

仕 様 書（案）

1 件名

窓口DXシステム構築業務委託

2 契約期間

令和8年4月1日（水）から令和8年12月31日（木）まで

3 履行場所

文京区春日一丁目16番21号 文京シビックセンター

4 実施目的

自治体の窓口業務は外国人住民の増加やマイナンバーカードの普及拡大により、更に複雑化している。区民の待ち時間の短縮や職員のスキルに偏らず、迅速かつ正確な区民対応を実現するためには、デジタルを活用した業務改善が重要である。

区の転入関連手続の目指す姿である「らく～な窓口」を実現し、「書かない・待たない・迷わない」仕組みにより、区民サービスの向上と職員業務をより迅速かつ正確に実施するため、窓口DXシステムの構築を委託するものである。

5 委託内容

令和9年1月から、転入関連手続の対象課において、窓口DXシステムを利用できるようにするため、以下の業務を行う。

(1) プロジェクト管理

受託者は、契約後直ちに「プロジェクト計画書」を作成し、区の承認を得ること。また、「プロジェクト計画書」を基に、プロジェクト全体の管理を行うこと。

(2) 要件定義

この仕様書等に基づく区の要求事項を整理し、窓口DXシステムにおいて実現すべき事項を整理すること。

(3) システム構築

デジタル庁が実施した「令和7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提供事業者の募集」にて、選定された事業者が提供する窓口DXSaaSシステムを導入し、その稼働環境を整備すること。

なお、窓口DXシステムの機能要件、非機能要件及び連携要件は、別記1「窓口DXシステムの要件」のとおり。

(4) 初期設定

転入関連手続の対象手続について、電子的に申請を受け付けることができるようにするため、窓口DXシステムに各手続の必要事項を入力可能な申請フォームを作成し、申請書の出力

項目及びヒアリング項目を設定すること。また、システムの運用に必要な端末について、区が用意する端末のセットアップを行い、ネットワークの疎通確認等を行うこと。

なお、対象手続は、別記2「転入関連手続一覧」のとおり。

(5) 研修

職員等が窓口DXシステムの機能や操作方法等を取得できるようにするため、下表のとおり研修を実施すること。研修を実施するために必要な端末及びソフトウェア等のシステム環境は受託者が手配し、実施会場は区が手配する。

なお、想定している研修の回数・時間は以下のとおりだが、他の提案を妨げない。最終的には、本プロポーザルの実施により選定した事業者の提案内容に基づき、区と事業者で協議して決定する。

対象者	研修内容	人数	回数	時間
管理者	窓口DXシステム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対面で実施すること。	20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対面で実施すること。	30名程度	3回	2時間程度

(6) マニュアル等整備

管理者や窓口対応職員が窓口DXシステムを運用・利用できるようにするために必要なマニュアル等を整備すること。

(7) 問合せ対応

職員等が電話又はメールを利用して行う窓口DXシステムの機能や操作方法等に対する問合せに対して、対応すること。

(8) 本番稼働

管理者立ち合いのもと、調達・納入した機器等の動作と機能検証を確認するためのテストを実施した上で、窓口DXシステムの本番稼働を行うこと。

6 成果物

本業務における成果物は下表のとおりとする。また、成果物の納入期限については、各工程終了後、速やかに区と内容を協議の上、2週間以内に区の承認を得たものを提出すること。ただし、あらかじめ区から納入期限の指定があった場合にはこれに従うこと。

なお、システムを段階的に構築する場合は、各構築完了時に更新した成果物を提出すること。

成果物	概要
プロジェクト計画書	構築の目的・目標、作業範囲、体制と役割分担（区及び受託者）、スケジュール、コミュニケーション（会議体、連絡方法、

	窓口等）、成果物一覧（種類と納品時期）、業務管理の方法（進捗・課題・リスク管理等）等が記載された資料。
システム設計書	要件定義、外部設計、データ連携設計、手続定義、環境設計等が記載された資料。
テスト結果報告書	調達した機器等の動作確認と機能検証を行うために実施したテストの結果が記載された資料。
研修資料	管理者及び窓口対応職員向けに実施した研修で使用した資料。
管理者向け 運用マニュアル	管理者が窓口DXシステムを運用するために必要な事項が記載された資料。
窓口対応職員向け 運用マニュアル	窓口対応職員が窓口DXシステムを運用するために必要な事項が記載された資料。
議事録	プロジェクト計画書で定める会議体における議事録を記載した資料。なお、各会議体における議事録については3営業日以内に作成し区へ提出すること。
その他	上記以外に、本業務に必要なものとして作成された資料。

7 契約に関する事項

(1) 業務の再委託

受託者は、委託業務の処理を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、区の書面による承諾を得たときは、この限りでない。

(2) 個人情報の保護

ア 業務遂行のために区が提供した資料及びデータ等は、本業務以外で使用しないこと。

イ 業務遂行上で知り得た秘密を他に漏らさないこと。この義務については、委託期間終了又は契約解除後も継続する。

ウ 受託者は、委託業務に従事する者に対し、個人情報保護の教育訓練を行うこと。

エ 受託者は、原則として、個人情報データを履行場所から持ち出さないこと。履行場所から個人情報データを持ち出さざるを得ない場合は、利用目的、期間、閲覧者、持ち出し先の情報セキュリティ環境、情報セキュリティ責任者等を書面に記入し、提出した上で区の承認を得ること。なお、持ち出す際には、原則として、個人情報データをマスクして個人を特定できないように加工すること。

8 支払方法

検査合格後、受託者の請求書に基づき一括で支払うものとする。

9 その他

(1) 本仕様書の内容に疑義が生じた場合は、区契約事務担当と協議の上決定する。

(2) (1)に関するものを除く、契約履行上の打ち合わせ事項に関しては、事業執行担当者を行うこと。

- (3) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成 12 年東京都条例第 215 号）の外、各県条例に規定するディーゼル車規制に適合する自動車とすること。

なお、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。

- (4) 本契約の履行に当たってハイブリッド車等の自動車を使用し、又は使用させる場合は、車両接近通報装置を備えた自動車を使用するよう努めること。
- (5) 本契約の履行に当たり、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）を遵守すること。
- (6) 本契約の履行に当たり、文京区情報セキュリティに関する規則（平成 15 年 6 月文京区規則第 50 号）を遵守すること。
- (7) 本契約の履行に当たり、文京区公共の場所における喫煙等の禁止に関する条例（平成 20 年 9 月文京区条例第 45 号）を遵守すること。
- (8) 本契約の履行に当たっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）を遵守し、また、文京区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成 28 年 3 月文京区訓令第 13 号）の目的等を顧慮し、障害者に対し、障害を理由とした不当な差別的取扱いをしないこと。また、障害者から社会的障壁の除去を求められた際に、その実施に伴う負担が過重でないときは、合理的な配慮をすること。
- (9) 本契約の履行に当たっては、文京区男女平等参画推進条例（平成 25 年 9 月文京区条例第 39 号）第 7 条及び「性自認および性的指向に関する対応指針（令和 3 年 3 月 31 日付 2020 文総総第 1777 号）」を踏まえ、性別（性自認及び性的指向を含む。）に起因する差別的な取扱いを行わないこと。
- (10) 本契約の履行に当たり、業務内容に個人情報の取扱い（取得・入力・編集・分析・出力等）が含まれる場合は、「個人情報の取扱いを含む委託契約の履行に際し認識すべき主なポイント」を事前に確認・記入の上、契約書又は請書と共に区契約事務担当に提出すること。

10 連絡先

契約事務担当	総務部契約管財課契約係	電話 03-5803-1150
事業執行担当者	企画政策部情報政策課 DX 推進担当 森田	電話 03-5803-1133

別記1 窓口 DX システムの要件

窓口 DX システムは、以下の機能要件、非機能要件及び連携要件を満たすこと。

1 機能要件

- (1) 区民の年齢等の要件や区民が質問に回答することによって、必要な手続、手続方法、窓口の場所、必要な持ち物、その他関連情報の提示及び出力ができること。
- (2) (1)の回答を行う際に、区民が所有するスマートフォン等を用いて事前申請ができること。
- (3) (1)の提示を行う際に、基幹系業務システムが保有している資格情報も活用できること。
- (4) 現在使用している申請書のイメージを参照しながら、申請書の入力ができること。
- (5) 同一申請書内もしくは、複数の申請書を記載する際には、同じ内容を2度書かせない仕組みがあること。
- (6) 職員と区民の双方で記載中の申請内容を確認できること。
- (7) 電子サインができること。
- (8) 申請者が同一の場合、複数の申請書への利用者の電子サインは、一度の記載で完了できること。
- (9) OCR 機能を用いて運転免許証、マイナンバーカード、在留カードの情報を読み取り、システムに転記できること。
- (10) IC カードリーダーを用いてマイナンバーカードから基本4 情報を読み取り、システムに転記できること。
- (11) 転出証明書の QR コードの読み取り及び特例転出証明書の取り込みができること。
- (12) 申請時に窓口が複数に分かれる場合も、QR コード等を利用した情報連携を行い、職員及び区民に同じ内容を2度書かせない仕組みがあること。
- (13) 職員が同じ内容を2度聞く必要がなく、対応時間短縮や効率化を図ることができること。
- (14) 対象者の個人情報や対応状況等を担当部署と共有できること。
- (15) ユーザー情報として職員番号、氏名、カナ氏名、所属部署、ログインID、パスワード等を設定・登録できること。
- (16) ユーザー又は部署単位でアクセスできるデータ範囲や権限を制御できること。
- (17) ユーザー単位で、システム利用（データ参照、更新、削除等）や印刷・データ出力時のログを取得できること。
- (18) 質問及び申請に関するセットアップ内容は、システム内にメンテナンス機能を有し、本番稼働後も修正及び追加が可能であること。なお、申請書の入力及び出力項目は申請書ごとに設定ができること。
- (19) 案内表や区民が操作する画面は多言語対応ができること。
- (20) 将来的には他の窓口業務でも利用が可能な拡張性を有していること。

2 非機能要件

- (1) 窓口 DX システムの運用時間は、午前 8 時から午後 9 時までとする。なお、事前申請は 24 時間 365 日利用できること。
- (2) システムメンテナンスは、運用時間外にて実施すること。システムメンテナンスにあたり、システムの停止が伴う場合は、原則 10 営業日以上前に区へ連絡を行うこと。
- (3) 不正利用の抑制や利用状況についての分析を行うため、システムのログを保存・取得すること。ログの保存期間については、区と協議の上決定すること。
- (4) システム及びデータにおける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。
- (5) 人事異動に伴うユーザー情報の変更について、毎年度末に一括して更新処理をすること。
- (6) 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。
- (7) 「地方公共団体情報システム非機能要件の標準」に基づきデータの暗号化をすること。

3 連携要件

(1) 前提事項

ア 区では、基幹系業務システムとして、日本電気株式会社提供の自治体向けパッケージサービス「COKAS-i」を利用している。

イ アの基幹系業務システムは、標準化（標準準拠システム及びクラウドへ移行）している。ただし、ガバメントクラウドへの移行時期は未定である。なお、CSP は Amazon 社の Amazon Web Services を利用できること。

ウ 基幹系業務システムから窓口支援システムへの連携は、以下のとおり行うことを想定している。

(ア) 区は、基幹系業務システムより出力される、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」に定める機能別連携仕様で定義されたデータの中から、窓口支援システムが必要とするデータ項目を抽出し、CSV ファイル形式で、区と受託者が協議して決定した場所（庁内設置の連携サーバを想定）に格納する。

(イ) 窓口 DX システムは、連携用 CSV ファイルが格納された場所から当該ファイルを取り込む。

エ ウの連携の手法については、今後、基幹系業務システムの委託事業者との調整により、「地方公共団体システムデータ要件・連携要件標準仕様書」及び「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書」に基づく連携に変更する可能性がある。

オ 窓口 DX システムから基幹系業務システムへの連携は、以下のどちらかで行うことを想定している。

(ア) 「地方公共団体システムデータ要件・連携要件標準仕様書」及び「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書」に基づく、基幹系業務システムとのファイル連携や API 連携。

(イ) RPA による連携。連携の頻度は随時とする。

カ 申請管理システムから窓口 DX システムへの直接的な連携が必要な場合は、以下のとおり行うことを想定している。

(ア) 区では、窓口来庁者がマイナポータルの引越しワンストップサービスで入力したデータを基幹系業務システムへ接続するための申請管理システム（総務省仕様）を利用している。

(イ) 区は、窓口 DX システムが必要とするデータ項目を申請管理システムから直接抽出し、CSV ファイル形式で、区と受託者が協議して決定した場所（庁内設置の連携サーバを想定）に格納する。

(ウ) (イ)の格納の頻度は随時とする。

(エ) 窓口 DX システムは、連携用ファイルが格納された場所から当該ファイルを取り込む。

キ カの連携の手法については、今後、基幹系業務システムの委託事業者との調整により、「地方公共団体システムデータ要件・連携要件標準仕様書」及び「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書」に基づく連携に変更する可能性がある。

ク 区では本業務とは別に RPA 等運用支援委託を実施し、同委託事業者が本業務に必要な RPA のシナリオを WinActor（NTT アドバンステクノロジー株式会社製）により作成する。このため、RPA のシナリオ作成費用及びライセンス費用は本業務には含まれない。

(2) 連携要件

ア 基幹系業務システムから取り込んだデータに基づき、窓口来庁者の住民登録情報を参照でき、かつ、当該情報を基に異動情報や申請情報等を入力できること。

イ アを実現するため、基幹系業務システムから窓口 DX システムへの連携用 CSV ファイルを日次で取り込むことができること。

ウ 窓口 DX システムで入力された異動情報や申請情報等を基幹系業務システムに連携させるため、随時出力ができること。

エ 窓口来庁者がマイナポータルを利用して入力したデータを窓口 DX システムで利用できるようにするため、基幹系業務システムから窓口 DX システムへの連携用 CSV ファイル（申請管理システムから基幹系業務システムに取りこまれたデータ項目が含まれている CSV ファイル）を取り込むことができること。

オ 区がイ及びエの連携用 CSV ファイルを受託者が指定した場所に格納することに対して、必要に応じて技術的な支援を行うこと。

カ RPA 等運用支援委託の委託事業者に対して、同委託事業者が RPA を作成するために必要な情報を提供すること。

(3) 特記事項

(1)及び(2)の記載に関わらず、職員の負担軽減と区の利便性向上に資するその他の連携の手法があれば、積極的に提案すること。また、連携構築に関わるスケジュールや仕様調整に関し、基幹系業務システムの委託事業者と調整を行うこと。

別記2 転入関連手続一覧

※追加及び削除の可能性あり。

課名	階数	手続名称
戸籍住民課	2 階	転入届、印鑑登録、マイナンバーカードの住所変更、住民票の請求
子育て支援課	5 階	児童手当の受給申請、児童育成手当（ひとり親・障害）の受給申請、児童扶養手当の住所変更、子どもの医療証の交付申請、ひとり親家庭等の医療費助成の申請、特別児童扶養手当の受給者住所変更
生活衛生課	8 階	飼い犬の登録事項変更
予防対策課	8 階	精神障害者保健福祉手帳の住所変更、重度心身障害者の医療費助成の申請（精神）、精神障害者福祉手当、自立支援医療受給者証（精神通院）の住所変更
	16 階	予防接種予診票の発行
健康推進課	8 階	がん検診・成人歯科検診、自立支援医療受給者証（育成医療）の住所変更
保健サービスセンター	8 階	特定医療費（指定難病）受給者証の住所変更、小児慢性特定疾病医療受給者証の住所変更、B 型・C 型ウイルス肝炎治療医療費助成（マル都医療券）の住所変更、妊産婦健康診査受診票の交付申請、乳幼児健診
障害福祉課	9 階	身体障害者手帳の住所変更、重度心身障害者の医療費助成の申請（身体）、心身障害者等福祉手当、愛の手帳の住所変更、障害児福祉手当の受給者住所変更、特別障害者手当の受給者住所変更、自立支援医療受給者証（更生医療）の住所変更、マル障・福祉タクシー券等の申請
介護保険課	9 階	介護保険料についての相談・納付、要介護・要支援認定の申請、介護保険負担限度額認定申請の手続き、介護保険に関する相談
税務課	10 階	納・課税証明書の申請、原動機付自転車・小型特殊自動車の登録・廃車申告、区民税の納付（口座振替受付）、税金の還付、区民税の申告・課税に関すること、納税管理人の届出、区民税の納税の相談
国保年金課	11 階	国民健康保険の加入・喪失届、転居・世帯変更・氏名変更等による資格確認書・資格情報通知書の書換、国民健康保険料の納付（口座振替の申込）、国民健康保険料及び後期高齢者医療保険料の納付相談、国民年金加入届、国民年金保険料の免除申請、後期高齢者医療制度の加入、後期高齢者医療保険料に関すること
幼児保育課	12 階	保育園・幼稚園等の入園、国立・私立幼稚園等の無償化、認可外保育施設の無償化又は補助事業
児童青少年課	20 階	育成室の入室
学務課	20 階	小中学校の転校手続、小中学校の就学手続、就学援助の申請