

三好市申請書作成支援システム導入業務仕様書

業務名

三好市申請書作成支援システム導入業務

委託期間

契約締結日から 2024 年 2 月 28 日まで

2024 年 2 月 1 日以降の運用保守契約は、別途契約する。

1. 業務目的

三好市ではデジタル技術を活用した各種届出・申請における住民サービスの向上及び業務改善を目指している。

転入、結婚、出産などのライフイベントに伴って発生する窓口での各種申請は項目が多く、申請書ごとに再度署名が必要となっており市民の負担となっている。また住民に必要な申請の案内ができておらず、再来庁が必要になるなどの課題もある。

また開庁時間内に来庁する事が難しい住民に対しては電子申請や、スマートフォン等を用いた事前の申請書作成など住民それぞれのライフスタイルにあったサービスを提供する必要がある。

これらの課題解決のため、実際に来庁された場合であっても、電子申請や事前作成であっても入力情報の転記機能、聞き取り等による記載情報の正確性向上や「漏れの無い」案内による市民の負担軽減を図るため申請書作成支援システム（以下「業務システム」という。）の導入運用について必要な業務を委託するものである。

2. 選定方針

導入及び運用事業者選定に当たっては、経費といった経済性だけでなくシステム操作性、業務継続性、導入時及び導入後のサポート体制やセキュリティ体制、運用保守体制等を含めたシステム導入・運用に関する専門的知識や実績を総合的に判断する。

さらに 2024 年度に予定している新庁舎移転及び 2026 年度末の基幹系システムの標準化システムへの移行を見据え、導入後の拡張性も考慮し最適な事業者を選定するため、受託候補者を公募型プロポーザルにより選定する。

3. 委託業務内容

業務システムの構築（設計・構築・テスト・運用開始・職員研修等）

三好市デジタル推進課及び庁内ネットワーク保守事業者との調整

業務システム運用・保守の仕様設計

その他の必要な作業

4. 前提条件

構築場所

三好市役所本庁及び各支所、出先機関で本市が指定する場所とする。

構築スケジュール

業務システムの構築スケジュールは以下のとおりとする。なお現段階での三好市の想定するスケジュールであり、システム稼働までの確実に実行できるスケジュールの提案を求めるものとする。

期間	内容
2023年8月	公募型プロポーザル、契約締結
2023年9月～10月	要件定義（非機能要件等も含む）
2023年10月～12月中旬	環境構築
2023年12月中旬～2024年1月	各種テスト、職員研修、仮稼働
2024年2月	本番稼働

5. 提案要件等

導入する業務システムに関する条件

過去2年間に三好市と同等以上の人口規模の自治体において稼働実績があること。

窓口設置端末が5台以上かつ複数部署の窓口での稼働を条件とする。

窓口設置端末は職員側がタブレット・PC、住民側にタッチパネルモニタを設置し、双方から画面確認、入力ができること。

6. 基本要件

本業務で構築するシステムは、氏名・住所・生年月日等の情報を入力する諸手続の申請書が作成できること。

(1) 機器の配置場所及び台数（予定）

三好市役所本庁：8台

三好市保健センター 1台

三好市子育て支援課 1台

(2) 対象とする届出等の種類

三好市窓口担当課で利用している全ての申請書に対応し、将来的に申請書様式を職員の作業でシステムに追加できること。

本業務で対象とする申請書については、三好市が指定する10種類は受託者が作成すること。その他の申請書については三好市職員が作成できるように研修等で支援し、システム稼働時には対象申請書が全てプリセットされていること

7. 環境構築要件

- (1) 業務システムは、LGWAN-ASP サービス等のクラウドサービス型であること。
- (2) システム利用に際しネットワーク機器が必要となる場合は、受託者で必要とするネットワーク機器を調達することを基本とするが現行、三好市で利用している機器が利用できる場合はその限りでない。またネットワーク機器設置や接続に付帯する作業は本調達の範囲内とし、障害発生時の対応は即時復旧を原則とすること。

8. 機能要件

別紙「機能要件一覧表」のとおり。

機能要件一覧表に記載がない機能・手法についても三好市での業務遂行に対して効果的な場合は提案すること。

9. 非機能要件

- (1) 運用時間は、平日 8:30 から 17:15 を基本とするが、運用時間の延長も可能であること。なお延長する運用時間については別途協議の上決定することとする。
- (2) システムの操作ログについては、三好市文書規程を鑑み 5 年以上保存できること。
- (3) システム及びデータの定期的なバックアップ運用を行い、障害発生時に確実なデータの復元、復旧が行えること。
- (4) データ量及び業務端末の増加に対して、通信、処理速度が低下しないように備えること。
- (5) 効率的に業務を行うことができるように配慮した画面構成、画面遷移、入出力操作方法であること。
- (6) 障害時の運用手順については、障害時の連絡体制・対応フロー等をあらかじめ定めて、運用保守手順書に記述すること。
- (7) 業務システム構築時においては三好市基幹系システムとの自動連携は行わないが、基幹系システムの標準化移行後に基幹系システムとの連携や法改正に伴う申請書修正や追加に対応できるような拡張性を備えること。

三好市基幹系で利用している(NEC 社製 COKAS-AD)との CSV 連携等の実績がある場合は提案すること。

10. セキュリティ要件

- (1) 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セキュリティポリシー等を遵守すること。また本契約において知りえた事項については機密を保持し、契約終了後も同様とする。
- (2) 本システム及び導入機器についてセキュリティ対策を講じること。合わせて、導入作業においてもセキュリティ対策を行うこと。

- (3) クライアントパソコン等の導入機器について、三好市の指定するウイルス対策ソフトの導入を行い、定義ファイルが最新の状態を維持するようにすること。
- (4) 利用者の操作ログを記録すること。

11. 業務内容に係る要件

- (1) 本システム導入作業にあたってはプロジェクト計画、要件定義、設計、構築を実施すること。
- (2) プロジェクト計画策定にあたっては BPR 等の手法を用いて業務システム利用時の最適な業務フローを作成すること。
- (3) 他自治体等の先進事例を参考とし本市担当者と協議の上システム要件を定義すること。
- (4) 本市の既存ネットワークの設定変更が必要な場合は、本市担当者、ネットワーク保守業者と協議の上、設定変更内容の調整及び作業依頼を行うこと。
- (5) 実施するテスト工程の詳細が記載されたテスト全体計画、個別計画を作成して提出すること。
- (6) 可能な限り実際の業務環境に近い状態でテストを行うこと。なお、テストデータは原則、受託者が準備すること。
- (7) 通信負荷テストを行い、通信速度に問題がないか確認すること。
- (8) テストで不具合が生じた場合は復旧作業を行うとともに、再テストを行うこと。
- (9) テスト結果は、専門知識を持たない職員でも分かる内容にまとめ、報告書として提出すること。
- (10) 本市が主体となって実施するテストについて、受託者による支援をすること。
- (11) 導入にあたっては、研修実施体制、スケジュール、回数等について本市担当者と協議の上、研修計画書及び教材等を作成し、実施すること。
- (12) システム操作研修を実施すること。また本システムを使用する職員がシステム稼働に際して戸惑うことがないように研修を複数回に分けて実施すること。
- (13) 操作研修は現地で実施すること。研修を行う場所、プロジェクト等については本市にて提供を行うが、ハードウェアやソフトウェア等のシステム環境については受託者に準備すること。
- (14) システムの操作マニュアル、研修マニュアルを提供すること。
- (15) 職員研修期間は最低 1 ヶ月間を確保すること（最初の操作研修を受けてから本稼働までに最低 1 ヶ月間を確保）。
- (16) 職員からの操作に関する問合せ対応や障害対応を行うこと。

なお、現時点においては、以下のとおり実施することを想定している。

集合研修 システム操作研修を複数回実施（web 会議システムなどを活用）

個別研修 各納入場所の実際の窓口でシミュレーション形式により実施

システム管理者研修 ユーザー権限設定、帳票修正等のメンテナンスを行う職員を

対象に実施

12. 本稼働

- (1) 本稼働は、2024年2月1日を目途とする
- (2) 全納入場所において、本稼働から5営業日間は立会作業を実施すること。
全構築場所に駐在することを意味せず、本庁舎内で待機して構わない。

13. 本稼働支援

本稼働後（2024年2月1日予定）に別途契約予定の連用保守業務に関し、以下の要件を満たすこと。なお、本業務の期間中に詳細な内容を本市担当者と協議の上で決定すること。

- (1) 各窓口担当課からの操作方法や障害等に関する問合せ対応を行うこと。
- (2) インシデント管理、問題管理、オペレーション管理を行い、連用業務の全体を把握すること。
- (3) 各窓口担当課及び情報管理部門など関係者への報告や調整を実施すること。
- (4) 導入機器の定期的な稼働確認を実施すること。
- (5) 保守対応は、運用時間に合わせた対応とすること。
- (6) 構成するハードウェア（責任分界点は本事業での導入した機器とする）、ソフトウェア等は全て保守対象と考え、事業者は各構成要素の保守実態に関わらず、一括して窓口として対応すること。
- (7) 保守対象に障害が発生又は不具合が判明した場合や、緊急に必要な予防保守等の定期メンテナンス日以外の緊急保守作業が必要となった場合は、直ちに本市と調整を実施し、実施日時・作業手順等を取り決めて速やかに保守作業を行うこと。

14. プロジェクト管理

- (1) 本業務に関する知識と理解、経験を有する業務従事者を確保する等、十分な業務体制を整備すること。

従事者に関する条件（ 、 のいずれか）

情報処理技術者に関する有資格者（1名）

過去2年間に、三好市と同等以上の人口規模の自治体において業務システムの構築を行ったことがある者

- (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) 契約締結後2週間以内にプロジェクト計画書を本市に提出し説明すること。
- (4) 進捗管理、課題管理、リスク管理を行い、定期的に本市へ状況報告すること。
- (5) 本市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られた場合は、業務体制を含め、速やかに対応策を検討し実施すること。
- (6) 要件の最終決定、本稼働判定については本市の合意を得ること。

15. 品質管理

- (1) 本システムの品質を維持するために、各工程において品質管理作業を行い、その内容を定期的に本市に報告すること。
- (2) 単体テスト、結合テスト、総合テスト等の各種テストを計画的に実施すること。

16. 納品成果物

受託者は契約後、直ちに本市と本仕様書に基づく詳細な打合せを行い、次の納品物を本市の指定する期日までに提出すること。なお、納品物については、紙媒体各1部及びPDF様式で作成した電子データとすること。

17. 検収

本業務は、本市による正常稼働確認及び前項の納品物全ての検査合格をもって業務完了とする。

18. 見積条件

- (1) 本システムの初期導入時に必要となる環境構築業務に要する経費（イニシャルコスト）を見積もること。
- (2) 2026年度末までの本システムの維持、運用、利用に要する経費（ランニングコスト）を見積もること。
- (3) 2026年度末までのハード費用について、導入及び保守、ライセンス費用等を見積もること。
- (4) RPA等による自動処理の提案がある場合には、必要となるライセンス費を見積もること。
- (5) その他、システムの導入に要する全ての経費を見積もること。

19. 再委託

- (1) 本委託業務については業務の全部または業務における総合的な企画、判断、業務遂行管理に関する部分については第三者に委託することはできない。業務の一部を再委託する場合には、あらかじめ再委託先の名称及び代表者氏名、住所、再委託を行う業務の範囲、契約金額、必要性について記載した文書を三好市に提出し、承認を受けなければ再委託を行ってはならない。また再委託に係る支払金額は、本委託業務の契約額の50%以下でなければならない。
- (2) 委託先からの第三者への委託はこれを認めない。
- (3) 本委託業務の受託者は本仕様書10.(1)で示す機密保持の責務について、再委託先でも同様の責務を負うように、必要な処置を実施し三好市にその内容を報告すること。

- (4) 再委託する場合は、その最終的な責任については本委託業務の受託者が負うものとする。