

伊賀市書かない窓口システム導入業務委託  
仕様書

令和8年3月

伊賀市

## 1 基本的事項

### 1.1 業務名

伊賀市書かない窓口システム導入業務委託（以下「本事業」という。）

### 1.2 事業の目的

現在、伊賀市（以下「本市」という。）の窓口業務は、手続き毎に様々な申請書の作成が必要である。特にライフイベントに伴う手続きを行うためには、来庁者は複数の窓口へ移動して何度も同じことを記入する必要があるため、各担当課の職員はそれぞれ対象者のデータを確認したうえで審査する必要がある。

本事業により、窓口DXSaaSを導入することで、来庁者の負担軽減、職員業務の標準化・効率化を実現するとともに、将来的な制度改正や業務拡張にも柔軟に対応可能な持続的業務構造を確立することを目的とする。

### 1.3 履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日までとする。

### 1.4 業務内容

本業務の内容は次のとおりであり、詳細については本仕様書の各項目を参照すること。

#### (1) 窓口DXSaaSの導入作業

本仕様書に示す要件を満たす窓口DXSaaSを導入し稼働させるために必要な作業を行うこと。

#### (2) 操作研修の実施

窓口DXSaaSの運用に必要な操作研修を行うこと。

#### (3) ハードウェア等納入

本仕様書に示す各種要件に従い、窓口DXSaaSの稼働に必要なハードウェア・ソフトウェア製品・ライセンスを調達し設置調整を行うこと。

#### (4) 成果物及び納入物件

成果物については、「1.9納品成果物」に定めるものを納入すること。

#### (5) 運用・保守管理

運用・保守管理については、本仕様書に示す各種要件に従い、「5 運用・保守管理業務要件」に記載するとおり行うこと。

#### (6) システムの提供

本仕様書に示す各種要件に従い、窓口DXSaaSを提供すること。

#### (7) 業務BPRの支援・稼働後の運用支援

窓口DXSaaSの稼働に併せて行うBPRの支援や稼働後のアフターフォローを行うこと。

## 1.5 本市の基本情報

【本市に関する情報】（令和7年12月31日時点）	
人口	83,335人
世帯数	40,532世帯
【証明書発行件数】令和6年度	
住民票	33,058通
印鑑登録証明書	23,156通
戸籍	12,583通
戸籍附票	3,481通
税関係証明	13,546通
【住民異動事由別件数】令和6年度	
転入届	2,702件
転居届	1,554件
転出届	2,810件
出生	392件
死亡	1,360件
戸籍届出	747件

## 1.6 履行場所

伊賀市四十九町地内 他

## 1.7 端末等の設置場所

伊賀市役所本庁舎（三重県伊賀市四十九町3184番地）内 8 所属  
上野支所（三重県伊賀市上野丸之内500番地）  
伊賀支所（三重県伊賀市新堂313番地の 1）  
島ヶ原支所（三重県伊賀市島ヶ原4913番地）  
阿山支所（三重県伊賀市馬場1128番地の 1）  
大山田支所（三重県伊賀市平田656番地の 1）  
青山支所（三重県伊賀市阿保151番地の 1）

## 1.8 対象業務

窓口 DXSaaS を導入する対象業務を以下のとおりとする。また、稼働後も業務を拡充できるよう、拡張性のあるサービスとすること。

- (1) 証明書交付請求
  - ア 住民票
  - イ 印鑑登録証明書

- ウ 戸籍関係証明書
- エ 税関係証明書
- (2) 住民異動及び個別届出
  - ア 住民記録
  - イ 印鑑登録
  - ウ 国民健康保険
  - エ 後期高齢者医療
  - オ 国民年金
  - カ 児童手当
  - キ 児童扶養手当
  - ク 特別児童扶養手当
  - ケ 福祉医療費助成
  - コ 介護保険
  - サ 障がい福祉
  - シ マイナンバーカード
  - ス 母子医療
  - セ 幼稚園・保育園
- (3) 対象業務の受付を行う窓口

上記対象業務の受付処理を行う窓口は、本庁8所属及び各支所であり、本庁はワンフロアでの対応、各支所はワンストップでの対応を想定している。

## 1.9 納品成果物

成果物については以下の納品物を電子媒体で納入するものとする。

- ・ 全体工程表
- ・ 導入仕様確認書
- ・ 進捗管理表
- ・ 稼働立ち合い計画書
- ・ 打ち合わせ議事録
- ・ 職員研修用資料
- ・ 操作マニュアル・システム障害時対応マニュアル
- ・ 運用体制図

## 2 システム要件

### 2.1 システムの機能要件

デジタル庁「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-令和8年度募集-」公募仕様書、要件定義書で必須項目となっているものについて、すべて要件を満たしていること。

## 2.2 データ連携要件

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、下記の条件を基に対象業務のデータを取り込み、システムで活用できること。

### (1) 前提条件

- ア 現在本市では基幹系システムとして以下の業務システムを利用している。
  - 住基：COKAS-R for Gov-Cloud（日本電気株式会社）
  - 税：COKAS-R for Gov-Cloud（日本電気株式会社）
  - 保育：ADWORLD（日立システムズ）
  - 児童手当：ADWORLD（日立システムズ）
  - 障がい福祉：総合福祉システムあゆむくん（株式会社 IJC）
  - 介護保険：ADWORLD（日立システムズ）
  - 国民健康保険：ADWORLD（日立システムズ）
  - 医療費助成：ADWORLD（日立システムズ）
  - 後期高齢者医療保険：ADWORLD（日立システムズ）
- イ 上記アの基幹系システムの CSP (Cloud Service Provider) は AWS (Amazon Web Services) となる。
- ウ 基幹系システムから窓口 DXSaaS への連携は、本市担当者、基幹系システム委託事業者と協議し決定すること。
- エ 窓口 DXSaaS から基幹系システムへの連携は、本市担当者、基幹系システム委託事業者と協議し決定すること。
- オ 連携に RPA のライセンスが必要な場合は、本業務の範囲内として必要な経費を見積もること。
- カ 本業務で取り扱うことを想定している手続きの数は概ね 110 手続きであり、窓口 DXSaaS から基幹系システムでの連携を必要とする手続きの数は概ね 45 手続きを想定している。
- キ 基幹系システムから窓口 DXSaaS への連携に関して、住民記録の情報は少なくとも 5 分毎に更新されること。
- ク データ連携に際し、データ連携サーバ等の機器が必要な場合は、本業務での処理件数を考慮して見積もること。サーバの導入形態については問わないが、令和 8 年度に要する導入設置費や保守費、ホスティング料等、運用に係る経費は本業務の範囲内とすること。なお、データ連携サーバを導入する場合は、5 年以上の使用に耐えうるものとする。

### (2) 連携項目

- ア 住民記録
- イ 住登外情報
- ウ 転出先情報

- エ 住所、自治区、学校区情報
- オ 印鑑登録
- カ 児童手当
- キ 児童扶養手当
- ク 特別児童扶養手当
- ケ 福祉医療費助成
- コ 介護保険
- サ 障がい福祉
- シ 国民健康保険
- ス 国民年金
- セ 後期高齢者医療
- ソ 幼稚園・保育園
- タ 個人住民税
- チ 収納管理
- ツ その他必要な情報

### 2.3 非機能要件

- (1) サービス開始以降、窓口DXSaaSで利用する端末を増設するときには、窓口DXSaaSライセンスの追加に係る費用が不要であること。
- (2) 組織の機構改革や人事異動に伴う組織やユーザー情報の変更について適宜対応できること。特に人事異動に関しては一括して異動情報を流し込める仕組みを有すること。
- (3) 運用時間は、平日の午前8時30分から午後5時15分までを基本とするが、木曜日は窓口延長のため、午後7時30分まで利用できるようにすること。その他業務の都合による運用時間の延長にも柔軟に対応できるようにすること。
- (4) 本システムは、機密性、秘匿性の高い情報を管理するため、関係法令及び本市情報セキュリティポリシー等を遵守するとともに、以下のセキュリティに関する要件を備えること。

#### ア セキュリティ対策

- ① 不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏えい、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。
- ② 継続的にセキュリティが維持されるよう取り組むこと。

#### イ 権限管理

- ① ID・パスワード等により識別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。アクセス許可されたユーザーに対して、権限管理を行う機能を設け、操作権限・アクセス権限を設定できること。

- ③ 操作ログやアクセスログの取得や追跡が権限を有する職員側で取得可能であること。
- ④ アクセスログは2年以上保有できるシステムであること。

(5) データ復旧要件

- ア 自動バックアップ機能を備え、最低でも2営業日前までの申請データを保持すること。バックアップの方法等については、本市と協議のうえ決定する。
- イ 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。

2.4 ネットワーク作業

現在、基幹系システムが稼働している個人番号利用事務系ネットワークに対してシステムの導入を行なうこと。

ガバメントクラウドに接続する為の回線については本市が別途調達する。ガバメントクラウドへの接続に必要な設定等については本市と協議することとする。

また、AWS以外のCSPを選択する場合は、提案事業者側で本市既存ガバメントクラウド環境との接続に必要なガバメントクラウド接続ゲートウェイ、通信経路、回線、ネットワーク設定、セキュリティ設定その他一切の接続環境を準備すること。

政府共通の接続基盤（GCAS Connect）が必須である場合は、本市は現状GCAS Connectの利用が無いことから、その提案も併せて行うこと。

3 ハードウェア調達要件

窓口 DXSaaS の運用を想定している端末及び周辺機器の数はそれぞれ 45 台とする。端末については、運用に必要な 45 台のうち 8 台の端末について、可能な範囲で本市の既存端末を活用した想定の実案を行うこと。なお、調達するハードウェアは5年以上の使用に耐えるものとする。

3.1 想定する端末、周辺機器の構成

No.	導入機器	台数	説明
1	署名用タブレット（既存端末未用）	8台	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 既存端末で署名の入力を行うために必要なペンタブレットを提案すること。</li> <li>◇ 既存端末に関する情報は（別紙）所属別導入機器明細を参照すること。</li> </ul>
2	新規に導入する端末（タッチパネル機能を有するもの）	37台	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ システムが安定して稼働できるスペックにて提案をおこなうこと。</li> <li>◇ 有線LANで接続ができるようにすること。</li> </ul>

			<p>(原則は有線LANでの接続とするが、配置窓口の環境により無線接続による提案も可能とする。その場合は総務省の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を参考にセキュリティ対策を行うこと。また本市ネットワーク保守業者と協力すること。)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ マイナンバーカード読み取り機器や2次元コードリーダーが接続できること。</li> <li>◇ タッチパネルにて署名の入力が可能であること。</li> <li>◇ タッチパネル機能のない端末については、別途ペンタブレット等を用いた運用にすることも可とする。</li> <li>◇ 接続するネットワークは基幹系ネットワークのため、2要素認証の環境を整えること。現在2要素認証を行うために使用している生体認証の機器は別紙のとおりである。</li> </ul>
3	マイナンバーカード読取機器	45台	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ プラスチックのマイナンバーカードの読取りに加えて、カード代替電磁的記録による読取りが可能な場合は併せて提案すること。</li> <li>◇ 既存端末を活用できる場合は(別紙)所属別導入機器明細に記載の端末に接続可能であること。</li> </ul>
4	2次元コードリーダー	45台	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ ワンフロアでのサービス提供において、各課の申請者情報の引継ぎのために2次元コードの活用を想定している。この方法以外に、市民や職員の負担をより軽減できる方法がある場合は、別の方法による提案も可能とする。</li> <li>◇ 既存端末を活用できる場合は、(別紙)所属別導入機器明細に記載の端末に接続可能であること。</li> </ul>

## 4 システム構築業務要件

### 4.1 構築体制等

- (1) 受注者は、窓口 DXSaaS の構築実績があること。
- (2) プロジェクト体制には、以下の役割を設置すること。
  - ア プロジェクト管理者（プロジェクトリーダー）  
業務の進捗管理、課題管理を行い、適宜本市に報告すること。
  - イ 業務担当者  
窓口 DXSaaS 構築の実務担当者
- (3) 機器の設置や設定に際して必要に応じて本市担当者、基幹系業務システム保守事業者、ネットワーク保守事業者との打ち合わせに参加すること。
- (4) システム構築作業の際は、本市の通常業務に影響を及ぼさないよう作業手順や作業時間について配慮すること。
- (5) 本市が業務の進捗状況や作業内容についてシステム構築に支障があると認めた場合は、業務体制や作業手順を含め速やかに対応策、改善策の検討を行うこと。
- (6) システム要件の最終決定、本稼働判定、本稼働日の決定については本市の同意を得ること。

## 5 運用・保守管理業務要件

### 5.1 運用・保守管理業務体制

- (1) 責任者・窓口担当者の設置  
運用管理業務の全体的な調整及び進捗状況の管理に対応するため、責任者・窓口担当者を設置し、運用管理業務の管理を実施することとする。
- (2) 運用サポート時間
  - ア 運用サポートに際しては電話対応窓口、及びメール受付窓口を設置すること。サービス提供時間は平日午前8時30分から午後5時15分まで（土日祝休日および12月29日から1月3日までの年末年始を除く）とする。ただし、サービス提供時間の変更については本市と調整のうえ、サービス提供時間の延長にも対応すること。
  - イ サービス提供時間外の時間帯において、本市が緊急に運用・維持管理担当者との連絡調整を要する場合、受託者は本市と責任者・窓口担当者との間で連絡をとれる体制を整えなければならない。
- (3) サービスのメンテナンス  
システムメンテナンスは緊急時を除いて基本的に運用時間外に実施すること。また、メンテナンスにあたってシステムの停止が伴う場合は、障害等の緊急の場合を除き、原則10営業日以上前に本市へ事前連絡を行うこと。
- (4) 端末、周辺機器等の保守
  - ア 導入したサーバや端末、及び周辺機器の保守を行うこと。なお、故障時の保守

は原則オンサイトでの保守とする。

- イ 既存端末の機器更新の際には、本業務で調達する周辺機器等の再設定を行うこと。
- ウ 導入した機器のファームウェアやOSの更新が必要な時は、本業務内で対応すること。
- エ システム障害発生時の一次切り分け及び関係事業者との調整を行うこと。

#### (5) 窓口DXSaaSの再設定

既存端末の機器更新の際は、当該端末の利用環境の再設定を行うこと。

## 6 操作研修

システム導入後の円滑なシステム利用を図るため、受託者は本市の職員に対してシステム操作に関する研修を実施するものとする。集合研修、個別研修、両方に対応できるものとし、具体的な研修方法（時間、回数含む）は本市と協議のうえ決定する。なお、操作研修に使用する会議室は本市が用意する。研修を受講する職員の数は概ね90名程度を想定している。

### 6.1 研修の対象

- (1) システム運用・維持管理担当者向け研修

対象者：システム管理、設定を担当する職員

- (2) 窓口DXSaaS操作研修

対象者：窓口業務を担当する職員

### 6.2 研修に必要な資料等の作成

研修用資料については研修の5営業日前までに電子データを本市に納品すること。

## 7 業務BPRの支援・稼働後の運用支援

### 7.1 導入時のBPR支援

窓口DXSaaSの導入にあたっては、現行業務(As-Is)の整理を行い、導入後の業務フロー(To-Be)を本市と協議のうえ提示すること。

### 7.2 稼働後の運用支援

稼働後においても、業務改善に資する運用支援を行うこと。

## 8 その他特記事項

### 8.1 留意事項

- (1) 本業務は、本市の基幹系業務ネットワークに接続された端末を使用することから、受託者はプライバシーの保護には細心の注意を払い作業にあたること。
- (2) 受託者は、本業務を通じて知り得た情報を機密事項として扱い、目的外の利用、提供を行ってはならない。また、契約終了後も同様とする。
- (3) 受託者は、本契約に基づく業務は第三者に委託してはならない。ただし、業務全体に大きな影響を及ぼさない補助的な業務について、事前に本市から承認を得られた場合はこの限りではない。この場合、再委託の内容、そこに含まれる情報、再委託先、その他、再委託先に対する管理方法等を書面により提出すること。
- (4) 本仕様書に定めのない事項及び疑義の生じた事項については、本市と協議のうえ決定すること。

(別紙) 所属別導入機器明細

【導入台数一覧】

	署名用 ペンタブレット	端末 (タッチパネル有)	マイナカード 読み取り機器	二次元コード リーダー
住民課 (戸籍住民)	4	5	9	9
住民課 (マイナンバー)		4	4	4
住民課 (マイナカードセンター)		1	1	1
障がい福祉課		3	3	3
こども政策課		2	2	2
保育幼稚園課		3	3	3
介護高齢福祉課	4	0	4	4
保険年金課		5	5	5
課税課		2	2	2
収税課		2	2	2
伊賀支所		2	2	2
島ヶ原支所		2	2	2
阿山支所		2	2	2
大山田支所		2	2	2
青山支所		2	2	2
合 計	8	37	45	45

【既存端末一覧】

管理名称	所属	製造元	システムモデル	OSバージョン	OSバージョン(ビルド番号)
KPC2019	住民課	NEC	PC-MKM46CZGK	Windows 11 Pro (x64)	バージョン 22H2 (OS ビルド 22621.4317)
KPC2020	住民課	NEC	PC-MKM46CZGK	Windows 11 Pro (x64)	バージョン 22H2 (OS ビルド 22621.4317)
KPC2021	住民課	NEC	PC-MKM46CZGK	Windows 11 Pro (x64)	バージョン 22H2 (OS ビルド 22621.4317)
KPC2232	住民課	NEC	PC-MKM46CZGK	Windows 11 Pro (x64)	バージョン 22H2 (OS ビルド 22621.4317)
M-63099	介護高齢福祉課	EPSON DIRECT CORP.	JS60IGKAI5	Windows 10 IoT Enterprise LTSC 2021 (x64)	バージョン 21H2 (OS ビルド 19044.5011)
M-63100	介護高齢福祉課	EPSON DIRECT CORP.	JS60IGKAI5	Windows 10 IoT Enterprise LTSC 2021 (x64)	バージョン 21H2 (OS ビルド 19044.5011)
M-63102	介護高齢福祉課	EPSON DIRECT CORP.	JS60IGKAI5	Windows 10 IoT Enterprise LTSC 2021 (x64)	バージョン 21H2 (OS ビルド 19044.5011)
M-63103	介護高齢福祉課	EPSON DIRECT CORP.	JS60IGKAI5	Windows 10 IoT Enterprise LTSC 2021 (x64)	バージョン 21H2 (OS ビルド 19044.5011)

【二要素認証用機器】

非接触型指ハイブリッドスキャナ	HS100-10	37	台
指ハイブリッド認証ログオン V1 クライアント用-i/10L	UWT031-N0201-I	3	式

指ハイブリッド認証ログオン V1 クライアント用-i/1L	UWT031-N0101-I	7	式
保守5年 指ハイブリッド認証ログオン V1 クライアント用-i/10L	UWHT031-H0202-I	3	式
保守5年 指ハイブリッド認証ログオン V1 クライアント用-i/1L	UWHT031-H0102-I	7	式