1) 基幹系業務システムが有するデータ（住民記録システム他、先に示した対象業務にかかる資格情報等）との連携に必要な対応を行うこととし、連携方法、連携周期、連携項目等については、当町及び当町の基幹系業務システムベンダーとの3者協議のうえ決定すること。なお、現時点では、全体バージョン第4.0版の機能別連携仕様による連携を想定する。
- (2) 当町の基幹系業務システムとの連携に際し、基幹系業務システム側で改修の必要が無いようにすること。ただし、本システムの構築において、当町側の改修工数が発生する場合は別途相談に応じる。現時点では、基幹システムベンダーの管理領域であるガバメントクラウド（AWS）上に構築された連携基盤で連携する。
- (3) 受け付けた申請届出情報を元に、RPAで基幹系業務システムへの入力作業等ができるように連携用のデータをCSV等で出力ができること。

6. システム構成

6-1 環境構築

- (1) 構築に当たっては、デジタル庁が整備するガバメントクラウドを利用した自治体窓口DXaaSに限定し、クラウドサービスプロバイダ（CSP）はAWSに限定する。
- (2) 当町がガバメントクラウドに接続するための回線及びCSP上のゲートウェイ環境の構築は、当町が別途調達する。ただし、窓口DXaaS使用にかかるガバメントクラウド使用料の支払いについては、SaaS事業者を支払うものとし、SaaS事業者と契約する。
- (3) 本システムのネットワーク情報の設定においては、当町のネットワークの設計に合わせて設定すること。
- (4) 保守等で外部からガバメントクラウドへ接続する場合は、専用線を用いることとし、接続する端末は専用線以外のネットワークと接続させないようにするとともに、アクセス制御、アクセスログの取得、個人情報データの持出防止等の対策を万全に行うこと。

6-2 周辺ソフトウェア及びハードウェアの調達

必要となるソフトウェア及びハードウェアを事業者において選択し調達すること。ただし、プリンタは当町の既設機器を活用することとし、必要な設定は受注者が行うこと。機器の具体的な配置場所については、契約締結後、提案内容を基に具体的な場所を当町と協議のうえ決定すること。機器は一括調達としリースは不可とする。また、有償保守が含まれる場合、期限は3年未満とする。以下に示す機器のほか、機能要件を満たすために必要な機器が別にある場合には、上限額の範囲内で本業務の経費に含めること。

ハードウェア・ソフトウェア	数量	備考
液晶ペンタブレット	6 台	ペンタブレットを 想定（電子サインで使用）
マイナンバーカード等本人確認書類読取装置	6 台	3年間以上のメーカー保証を受けられること。（保守パックとして調達する場合は3年間 とすること。） なお、マイナンバーカード等に表示されるその他のカードは、運転免許証や在留カードを想定する。

7. 非機能要件

7-1 可用性

電源障害や自然災害等に対し、可用性を十分に確保するための対策を講じること。なお、指定された条件及び達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

(1) 業務継続性

- ・ サービス切り替え時間：障害対策により、業務再開までに要する時間を24時間未満にできること。
- ・ 業務継続要求：単一障害時は業務停止を許容せず、処理を継続させられること。
- ・ 稼働率（運用時間内）：97.0%

(2) 目標復旧水準（業務停止時）

- ・ RPO（目標復旧地点）：1営業日前の時点に復旧できること（日時バックアップからの復旧を想定しているが、週次バックアップであった場合は相談に応じる）
- ・ 業務継続要求：単一障害時は業務停止を許容せず、処理を継続させられること。
- ・ RTO（目標復旧時間）：1営業日以内に復旧できること。
- ・ RLO（目標復旧レベル）：発注者があらかじめ指定する特定の業務が復旧できること。

(3) 目標復旧水準（大規模災害時）

- ・ システム再開目標：数か月以内に再開できること。

7-2 バックアップ

自動バックアップ機能を備え、データバックアップは日次で行うこと。その他、定期的なバックアップに加え、メンテナンス作業等の前後でのバックアップ処理を行うほか、適切なバックアップ運用を行うこととし、世代や方法等の詳細については、当町と協議のうえ決定すること。

7-3 使用性

職員が容易かつ効率的に操作を行えるように配慮したインターフェース、画面構成、画面遷移、操作方法であること。特に以下の要件を満たすこと。

- ・ 利用者がシステムの持つ機能、操作の方法を理解できるような対策を講じること。
- ・ 利用者が正確かつ安全にシステムが提供する機能を使い、目的を達成できるような対策を講じること。
- ・ 行政が持つ既存情報（機能別連携仕様）を最大限に活用し、ヒアリングの質問を最小限にする工夫を行うことで、利用者に過度な負担を掛けるようなシステム上の仕組みを残置させないこと。
- ・ 発注者が対象システムを使用するに当たり、理解できたメニュー数の全体に対する割合が各課で90%以上になること。（機能の理解度）
- ・ 発注者が対象システムを使用するに当たり、当該システムから出力されたメッセージを容易に理解できた割合が90%以上になること。（利用時のメッセージの理解度）
- ・ 操作説明書又はヘルプ機能を使用した後、正確に作業できた件数の割合が90%以上になること。（操作説明書とヘルプ機能の有効性）

7-4 拡張性

対象システムが発注者の指定した条件下で、使用する資源の量に対比して適切な性能を提供するものであるための要件であり、次の取組などを通じてこの要件を満たすこと。

- ・ データベースの変更を伴わない軽微な機能変更等については、追加の費用なしに実現できること。
- ・ 本システムを利用するクライアント端末を増やす場合には、追加のライセンス費用なしでDXSaaSを増設できること。また、将来的に対象窓口及び対象業務を増やす場合には、できるだけ安価に拡張できるようにシステムを構築すること。
- ・ 導入後も定期的にパッケージの機能強化を行うこと。
- ・ 職員側でデータ項目の紐づけ、帳票レイアウトの設定、CSVデータの掃き出しなどのカスタマイズができる余地があること。また、その操作についても、職員が容易に行えるようなインターフェース、画面構成、画面遷移、操作方法であること。

7-5 保守性

対象システムの機能の是正、向上又は要求の変更に対する適応のしやすさに関する要件であり、次の取組などを通じてこの要件を満たすこと。

- ・発注者の組織改正、制度変更、将来導入されるシステムとの連携に柔軟かつ低コストで対応できるように考慮すること。
- ・システムを構成するソフトウェア、ハードウェアにある欠陥の診断又は故障原因の追求、修正個所の識別を行いやすくするような対策を講じること。
- ・システムの修正による、予期しない影響を避けられるような対策を講じること。
また、修正したシステムの妥当性確認ができるような対策を講じること。
- ・技術の進展に柔軟かつ低コストで対応できるよう、広く利用されている国際的な標準に基づく技術を採用すること。

7-6 セキュリティ要件

対象システムにおける性能低下、サービス停止を含む機能の停止、破壊、さらに対象システムで管理するデータの不正更新、破壊などを防ぐために、システムで具備しておくべき要件であり、次の取組などを通じてこの要件を満たすこと。

- ・情報セキュリティの重要性について強く認識し、本業務の遂行に当たっては、当町が定める情報セキュリティポリシーに準拠し、不正アクセス・コンピュータウイルス等への適切なセキュリティ対策を講じること。
- ・内外からの不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏洩、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。
- ・ユーザごとに ID を付与することができ、パスワード等により識別を行う機能を設けること。
- ・システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。アクセス許可された操作者に対して、当町側で権限管理を行う機能を設け、グループ別に操作権限・アクセス権限を設定できること。
- ・アクセス履歴の管理を可能とし、システムログ及びアプリケーションログを取得、保存、報告する機能を設ける、又は運用を実施すること。
- ・操作者の操作ログを収集し、不正利用を抑止する効果と万が一の事故発生時の原因特定ができること。
- ・取得したログは1年以上保存できること。また、改ざん、消失防止対策を行うこと。

- ・システムが保有する情報の漏えい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、提案書に示すこと。

7-7 サービス要件

対象システムの運用を発注者の指定した条件下で継続するとき、指定された達成水準を維持すること。以下に指定された条件及び達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

(1) 運用スケジュール

- ・運用時間（開庁日）：月曜日から金曜日までの午前9時00分から午後4時30分までの運用ができること。

(2) 定期保守

- ・定期保守頻度については、当町と協議のうえ定めることとする。
- ・予防保守レベル：定期保守時に検出した予兆の範囲で対応できること。

(3) 障害発生時保守

- ・対応可能時間：発注者の指定する時間帯（原則として開庁時間外）で対応ができること。
- ・駆けつけ到着時間：異常検知から受注者の翌開庁日中に保守員が到着できること。ただし、遠隔での対応が可能な場合、この限りではない。
- ・SE到着平均時間：異常検知から数日以内にSEが到着できること。ただし、遠隔での対応が可能な場合、この限りではない。

- (4) 定期報告 ・ 定期報告実施頻度：半年に1回 ・ 報告内容のレベル：障害及び運用状況報告を行えること。

8. 運用保守

8-1 基本要件

- (1) 保守対象は、本業務で調達するソフトウェア・機器一式とする。
- (2) 保守業務の実施に際し、事前に保守業務体制図を作成し、当町の承認を得ること。
なお、体制図の作成に当たっては、責任者を明確にすること。
- (3) 問合せ窓口を設置することとし、障害や動作に関する各種問合せに対応すること。
なお、問合せ窓口は、システム・機器の種別問わず原則一本化することが望ましいが、運用上効率的であると当町が認める場合は、その限りではない。
- (4) 問合せ窓口対応時間は、平日9：00～16：30とする。なお、上記時間帯以外に、障害が発生し、問合せが必要となった場合に備え、緊急時の連絡体制を整えること。

8-2 保守内容

- (1) 必要に応じて、ソフトウェア・機器の設定変更やメンテナンスを行い、常に適切に業務が遂行できる動作環境を維持すること。
- (2) システムのアップデート（軽微な機能追加、デザインや文言の変更等）を適宜行うこと。
- (3) 新しいOSやブラウザへの対応を行うこと。
- (4) システムに障害が発生した場合は、30分以内の解決に向けた初動を行うこと。また、早期に障害の状況把握、復旧作業を行い、当町への復旧の目途及び今後の対応等の報告をすること。
- (5) ソフトウェアや機器の種別を問わず、障害復旧後は、ログの分析等により、復旧状況、発生原因、再発防止策等について、文書にて当町へ報告すること。
- (6) 人事異動時及び年度切替時、ネットワーク環境切替時の設定変更等について、当町の作業を支援すること。

9. その他

9-1 操作研修

- (1) 本番稼働前に、職員向けの操作研修を適切に計画し実施すること。なお、対象となる職員数の見込みは、令和8年度は50名、令和9年度は50名であり、構築・拡充を行う年度については、各年度必ず1回以上は集合研修を実施すること。
- (2) 操作研修の時間は当町と協議のうえ決定するが、開庁時間外の対応も想定すること。
- (3) 操作研修に必要な会場、端末等は、当町が準備する。
- (4) 本稼働に支障をきたさないように、十分な研修期間、回数を設けること。また、研修内容について、操作マニュアルを納品すること。

9-2 本番稼働支援

本稼働時には、立ち合い作業を実施し、必要に応じて、職員の支援等を行うこと。なお、令和9年度以降についても、大規模な拡充を行うタイミングには、立ち合い作業を行うことを想定している。

9-3 運用状況のモニタリング、業務改善提案、令和9年度以降の窓口DXSaaS導入業務拡張に向けた伴走支援

運用状況をモニタリングし、必要な修正や改善を行うほか、執務室のレイアウトや実際の事務フローについて、業務改善提案を行うこと。また、令和9年度以降の窓口DXSaaS導入業務拡張に向けた伴走支援を行うこと。

具体的には、窓口DXSaaS導入を想定している帳票について、内部情報（データ項目の紐づけ・窓口DXSaaS導入後のフロー）の整理を行うため、当町のBPRの支援を行うこと。なお、コンサルティングを想定しているものではなく、窓口DXSaaSに搭載する業務を拡張するための情報提供（フォーマット提供・事例共有等）、助言などを想定している。

9-4 知的財産権の帰属

知的財産権等については、契約書による。

9-5 法令等の遵守

- (1) 受注者は、民法（明治29年法律第89号）、刑法（明治40年法律第45号）、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成11年法律第128号）等の関係法規を遵守すること。
- (2) 受注者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び受注者が定めた個人情報保護に関するガイドライン等を遵守し、個人情報 を適正に取り扱うこと。

9-6 機密保持

- (1) 受注者は本業務に係る作業を実施するに当たり、発注者から取得した資料（電子媒体、文書、図面等の形態を問わない。）を含め契約上知り得た情報を、第三者に開示または本業務に係る作業以外の目的で利用しないものとする。ただし、次のいずれかに該当する情報は除くものとする。
 - 取得した時点で、既に公知であるもの
 - 取得後、受注者の責によらず公知となったもの
 - 法令等に基づき開示されるもの
 - 発注者から秘密でないと指定されたもの
 - 第三者への開示または本業務に係る作業以外の目的で利用することにつき、事前に発注者と協議のうえ、承認を得たもの
- (2) 受注者は発注者の許可なく取り扱う情報を指定された場所から持ち出し、あるいは複製しないものとする。
- (3) 受注者は本業務に係る作業に関与した受注者の所属社員が異動した後に おいても、機密が保持される措置を講じるものとする。
- (4) 受注者は本業務に係る検収後、受注者の事業所内部に保有されている本業務に係る発注者に関する情報を、裁断等の物理的破壊、消磁その他復元不可能な方法により速やかに抹消すると共に発注者から貸与されたもの については、検収後1週間以内に発注者に返却するものとする。

9-7 情報セキュリティに関する受注者の責任

- (1) 受注者は発注者が示す情報セキュリティポリシーを遵守すること。なお、個人情報の扱いについては、発注者が示す個人情報取扱特記事項を遵守すること。
- (2) 受注者は発注者のセキュリティポリシーに従い、受注者組織全体のセキュリティを確保すること。

9-8 契約不適合担保責任

検収後1年間において納入成果物に契約上の不適合があることが判明した場合、受注者は次のいずれかの対処を行うこと。

- (1) 受注者の責任及び負担において、発注者が相当と認める期日までに補修を完了する。ただし、補修に過大な費用が掛かる場合は、受注者と発注者の合意の上で契約を解除する。
- (2) 受注者と発注者の合意の上で、委託契約代金について不適合相当額を減額する。

9-9 その他

- (1) 本業務を遂行する上で、疑義や問題点が生じた場合は、速やかに当町と対応について、協議すること。本仕様書に定めがない事項については、委託者と受注者は誠意をもって協議し、定めるものとする。
- (2) 業務の進捗状況については、当町に適宜報告すること。
- (3) 本業務の進捗報告や仕様検討等、必要に応じて会議を開催すること。また、会議の議事内容、協議内容及び結果について議事録を作成し、当町の承認を得ること。
- (4) 受注者が、当町の執務室等で作業を行う際は、名札等を着用すること。
- (5) 受注者は、作業日時について当町と十分打合せし、作業計画書を提出すること。また、機器類の停止については、事前に当町と打合せを行ったうえで行うこと。
- (6) 本調達仕様書に記載した要件以外に本業務に必要な作業がある場合には、当町に具体的な内容を提示し、当町の承認を得たうえで実施すること。
- (7) 令和9年度の契約については、別途、令和9年度に契約するものとする。基幹系業務システムからのデータ提供について、住民記録システム以外については、令和9年度を予定しているが、データ連携のための窓口DXSaaS側の構築は令和8年度中に完成させるものとする。

以上