

みどり市
申請支援システム（書かない窓口）導入業務
仕様書

みどり市政策企画部企画課

令和8年5月

1 本書の位置づけ

本仕様書は、みどり市申請支援システム（書かない窓口）導入業務（以下「本業務」という。）において、みどり市（以下「本市」という。）が選定する事業者（以下「事業者」という。）の事業遂行に係る具体的な指針、および本市が事業者に要求する業務水準を示すものである。

2 業務名

みどり市申請支援システム（書かない窓口）導入業務

3 業務の目的

本業務は、令和7年度に策定した「みどり市デジタル化推進計画2.0」に基づき、オンライン手続の拡充と市民に優しい窓口の実現を目指すものである。書かない窓口システムを導入することにより、来庁する市民の待ち時間短縮や申請書記入負担の軽減といった行政手続きの簡素化を図り、利便性を向上させる。あわせて、職員の事務処理負担を軽減し、業務効率化とサービス標準化を実現することを目的とする。

4 業務期間

(1) システム導入および構築期間

契約締結日の翌日から令和9年1月31日まで（テストおよび研修期間を含む）

(2) システム運用期間

令和9年2月1日から令和9年3月31日まで

5 履行場所

みどり市役所笠懸庁舎（群馬県みどり市笠懸町鹿 2952 番地）外

6 事業概要

本業務の概要は次のとおりとする。

(1) 申請支援システム（書かない窓口）の導入に係るプロジェクト管理

(2) 申請支援システム（書かない窓口）の構築

（窓口対応機能・データ連携機能の構築・テスト・運用開始・操作研修等）

(3) 申請支援システム（書かない窓口）導入に伴う機器の調達・設置

(4) 申請支援システム（書かない窓口）の運用及び保守

(5) 申請帳票の作成、システム稼働にあたり必要となる作業

7 システム要件

(1) 基本事項

- ①本業務は、デジタル庁の「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 提供事業者の募集」で窓口 DXSaaS 提供事業者の認定を受けた事業者を前提とする。
- ②申請支援システム（以下、本システム）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、デジタル庁の「窓口 DXSaaS 要件定義書」の要件を満たしたものであること。
- ③本システムを令和 7 年度末時点で人口 3 万人以上の地方自治体にて導入した実績があること。
- ④本市の基幹系業務システムは既に構築済みであり、本件調達には含まない。なお、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。
- ⑤導入する本システムについても AWS を利用した提案とすること。
- ⑥受注者は障害時の迅速な対応を考慮し、県内に本社、本店若しくは拠点（支社、支店、営業所、サポートセンター等）があること。

（2）機能要件

- ①本業務において提供されるシステムに求める機能要件については、システム機能要件一覧表（別紙 1）のとおりとする。
- ②本業務において、受注者が準備する機器及び設置場所については、調達機器一覧（別紙 2）のとおりとする。

（3）プロジェクト管理等

受注者は、システムの導入にあたり本稼働前に次の作業を実施するものとする。

①プロジェクト管理

- ・初回打ち合わせ時にプロジェクト計画書を本市に提出し、本市に来庁のうえ説明をすること。
- ・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、十分な体制を整備すること。また、提出したプロジェクト実施計画書の内容を変更する場合は、事前に本市の承認を受けること。
- ・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。
- ・月次で定例会議を開催し、進捗状況や課題等の報告を行うこと。
- ・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。
- ・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。
- ・本稼働判定については本市の合意を得ること。

②プロジェクト体制

- ・受託者は、業務を円滑に進めるため、適切な責任者及び従事者を配置すること。
- また、本市におけるガバメントクラウドは AWS で構築済みため、本プロジェクト

トの体制に AWS に関する有識者を配置すること。

- ・業務遂行にあたっては、本取組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。

③システム構築の留意点

- ・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、データセットアップ、住民記録システムとの連携等、できる限り本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。

- ・関係法令等の制定及び改廃への対応について

関係法令等の制定及び改廃が行われた際に、「書かない窓口」を継続するため、本システムに対して必要な対応を行うこと。

また、関係法令等の制定及び改廃が行われた際に、改修にかかる費用を可能な限り縮小するための工夫を行うこと。

8 システム要件

(1) 基本事項

- ①本市の基幹系システムと連携し、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。本事業にて作成する申請書様式に加え、標準的な帳票を提供する等、本市の帳票準備の負担軽減を行うこと。
- ②各機能の詳細はデジタル庁の「窓口 DXSaaS」機能に準じ、必須条件を満たすこと。
- ③基幹系システムのデータを活用し、申請書の作成ができること。
- ④経験の浅い職員でも漏れなく手続きの案内、申請書の作成が可能となるような機能を有すること。
- ⑤運用に合わせて、本市職員が独自様式を柔軟にシステムに追加や変更ができること。
- ⑥インターネット事前申請機能を有し、来庁者情報、手続きの対象者情報等、各申請書に必要な入力事項が本システムに引き継ぎできること。
- ⑦システムのメンテナンスを実施するために一時的にシステムを停止する際は、事前に発注者の了承を得るとともに、システム利用者に対して周知できること。

(2) セキュリティ要件

本システムは、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

- ・内外からの不正な接続及び侵入、本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。
- ・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

- ・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。
- なお、アクセス許可された操作に対して、本市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。

③ログ

- ・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。
- ・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。

④緊急時対策手順の策定

- ・本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。

(3) システム連携要件

①基幹系システムのデータが参照できるようにデータ連携できること。

なお、標準化対象業務に関しては、基幹系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。

②申請データはCSV形式で出力できること。

③基幹系システムとの双方向の連携について、本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。

④基幹系システムと連携する際には、ファイル連携を前提とし、本市の 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。

⑤本システムで作成した申請受付データ（住民異動届、証明書交付申請）から本市住記システムへ仮更新を行えること。

(4) 対象業務

※下記業務に対応できるものとし、採用する業務については、選定事業者と協議の上、決定するものとする。

主な対象手続き	
住民基本台帳	住民異動届（転入届・転居届）
	マイナンバーカード住所変更・署名用電子証明書の発行
	印鑑登録
社会保険・税	国民年金
	国民健康保険
	介護保険
	後期高齢者医療
	原動機付き自転車
	福祉医療費助成（子ども・重心障がい者・ひとり親等）
子ども	児童手当
	保育所・幼稚園・認定こども園等
	学校転校手続
	予防接種予診票
	児童扶養手当
	妊婦健康診査
障がい者	身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳
	障害福祉サービス等受給者証
	心身障害者扶養共済年金
	小児慢性特定疾病医療費助成
	自立支援医療（育成医療・更生医療・精神通院医療）
	障害児者関連手当（特別児童扶養手当、特別障害者手当、障害児福祉手当、経過的福祉手当）
	指定難病受給者証
飼い犬	犬の登録

（5）基幹系業務システムとの連携

デジタル庁の示す「窓口 DXSaaS 要件定義書」の「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。

※連携業務、連携方法、連携タイミング及び連携項目は選定事業者と協議の上、決定するものとする。

①住民記録に関する業務（転入・転出・転居・世帯変更（分離）・世帯変更（合併））

②証明書発行（住民票・印鑑証明）

（6）業務引き継ぎに関する事項

①業務継続のための支援

本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受注者は新規システム提供事業者の指示のもと、履行期間満了日までに新規システム提供事業者が業務を行えるよう必要な措置を講ずるとともに、移行作業の支援を行うこと。

②事務引継ぎ

引き継ぐべき業務内容について、業務引継書を作成し、発注者に提出すること。

9 研修要件

本システムの機能を理解し、操作方法等を習得するために仮稼働（本システムのサービス提供）開始前に、次のとおり操作マニュアルを用いて操作研修を実施すること。

（1）関係する全ての職員を対象に、複数回の研修を本市庁舎にて実施すること。

（利用者向けは2回程度、管理者向けは1回を想定）

なお、研修はオンラインまたは対面研修とし、対面研修の場合は研修内容の録画を行い、参加できなかった管理者等が後日確認できるようにすること。

また、操作研修において使用するPCは受注者が準備すること。

10 納品物

本業務に関わる納品物として、以下書類を運用開始前までに提出するものとする。

なお、紙媒体・電子媒体それぞれ1部提出すること。

種類	内容	提出期限
プロジェクト計画書	プロジェクト計画・作業方針を記載	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
操作説明書	システムの利用方法を記載	操作研修実施まで
打合せ記録簿	打合せに必要な資料及び議事録	随時
事業報告書	その他業務に必要な資料	システム納品時

11 納品場所

納品物の納入先は、みどり市政策企画部企画課デジタル推進室とする。

12 再委託

本仕様書に基づく作業にあたっては、作業の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることは認めないものとする。

ただし、付随又は補助的な業務の再委託を行う場合は、事前に発注者に書面にて届出をしたうえで発注者の承認を得るものとする。

1.3 情報セキュリティ及び秘密の保持

受託者は、市の情報資産の安全性を確保するものとする。特に、個人情報の漏洩が起きないように細心の注意を払うものとし、また、業務の遂行上知り得た情報は他人に漏らしはならない。また、本業務の完了後においても同様とする。

また、セキュリティを確保するため、保守サポート期限切れの基盤、ソフトウェアライブラリ等の利用を行わないなど、セキュリティ面で脅威を与える可能性がある機器等を用いないこと。

1.4 支払方法

システム導入費及びシステム利用料に係る支払い方法は、発注者と受注者が協議の上、決定するものとする。

1.5 その他

(1) 個人情報の保護

受注者は、本事業の履行に当たって個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護に関する法律等に基づき、その取扱いには十分注意し、漏洩、滅失または毀損の防止その他個人情報の保護に最大限の配慮をもって行うこと。

また、個人情報の管理に当たり、クラウドサービスを利用する場合は、他案件のデータと隔離した管理を行うとともに、サーバ監視を行っていることを確認すること。

(2) 守秘義務

受注者は、本事業の履行に当たっては、業務上知り得た秘密を漏らし、または自己のために利用してはならない。なお、本事業終了後も同様とする。

(3) 受注者が事業の実施に当たり、前記各号の規定に反した場合には、発注者は、委託契約額の一部または全部を返還させる権利を有するものであること。

(4) 委託契約締結後に不正行為が明らかになったときは、契約を解除する。

(5) この契約の履行に関して発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む）は、受注者がその費用を負担するものとする。ただし、その損害のうち発注者の責めに帰すべき理由により生じたものは、発注者の負担とする。

(6) その他仕様書に記載されていない事項又は業務遂行上の疑義が生じた場合については、双方協議のうえ決定するものとする。

16 担当課

みどり市政策企画部企画課デジタル推進室

所在地〒379-2395 群馬県みどり市笠懸町鹿 2952 番地

電話 0277-76-0962 (課直通)

メールアドレス dx@city.midori.gunma.jp