

富士市ワンストップ総合窓口システム更新事業業務委託に関する仕様書

1 件 名

富士市ワンストップ総合窓口システム更新事業業務委託（以下「本業務」という。）

2 業務目的

富士市（以下「当市」という。）では、長年にわたり他課の手続きも市民課で完結するワンストップ総合窓口を運用しているが、現在のシステム契約期間の満了を機に、デジタル庁が企画・推進する「自治体窓口DXSaaS」（以下「窓口DXSaaS」という。）へ移行を検討している。

ワンストップ化により、市民は市民課だけで複数の手続きを済ませることができ一方で、市民課での待ち時間や処理時間が増加し負担が生じている。また、ワンストップ総合窓口システム（以下「窓口システム」という。）に入力した情報は、再度バックヤードで基幹系業務システムへの入力を行っており、入力内容の確認作業や入力誤りの訂正等に時間を有している。

本業務では、市民の利便性を損なわず窓口での手続き及び待ち時間を短縮させ市民の負担軽減を図るとともに、申請データをバックヤード処理へ連携することにより、職員の業務を効率化することで、さらなる市民サービスの向上を図ることを目的とする。

3 委託場所

富士市庁舎 2階市民部市民課

4 履行期間

システム導入に係る構築業務 : 契約締結日から令和9年1月31日まで

システム機器購入に係る業務 : 契約締結日から令和8年12月31日まで

システム運用に係る保守業務等 : 令和9年1月1日から令和13年12月31日まで
(60か月)

※新システムは、市役所開庁日（令和9年1月7日頃）から本稼働予定

※機器購入に係る業務については、機器に必要な設定作業を含んだ期間とする

5 業務内容

(1) 窓口システムの構築

(窓口対応機能・データ連携機能の構築・テスト・移行・運用開始・操作研修等)

(2) 窓口 DXSaaS の運用及び保守

(3) 機器購入及び機器保守

(4) RPA プログラムの作成及び利用環境の整備

(5) 当市独自の申請帳票の作成、システム稼働にあたり必要となる作業

6 成果物

次の納品物を当市の指定する期日までに市に提出すること。なお、納品物については、市が指定する媒体（電子または紙）とすること。

名称	内容	納品期日
導入計画書	システム導入に係るスケジュール（WBS）等	契約後の初回打合せ時
設定内容に関わる資料	要件定義・データ連携設計・帳票設計情報・環境設定などを記載	本稼働前まで
テスト報告書	テスト項目、テスト結果を記載	各テスト完了時
操作・研修マニュアル	システムの利用方法を記載	操作研修実施まで
運用保守マニュアル	手順書等	本稼働前まで
打合せ資料・議事録	打合せに必要な資料及び議事録	随時
その他資料	その他業務に必要な資料	システム納品時

7 本業務の導入方針

- (1) 提案する窓口システムは、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」の令和8年度提供事業者として公表されている事業者によるものであること。
- (2) 令和7年度末時点で人口20万人以上の地方公共団体にて窓口システムを導入した実績があること。
- (3) 当市の基幹系業務システムにおいては、ガバメントクラウドはAmazon Web Services（以下「AWS」という。）を利用していることを考慮すること。
- (4) 提案の際には、システムのプレゼンテーションを実施すること。その際、システムの画面を用いた説明を行うこと。
- (5) 導入においては、当市ネットワークシステム環境ならびにクライアント端末状況、市情報セキュリティ基本方針を理解し対応にあたること。
- (6) システム導入について
 - ① 当市は現在、市民課窓口及び他課窓口においてシンクライアント端末を利用し窓口システムを運用しており、窓口DXSaaS導入後もシンクライアント端末を利用した運用を希望しているため、優先交渉権者となった後に、システム及び接続機器等が正常に稼働するか等の検証を実施すること。また、シンクライアント端末利用の場合、USBポートが3口であるため増設が必要となるが、接続する機器が問題なく稼働できるか機器購入前に確認を行うこと。シンクライアント端末や仮想デスクトップサーバに対して、設定変更やドライバーインストール等の作業が発生する場合には、庁内OAシステム運用事業者と当市が契約する保守業務の範囲内で実施すること。
 - ② シンクライアント端末の利用が難しいと考える場合は、予定価格内でFAT端末を必要台数調達することも可とするが、その場合、本人確認書類読取装置等を使用する窓口（9窓口）についてはFAT端末とし、その他の市民課職員及び他課職員はシン

クライアント端末で窓口 DXSaaS を利用できるように対応すること。また、必要となるセキュリティ対策も予定価格内で行うこと。

- ③ 当市は、ガバメントクラウド上の単独利用領域において TransitGateway および S3 バケットを用意する。提案には、それらとの接続やアクセス許可設定を含むこと。

富士市シンククライアント情報

■シンククライアント端末(窓口用)

項目	スペック
CPU	4 Cores
メモリ	4 GB
ディスク	200 GB
OS	Windows 10 Enterprise LTSC (Version 1809 / Build 17763.2330)
VDIクライアント	Citrix Wowkspace: 1907 (19.7.0.15)

■シンククライアント端末(職員)

項目	スペック
CPU	6 Cores
メモリ	16 GB
ディスク	512 GB
OS	Windows 11 Pro (Version 24H2) (Build 26100.6584)
VDIクライアント	Citrix Wowkspace: 2402 CU3 HF1 (24.2.3001.9)

■仮想デスクトップ

項目	スペック
CPU	8 Cores
メモリ	64 GB
ディスク	200 GB
OS	Windows Server 2022 Datacenter (Version 21H2 / Build 20348.4529)
Citrix Virtual Apps	7.2203 LTSR CU5 (2203.0.500.5310)
Microsoft Edge	141.0.3537.92
Google Chrome	139.0.7258.139
接続規模 (目安)	仮想デスクトップサーバ数：96台 1台あたりの接続数：シンククライアント端末20台

(7) 調達する機器等

以下の要件を最低限満たす設計とすること (ただし※は必須ではない)。また、故障した場合は代替機を用意する等迅速な対応ができること。機器はリースではなく購入するものとする。

【市庁舎】

品名	数量	備考
スキャナ	9台	A4書類（脱退証明書等）読み取り
二次元コードリーダー	9台	転出証明書二次元コード読み取り
タブレット	9台	市民側へ申請内容の表示や、電子サインに利用することを想定
プリンタ（A3）	10台	2つの窓口で1台を使用 申請書、案内書類の印刷 戸籍、住基書類の印刷
本人確認書類読取装置	9台	マイナンバーカード及びその他の本人確認書類を読み取る機器類
RPA用端末	3台	必要な付属品含む 窓口 DXSaaS と住基システムの後方連携を行う RPA 用の端末
窓口用 FAT 端末 ※	9台	当市ではシンクライアント端末利用を希望するが、設定等の都合上シンクライアント端末利用をしない場合は、FAT 端末を用意すること。 その場合、本人確認書類読取装置等を使用する窓口（9窓口）については FAT 端末とし、その他はシンクライアントで窓口 DXSaaS を利用できるように対応すること
その他付属品等	必要数	上記機器に付属するケーブル等

8 実施体制

- (1) 本システムの構築にあたり、提案したスケジュール表に基づき適切な作業管理を実施すること。また、業務を円滑にかつ確実に実施するため、必要なスキル及び経験を有するメンバーを配置すること。
- (2) 業務体制の整備にあたっては、導入業務全体を総括する責任者を定めること。
- (3) 作業管理者は、本業務の推進に責任を負うに足る知見や業務経験を有する者を専任すること。本業務遂行に関する当市からの要請、指示その他日常的な連絡や確認は、原則として作業管理者を通じて行う。また、作業従事者については、担当する業務に必要な業務経験を有する者を配置すること。
- (4) 業務遂行にあたっては、本業務に精通した技術者を配置、育成し、的確な対応が行える体制を維持すること。

9 システム構築の留意点

- (1) 作業負担の軽減
安全かつ最適な導入スケジュールを計画・立案し、住民記録システムとの連携等についてできる限り当市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。
- (2) 低廉かつ効率的な窓口システムの導入
当市の人口規模等を考慮し、サービスの利用期間（60 ヶ月程度を想定）中の円滑な運用を可能とする低廉かつ効率的な窓口システムを構築すること。
- (3) 現在の窓口システムを考慮したシステム構築
現在利用中の「窓口システム」の運用を理解した上で新しい窓口システムの構築を行うこと。不明点として確認が必要な場合は、当市から既存のシステムベンダーの連絡先を示した上で、既存システムベンダーへ直接確認すること。その際は、必ず市の担当者に情報を共有すること（メールの場合は「CC」に設定すること）。なお、問い合わせに係る費用は本構築費の中に含むこととする。
- (4) 定期的な状況報告
進捗管理、課題管理、リスク管理を行い、定期的に当市へ状況報告すること。
- (5) 本稼働判定
稼働判定については当市の合意を得ること。

10 システム要件

「別紙 窓口システムの要件」のとおりとする。

11 セキュリティ要件

窓口システムは、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) セキュリティ対策
 - ① タブレット、RPA 用端末、窓口用 FAT 端末に必要なセキュリティ対策（二要素認証等）を考慮すること。
 - ② 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。
 - ③ 継続的にセキュリティが維持されるよう取り組むこと。
- (2) 権限管理
 - ① ユーザーごとに ID を付与することができ、パスワード等により認証を行う機能を設けること。
 - ② システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。当市側でアクセス許可された操作者に対して権限管理を行う機能を設け、グループ別にアクセス権限を設定できること。
- (3) ログ
 - ① 特定個人情報保護評価（PIA）を想定した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、または運用を実施すること。
 - ② 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。

③ 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。

(4) 情報セキュリティに係る認証

① 一般財団法人日本情報経済社会推進協会 (JIPDEC) によるプライバシーマークを取得していること。

② 情報セキュリティマネジメントシステム (ISO/IEC 27001) 認証を取得していること。

(5) 緊急時対策手順の策定

窓口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て、資料を提示すること。

12 操作研修

(1) 職員向け操作研修を計画し実施すること。

(2) 操作研修に必要な端末等については市が準備する。

(3) システムの操作・研修マニュアルを提供すること。

(4) 関係する全ての職員を対象に、複数回の研修を市庁舎もしくは市消防防災庁舎にて実施すること。利用者向けは20人×3回程度、管理者向けは10人×3回を見込んでいます。

(5) 申請書の様式は当市職員が作成する場合を想定し、申請書の追加に関しても別途研修を設けること。

(6) 稼働までに職員が申請書様式を作成する期間を十分に確保すること。

13 本稼働支援

(1) 本稼働開始時は立会作業を実施すること。

(2) 本稼働開始日に運用を開始する業務については、市と協議の上決定すること。

14 運用・保守要件

(1) 基本要件

① 窓口システム構築業務完了後は、引き続き運用保守業務を請け負うものとする。

② 保守対象は、本業務で新たに調達するハードウェア一式及びソフトウェア、RPAに係る費用とする。

③ 保守作業完了後、10日以内に「保守作業報告書」を市に提出すること。

④ 保守は定期訪問でなくても良いが、作業を要する事案（故障等）発生時は迅速に対応すること。また、ハードウェア保守作業等、訪問時期が予定されている作業については、作業実施の10日前までに「保守作業計画書」を市に提出し、承認を受けること。

⑤ RPAのメンテナンスに係る費用を見積りに含めること。メンテナンスの年間回数等は事業者ごとの提案とする。

なお、住基システム標準化やブラウザの変更、バージョンアップ等、大規模な修正を必要とする場合は別途個別契約を締結することを想定しているが、別途市と協議すること。

⑥ 構築業務完了後の運用保守業務に係る費用は、別途協議して契約締結を行う。なお、

運用保守費用及びシステム利用料等の支払いについては市と協議して決定すること。

(2) システム運用・保守体制

- ① 窓口 DXSaaS については、定期的にシステムパッケージとしてのバージョンアップを行い、ユーザービリティの向上を図ること。
- ② 問い合わせ受付から障害対応まで、一元的な運用保守窓口（サポートデスク）等を設置し、迅速な対応ができる体制を整えること。
- ③ 対応時間はシステム運用時間を原則とするが、緊急時や障害発生時は窓口業務に影響がでないよう必要な支援対応を行うこと。
- ④ システム障害が発生した場合、障害対応の復旧状況及び復旧見込み時間等を随時市に報告し、市と連絡・調整を図ること。
- ⑤ 人事異動及び年度切替え時の設定変更等について、市の作業を支援すること。ただし、当該作業について、具体的な作業手順がドキュメント化されており、市において容易に実施できる場合は、対応不要とする。

(3) ハードウェア保守

- ① 納入した機器について、窓口システムの正常を維持するため、本稼働後 5 年間は以下の保守作業の実施を保証すること。
- ② 機器の故障や障害対応について、必要に応じて技術者の派遣を行い、派遣回数を制限しないこと。
- ③ 派遣に係る経費及び交換部品等に係る費用（プリンタトナー等の消耗品は除く。）は別途発生しないこと。ただし、市の故意もしくは過失によって修理、または調整の必要が生じたときは、それらの修理費等を市が負担するものとする。
- ④ 機器の復旧にあたっては、既存の住民情報システムへの影響を考慮し、基幹系業務システム事業者と連携しながら作業を行うこと。

15 検収

本業務は、当市による正常稼働確認及び前記の納品物すべての合格検査をもって完了とする。なお、検査完了後、本仕様書と不適合が見られた場合は、当市と協議の上、受託者は稼働後 1 年以内は無償で是正措置を実施すること。

16 再委託

本業務の一部を第三者に委託する場合、あらかじめ書面により市の承認を得ること。受託者は、再委託の行為について全責任を負うこと。

17 その他事項

- (1) 本稼働に必要な事項について、当市と基幹系業務システム運用事業者、庁内 OA システム運用事業者、庁内ネットワーク運用事業者、ガバメントクラウド接続ネットワーク運用事業者と打ち合わせの上、実施すること。
- (2) 構築作業の際は、他の業務に影響を及ぼさないよう配慮すること。

- (3) 本業務を遂行するにあたって知り得た設定情報及び本市が開示した情報を本業務の目的以外に使用又は第三者に提供しないこと。
- (4) 本仕様書の内容で疑問や問題点が生じた場合には、その都度市と協議すること。

別紙 窓口システムの要件

1 基本要件

当市の基幹系業務システム(標準化前)のデータを参照できるようデータ連携(前方連携)ができ、氏名・住所・生年月日等の情報を転記した申請書類の作成、住民異動に伴う手続き案内書の出力等ができるシステムであること。また、基幹系業務システムの標準化後のシステム運用にも対応できること。

本業務にて作成する市の独自の申請書様式に加え、標準的な帳票を提供する等、市の帳票準備の負担軽減を行うこと。

また、市の基幹系業務システムは富士通社 MICJET ミサリオを利用しており、令和11年1月に標準化(標準準拠システム及びガバメントクラウドへ移行)する予定であるが、移行スケジュールが前倒しとなる可能性もあるため柔軟に対応すること。

2 機能要件

デジタル庁「窓口 DXSaaS 要件定義書」及び別紙1「機能要件一覧表」の機能を求めるものとする。

3 連携要件

(1) 基幹系業務システムと連携する際には、ファイル連携を前提とし、当市の AWS 上のオブジェクトストレージを利用して連携すること。

(2) 基幹系業務システムから出力するデータが参照できるようにデータ連携できること。

なお、標準化対象 20 業務に関しては基幹系業務システムと連携する際には、「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」の独自施策システム等連携仕様に従って連携すること。

[前方連携]

業務 ID	機能別連携仕様 ID
001 住民基本台帳	001o005
	001o009
	001o007
	001o013
023 介護保険	023o002
024 国民健康保険	024o007
025 後期高齢者医療	025o005
026 国民年金	026o001
027 児童手当	027o003

(3) 当市の基幹系業務システムを考慮して窓口システムについても AWS を利用した提案とすること。

(4) 窓口システムと基幹系業務システムの双方向の連携について、市が選択する業務の範囲

に応じて、連携項目・連携頻度についても柔軟に対応すること。

- (5) 窓口システムから基幹系システムへの後方連携については、RPA により行うことを想定する。基幹系業務システムへの連携については、今後基幹系業務システム保守業者との調整をすること。

また、後方連携については、当市の基幹系システム標準化のタイミングで発生する RPA シナリオの修正及び追加に対応すること。詳細は、契約締結後に当市及び連携対象となる基幹系システム事業者と協議のうえ決定するものとするが、各事業者との調整を行うこと。

- (6) 申請データは CSV 形式で出力できること。
- (7) マイナンバーカードを利用した「特例転出」が増加していることから、住基ネットから提供される転出証明書情報をデータ連携し、「特例転入」時の窓口処理に活用すること。
- (8) システムで作成した申請受付データ（住民異動届）を連携用 RPA 端末へ出力を行い、そのデータから市基幹系業務システムへ仮更新を行えるようにすること。RPA の対象手続きは以下を想定しているが、優先交渉権者となった後に市と調整を行い詳細を決定するものとする。
- 1 転入（転入、特例転入、住所設定、パスポート転入、30-46 転入、30-46-48 転入、在留資格取得届出）
 - 2 転出（転出、特例転出、国外転出）
 - 3 転居
 - 4 世帯変更（世帯主変更、世帯変更、世帯合併、世帯分離）
- (9) 連携用 RPA 端末に搭載する RPA も受託者側で構築を行うこと。連携に必要な要件は、当本市及び基幹系業務システムベンダーへ受託者側で確認を行うこと。

4 窓口システムで使用する文字フォント

自治体情報システムの標準化により、住民記録システムを含む基幹系業務システムの文字については、令和 10 年 1 月までにデジタル庁が示す文字セットである「行政事務標準文字」に対応する文字フォントに移行する予定である。必要な対応については本業務において対応方法を決定すること。新フォントへの移行作業費は別途協議の上決定する。

5 対象業務

(1) システムが対象とする業務

当市では以下の業務を想定しているため、これらの業務に対応が可能なシステムであること。

【住民記録に関する業務】

- ・住民記録に関する業務（転入・転出・転居・世帯変更・記載変更）
- ・マイナンバーカードに関する業務
- ・印鑑登録に関する業務
- ・証明書交付申請に関する業務

【その他付随する業務手続】

- ・税証明書交付申請に関する業務

- ・固定資産税に関する業務
- ・国民健康保険に関する業務
- ・後期高齢者医療制度に関する業務
- ・国民年金に関する業務
- ・児童手当に関する業務
- ・その他子育て支援に関する事務
- ・介護保険制度に関する業務
- ・子ども医療費助成制度に関する業務
- 今後行う可能性がある業務 ---
- ・児童扶養手当に関する事務
- ・特別児童扶養手当に関する事務
- ・ひとり親家庭等医療費助成制度に関する業務 等

(2) 受託者に申請書の様式を作成の対象とする業務

受託者はサービスで用意している申請書のひな型を市に提供すること。ひな型で提供された申請書以外は基本的に職員での作成を想定しているため、稼働までに職員で申請書を完成できるよう十分な期間を提供すること。ただし、市独自の要件が多いため、申請書のひな型では代用ができず、記載内容、入力項目が多く作成に時間がかかる申請書に関しては職員負荷を考え、受託者側での作成とすること。独自帳票数は、住民異動届を含む約 40 帳票を想定している。

6 システム構成

(1) サーバの形態、環境整備について

デジタル庁によるガバメントクラウドを利用すること。また市の設定に留意すること。

(2) 導入機器の要件・提案

① 導入するシステムを運用するために必要な端末、RPA 端末、窓口用タブレット、プリンタ、本人確認書類読取装置等のほか、パソコン等のワイヤーロック、のぞき見防止フィルム、接続ケーブル類の周辺機器等について、必要なものを本業務内で準備することとし、基本構成を示すこと。なお、基本構成を示す際は、メーカー、型式等の情報も提供すること。

② 窓口システムが正常かつ快適に稼働する環境となるものを選定すること。

③ すべて新品であること。

④ 機器搬入の際には周囲の安全に留意し、建物等に破損が生じた場合は受注者の責任において現状回復を行うこと。また、梱包材等は受注者が持ち帰ること。

(3) 機器の設置・設定について

システム操作に必要な機器の設置、設定作業を行うこと。また既存の窓口端末に関しては窓口 DXSaaS システムを稼働させるための設定を行うこと。また、窓口端末の設定変更に必要な費用はすべて見積りに含むこと。

7 非機能要件

(1) 基本情報 (令和8年4月1日)

人口	243,750 人
うち外国人	8,456 人
世帯数	113,242 世帯

(2) 届出件数 (令和6年度) 件

住 所 異 動	転入届	6,371
	転出届	6,060
	転居届	5,005
	世帯変更	2,620
	職権記載更正、その他	31,237
戸 籍 届	出生届	1,297
	婚姻届	863
	死亡届	3,236
	その他戸籍届	2,092
証明書発行 (住基、印鑑、戸籍)		321,163
印鑑登録		6,649

(3) 前提要件

システム利用者	市職員 約 100 人
システム利用課	市民課 (30 人) 収納課 国保年金課 介護保険課 子育て給付課 学校教育課 ※今後増える可能性あり
システム運用時間	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平日 8:00~18:00 ・ 1月を除く第1日曜日及び3月の最終日曜日 8:30~16:30 ・ 上記以外の土・日・祝日・12月29日から1月3日までは未稼働 ・ 繁忙期等は上記以外の稼働の可能性あり

(4) 性能要件

キャパシティ	<ul style="list-style-type: none"> ・ データ量及び支援システムの操作者の増加に対して、システムのパフォーマンスが低下しないように上記ア.前提条件の記載事項を担保できる十分なキ
--------	--

	ヤパシティを備えること
同時接続最大数	7 (3) 前提条件・システム利用者と同じ
年間保管データ数	最低でも2年分は保持。要相談。

(5) 信頼性要件

- ① システム障害、異常入力や処理を検出し、データの漏洩や改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するためのセキュリティ対策を講じること。
- ② 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こと。

(6) データ復旧要件

- ① 自動バックアップ機能を備え、最低でも24時間前までのデータを保持すること。
- ② 自動バックアップ処理が正常に動作及び完了しているか、定期的に確認できる仕組みを持ち、運用保守において確認すること。
- ③ 障害等でデータ復旧が必要な場合、当市の業務への影響を抑制するため、データの復旧時間の短縮やデータ損失の抑制を図りつつ、データ復旧を確実に実施できること。
- ④ 窓口システムの保守作業前に実施する臨時のバックアップ作業や障害復旧のために実施するリストア（データ復元等）作業が必要となった場合は、運用保守において作業を実施すること。