

井原市窓口サービス改革事業システム構築業務仕様書

令和7年5月

井原市 総合政策部 DX推進課

概要

1 目的

井原市（以下「市」という。）の窓口サービス改革事業は、住民の目線に立った質の高い窓口サービスを提供するため、市職員が寄り添いながら、申請支援を行うことができる窓口（以下「書かない窓口」という。）であるとともに、市の公式LINEアカウントから、市民の登録状況に応じた情報を配信し、チャットボット等を利用した各種サービスや電子申請の案内を行うことができること（以下「行かない窓口」という。）で、市民の負担軽減や住民サービスの利便性向上、市職員の業務効率化とサービス標準化の実現を目指すものである。

上記を実現するために、「書かない窓口」及び「行かない窓口」のシステムを構築すること（以下「プロジェクト」という。）を本業務の目的とする。

2 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

3 スケジュール

想定している開発スケジュールは、次のとおりである。なお、各工程に要する期間は、ハードウェア調達や本番稼働時期を考慮して、適切なスケジュールを提案すること。

		7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
主な日程			★業務委託契約締結						★行かない窓口システム稼働	★書かない窓口システム稼働
井原市		受託候補者との交渉	対象業務の洗い出し					テスト支援		
受託者	書かない窓口		基本設計・詳細設計	ハードウェア等機器の仕様検討	ハードウェア等機器の導入	開発・単体・結合テスト		総合運用テスト	操作研修	本番稼働
	行かない窓口		再委託・システムの調達	調整・実装			総合運用テスト	操作研修	本番稼働	

作業要件

1 プロジェクト計画の策定

業務全体のプロジェクト管理方法、体制、計画（作業ごとの詳細スケジュール含む）等を記載したプロジェクト計画書について、契約締結後5開庁日以内に作成及び提出し、市の承認を得ること。また、必要に応じ、市の承認を得た上で更新を行うこと。

2 プロジェクト管理

(1) 進捗管理

各タスクの状況把握及びスケジュール管理を行うため、次の要件を満たす進捗管理を実施すること。

ア WBS（Work Breakdown Structure）等により作業工程ごとに必要な成果物、作業タスクを明確にすること。

イ プロジェクトの進捗状況を管理する進捗管理表及び各作業タスクの進捗状況等を定量的に分析した報告書を定期的（月1回の頻度）に作成及び提出し、市の承認を得ること。

ウ 計画から遅れが生じた場合は、原因を調査し、要員追加や担当者変更などの体制の見直しも考慮した改善策を掲示し、市の承認を得た上で、実施すること。

(2) 課題管理

プロジェクト遂行中に発生した各種課題を一元的に管理するため、次の要件を満たす課題管理を実施すること。

ア 課題内容、発生日、優先度、解決予定日、担当者、対応状況、対応策、対応結果及び解決日等の情報を一元管理すること。

イ 定期的（月1回の頻度）に対応状況を確認及び報告し、課題の経過状況を市と共有することで、迅速な解決に取り組むこと。

(3) リスク管理

プロジェクトの円滑な進行を阻害するプロジェクト内外のリスクを特定し、対応策の検討及び実施状況等を管理するため、次の要件を満たすリスク管理を実施すること。

ア プロジェクトの遂行状況に影響を与えるリスクを特定し、その発生要因、発生可能性、影響度及びリスク軽減策を整理すること。

イ リスク発生に備え、緊急対応時の体制及び計画を整備すること。

(4) 品質管理

開発するシステム及び設計書等の成果物の品質を保証するため、次の要件を満たす品質管理を実施すること。

ア 作業工程ごと及び納入成果物ごとに品質評価基準等を設定し、評価結果を市に報告

すること。

- イ 検証、品質改善策の検討及び実施を管理する体制を構築するとともに、品質改善のための各種取組が、プロジェクト計画書に定められた手続きに則って実施されていることを的確に確認・報告すること。

(5) 変更管理

開発するシステム及び設計書等の成果物の構成並びに変更の履歴を管理するため、次の要件を満たす構成・変更管理を実施すること。

- ア 開発するシステムのソースコードや各種設計書など、変更の履歴を管理する構成管理対象を特定し、適切に管理すること。

- イ 変更履歴を管理するだけでなく、ソースコードなどの構成管理対象はプログラム変更によるデグレード（ソフトウェアのバージョンアップに伴う品質低下）対策のため、最新版や特定時点の版（不具合発生前の版など）を、いつでも提供できる仕組みを確立すること。

- ウ 仕様や構成管理対象の変更について、定期的に監査及び評価し、問題があった場合には、市に報告すること。

(6) コミュニケーション管理

プロジェクトに係る全ての参画者の円滑かつ効率的なコミュニケーションを可能とするため、次の要件を満たすコミュニケーション管理を実施すること。

- ア 作業工程ごとにおける各種作業に関する打合せ、成果物等のレビューのほか、進捗・課題等に関する報告を定期的に行う会議を開催すること。

- イ 会議及び報告会等については、会議の内容、対象者及び開催頻度等を明確にすること。なお、会議の開催頻度等は、各作業工程の状況等を鑑みて、市と協議の上、必要に応じて変更すること。

- ウ 災害時や感染症等に備え、Web 会議ツール等を用いた、非対面で打合せ可能な環境も用意すること。なお、市担当者に確認の上、市にて利用可能なツールとすること。

(7) 体制・要員管理

プロジェクトに参画する要員の選定、変更及び体制維持に関する管理を行うため、次の要件を満たす体制・要員管理を実施すること。

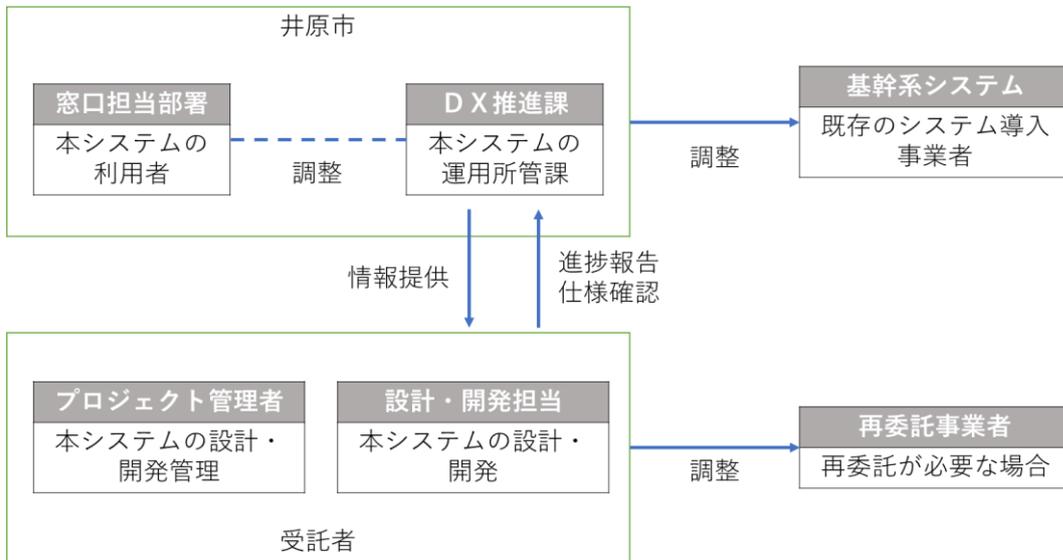
- ア 適切に履行するための体制づくりと要員の確保を行うこと。

- イ 作業工程ごと及び作業タスクごとに必要となるスキルに応じて、適切な知識及び経験を有した要員を配置すること。

3 作業体制

(1) 作業体制図

市、受託者及び関連事業者との関係は下図のとおりとする。



- (4) 市の指定した IP アドレスの設定等を行うこと。
- (5) ネットワークトラフィックの効率化を意識し、冗長的なトラフィックを発生させないようにすること。

5 アカウント管理

- (1) 部署、ユーザー管理ができること。
- (2) 市の Active Directory（以下「AD」という。）の情報を利用できること。ただし、AD を利用しない場合は氏名、ログイン ID、パスワード、有効期限等の設定ができること。
- (3) 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操作者に対して、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。

6 基本的事項

- (1) 本サービスを利用しようとする市民（以下「利用者」という。）及びサービスを提供する市職員の双方にとってわかりやすく、操作性が高く、効率的に運用可能なシステムであること。
- (2) マイナンバーカードから氏名・住所・生年月日・性別の情報（以下「4 情報」という。）等を自動転記した申請書類の作成、手続案内書の出力等が可能なシステムであること。
- (3) システムで使用する文字フォントは、デジタル庁が示す文字セットである「行政事務標準文字」に対応できること。
- (4) テスト用の運用環境を提供すること。
- (5) アンケート機能を有すること。

7 機能的事項

各機能の内容は、以下のとおりとする。ただし、すべてを必須要件とするものではなく、実現が難しい機能については、代替となる方策の提案を妨げるものではない。

(1) 基幹系システムとの連携機能

- ア 基幹系システムの情報等を参照して住民情報が申請書類に自動転記され、自動転記されない項目は市職員が画面表示される手続に必要な事項を入力することで、申請書類の作成・出力ができること。
- イ 基幹系システムの情報等を参照して住民異動に付随する複数の手続において申請書類を一括で作成、出力できること。
- ウ 申請書作成機能で作成された異動データを基幹系システムに反映させる方式について提案すること。

(2) 帳票の出力機能

ア 申請書類は、電子的に作成、出力、保存（テキストデータ又は画像）ができること。また、紙でも出力できること。

イ ライフイベント（死亡、転出、転入、転居、結婚、離婚、出生等）による申請書類の絞り込みができること。また、ライフイベントに限らず、個別手続の申請書類の作成、出力ができること。

ウ 各業務について、帳票が出力できること。

(3) 入力機能

ア 住所入力時に、存在する住所を選択し入力できること。

イ マイナンバーカードのIC又は券面から読み取った4情報等の情報を申請書類に自動転記できること。

ウ 補記する内容等を自由入力可能な備考欄を有し、備考欄に入力する文言は定型文登録もできること。

(4) 受付案内機能

ア ライフイベントに付随する手続一覧、受付番号、案内図等が表示された来庁者用の手続案内書が出力できること。また、各窓口で受付が可能な手続及び他部署へ案内する手続が画面上で判別できること。

イ 住民異動内容や基幹系システムの情報等を参照して住民異動に付随する手続を自動判定して画面上に一覧表示できること。

(5) 市職員向け機能

ア 手続の進捗状況の管理と他部署間の情報共有ができること。

イ 対応記録など市職員がメモ入力可能な機能を有し、記録した内容を他部署間での情報共有ができること。また共有制限（閲覧の制限）ができること。

ウ 手続に関するガイダンス、ヘルプ機能により市職員向けに画面表示ができること。

エ 受付した申請書類の内容を記録、管理し、受付番号等で連携し、後続の審査や引継先の他部署での手続再開ができること。

(6) 保存機能

ア 対応した市職員のデータログが保存されること。

イ 電子的に作成した書類と転出証明書や委任状等の添付書類は、電子的に保存、管理できること。

ウ 保存年限を経過したデータを一括削除できること。また、保存期間経過後は自動削除する機能を有すること。

エ 各業務について、保持しているデータの保存期間を設定できること。

(7) 拡張性

ア 他のシステム・サービスと連携が可能となった際に、柔軟に連携可能なサービス設計となっていること。

イ 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律における標準化対象事務について、標準化基準に適合した情報システムの利用（以下「標準化」という。）を見据えて基幹データを参照し手続対象者の検索、手続対象者及びその世帯員の住基情報が画面上で一覧表示できる拡張性を考慮すること。

(8) システム設計

ア REST API とすること。

イ 市職員だけで対象業務を追加できるシステムであること。

(9) その他

ア 利用者のマイナンバーカード以外の本人確認書類から読み取った4情報等の情報を申請書類に自動転記できること。

イ 転入者等で手続対象者が基幹系システムの情報に存在しない場合、本人確認やヒアリング内容を基に必要な情報を入力することで、申請書類を作成、出力できること。

8 対象業務

別紙「対象窓口業務一覧表」のとおり。

9 システム構築の留意点

(1) 画面

市職員が利用しやすい画面を設計・開発すること。また、画面一覧、ユーザビリティ、アクセシビリティについて提案すること。

(2) 低廉かつ効率的なシステムの導入

市の人口規模等を考慮し、円滑な運用を可能とする低廉かつ効率的なシステムを構築すること。

(3) 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、基幹系システムとの連携等について可能な限り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。

(4) 関係法令等の制定及び改廃への対応

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」を継続するために本システムに対して必要な対応を行うこと。ただし、この対応に必要な費用については提案内容に含まない。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なるべく少なくするための工夫を行うこと。

(5) 標準化への対応

市では、令和9年1月より基幹系システムについて、標準準拠システムに移行することを予定しているが、移行後についても「書かない窓口」を継続するために本システムに対して必要な対応を行うこと。ただし、この対応に必要な費用については提案内容に含まない。また、改修及び移行後の運用にかかる費用をなるべく少なく行うための工夫をすること。

書かない窓口システムの非機能要件

1 信頼性等

(1) 想定アカウント数

市職員 約 300 人

(2) システム運用時間

平日 8:30~17:15

土・日曜日、祝日、12月29日から1月3日までは非稼働

繁忙期等は、上記以外での稼働を行う可能性がある。

(3) 可用性

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、十分なキャパシティを備えること。

(4) 同時接続最大数

30 台。ただし、今後の同時接続最大数が増加する可能性を考慮した設計とすること。

(5) サービス稼働率

システム運用時間内について、99.9%以上を確保すること。

(6) 冗長化構成等

サーバ機器等については、障害発生によるサービス停止を避ける構成がなされていること。また、実装予定の冗長化構成について提案すること。

(7) バックアップ

保有するデータ（データ、サーバの設定情報、動作ログ等含む）について、日次にて差分バックアップ、週次にてフルバックアップを自動で実施すること。また障害が発生した場合、データの復旧はバックアップデータのリストア（データ復元等）で対応可能なこと。

なお、システム運用時間内の障害及び復旧は、手続き中の業務に影響があるため、DBのレプリケーション等を利用し、復旧時の業務影響を最小限に抑える内容を提案すること。

(8) 障害復旧時間

1 時間以内とする。（障害発生確認時点から復旧確認時点まで）

また障害対応及び復旧対応について提案すること。

(9) 開発・運用・保守・復旧対応

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、原則リモート保守不可とし、開発、保守及び復旧対応は市が指定する場所で行うこと。なお、それらに係る費用（交通費含む）は委託範囲内とし、見積もりにわかるよう記載すること。ただし、交換部品等の経費については別途対応とする。

(10) 作業する場所

市が指定する場所

2 セキュリティ

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) 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。
- (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。
- (3) 通信は、SSL/TLS(TLS1.2以上)による暗号化通信を行い、盗聴等への防止策を実施すること。
- (4) 市のセキュリティポリシーに準拠すること。

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、分析、報告する機能を設け、又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 サービス停止

- (1) システムの安定的運用のために、サービスの停止が必要な場合は、サービス停止の10日前までに市へ協議を行い、承諾を得ること。その際、システムの利用に支障がないよう代替手段等を提示すること。ただし、緊急でやむを得ない場合は、この限りではない。
- (2) 意図しないシステムの不具合やサービス停止が発生した場合は、直ちにサービスの復旧又は代替手段を用意し、サービスの安定的な運用に努めること。

5 障害時対応

- (1) システム障害や異常入力、処理を検出し、データの漏えいや改変を防止する対策を講じること。
- (2) 障害等でデータ復旧が必要な場合、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。
- (3) 障害時の対応手順については、連絡体制・対応フロー等を定めて「運用保守手順書」に記述すること。
- (4) 市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、「運用保守手順書」に記述すること。

6 機器の設定

受託者で調達した機器及びシステム稼働のための端末のセットアップ作業を実施すること。なお、窓口端末、ネットワークプリンタは市の既設機器を活用することとする。

7 再委託の禁止

受託事業者は、全部又は主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。

行かない窓口システムの機能要件

1 業務要件

市の公式 LINE アカウントを利用して、機能・非機能要件を満たすシステムの構築。

2 基本的事項

- (1) 利用者及び市職員の双方にとってわかりやすく、操作性が高く、効率的に運用可能なシステムであること。
- (2) 市に物理的な機器が必要のないシステムとすること。
- (3) 政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）のクラウドサービスに登録されていること。
- (4) ファイヤーウォール等のサイバー攻撃対策・不正アクセス対策を実施すること。
- (5) 適切かつ万全なウイルス対策を実施すること。
- (6) 管理画面は IP アドレスによりアクセスできる環境を制御できること。

3 機能的事項

各機能の内容は、以下のとおりとする。ただし、すべてを必須要件とするものではなく、実現が難しい機能については、代替となる方策の提案を妨げるものではない。

(1) セグメント機能

- ア 「性別」「年代」「住んでいる地域」「知りたい情報」など利用者の属性を取得する登録フォームを構築し、利用者の嗜好に合わせて情報を配信できるようにすること。
- イ 利用者が市公式 LINE アカウントを友だち登録したときに、自動でトーク画面に利用者属性の登録アンケートが表示されること。利用者はフォームに登録した情報を随時変更ができること。
- ウ セグメント配信は、予約配信・定期配信ができること。
- エ 既読数や既読率の確認を行うことができること。
- オ 受信設定以外のアンケートや申請の回答内容に応じてセグメント配信ができること。

(2) リッチメニュー

- ア トーク画面のキーボードエリアに画像付きのメニュー（リッチメニュー）を表示させ、指定のテキストの表示や URL 等にリンクする設定ができること。
- イ リッチメニューで利用者がタップ可能な領域を任意の数で分割できること。また、複数枚で構成し、動的に切替えができること。
- ウ 運用開始後において、システムの管理画面等で、リッチメニューの変更等が容易に

できること。

- エ 動的な切替えは利用者単位で行うことができ、リッチメニュー内の切替え用の領域（タブなど）がタップできること。また、その他トーク内での利用者のアクションに応じて切替えができること（例：防災メニューや市外者専用リッチメニューなど）。

（3） アンケート機能

- ア 意見募集等、複数の種類のアンケートフォームが作成できること。アンケートフォームの数に原則制限を設けないこと。
- イ 利用者の回答結果は、CSV 又は Excel 形式でデータのエクスポートが可能なこと。

（4） 通報機能

- ア 利用者からの通報を写真や位置情報付きで受付できること。
- イ 名前や電話番号、その他任意の質問を市職員が自由に追加できること。
- ウ 通報された位置情報や住所などの情報は、CSV 又は Excel 形式でデータのエクスポートが可能なこと。
- エ 通報があった時は、メール通知する設定ができること。
- オ 通報内容の確認及び修正までを LINE で一貫して実現できる機能を有すること。

（5） チャットボット機能

- ア シナリオ型チャットボットで利用者からの問い合わせの対応ができること。
- イ チャットボットの作成及び変更、削除を市職員が随時行えること。また、作成可能数に上限を設けないこと。
- ウ 利用者がチャットボットを操作する際、利用者自身でチャットボットを中断できること。
- エ チャットボットを作成する際、CSV ファイルのインポートでシナリオを設定できること。また、シナリオは CSV ファイルで出力できること。
- オ サービス展開を円滑に進めるため、他自治体で頻出する質問等への回答や、他自治体で利用しているチャットボットシナリオ等の設定フォーマット等を提供すること。

（6） 施設検索機能

- ア 利用者の位置情報を中心に半径 10 キロメートルまでに存在する避難所や公共施設等を表示できる機能を有すること。
- イ 利用者の位置情報から検索した目的地の位置情報をマッピングして表示できること。また、目的地の施設までの経路を表示できること。

（7） メール連携機能

- ア 市が配信するメールマガジン等のメールの内容は、LINE 連携用の特定のメールアドレス

レスを作成することで、メールが送信された際に、その内容を自動的に LINE にて配信ができること。

イ 宛先となるセグメントは、自由に設定することができること。

(8) 管理機能

ア システムの利用状況及び配信状況などを蓄積し、管理画面で確認できる機能を有すること。

イ タイムライン、友だち登録時のあいさつメッセージ、リサーチ、その他既存の LINE 公式アカウントマネージャーの機能をそのまま使用できるシステムであること。

ウ 利用者からの申請及びアンケートや通報等があった際に、各業務担当部署にメールにより自動で通知できること。

(9) その他

ア パソコン（インターネット）上においても、LINE の使用ができること。なお、パソコン上で LINE が使用できることも含め、市の公式 LINE 登録方法のガイドラインを作成すること。

行かない窓口システムの非機能要件

1 システム運用・保守

- (1) システムは 24 時間 365 日利用できることを原則とすること。
- (2) システムの安定運用を図るため、ソフトウェア・セキュリティに関して定期的な保守を行うこと。

2 バックアップ

- (1) 少なくとも日次でシステム及びデータに対して自動でバックアップを行う機能を有すること。
- (2) 本システムを運用するにあたり臨時のバックアップ作業やリストア作業が必要となった場合は、運用保守において実施すること。

3 サービス品質

- (1) 管理画面は Microsoft Edge 及び各種ブラウザにて操作が行えるものであること。また、それぞれの最新バージョンで動作するものであること。
- (2) 年間の稼働率 99.5%以上を確保すること。

4 サービス停止

- (1) システムの安定的運用のために、サービスの停止が必要な場合は、サービス停止の 10 日前までに市へ協議を行い、承諾を得ること。その際、システムの利用に支障がないよう代替手段等を提示すること。ただし、緊急でやむを得ない場合は、この限りではない。
- (2) 意図しないシステムの不具合やサービス停止が発生した場合は、直ちにサービスの復旧又は代替手段を用意し、サービスの安定的な運用に努めること。

5 障害時対応

- (1) システム障害や異常入力、処理を検出し、データの漏えいや改変を防止する対策を講じるシステムであること。
- (2) 障害等でデータ復旧が必要な場合、市の業務への影響を抑制するため、データ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。
- (3) 障害時の対応手順については、連絡体制・対応フロー等を定めて「運用保守手順書」に記述すること。
- (4) 市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、「運用保守手順書」に記述すること。

6 セキュリティ要件

- (1) 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、必要なセキュリティに関する要件を備えていること。
- (2) 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。
- (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。
- (4) 利用者ごとに 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。
- (5) 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操作者に対して、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。
- (6) 管理画面へのインターネット上の通信は、SSL/TLS(TLS1.2 以上)による暗号化通信を行い、盗聴等への防止策を実施すること。

7 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、分析、報告する機能を設け、又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。

8 構築支援

市職員の要望を実現できるよう支援すること。

9 再委託の禁止

- (1) 受託事業者は、全部又は主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ市の承認を得て業務の一部を第三者に委託する場合は、この限りではない。
- (2) 上記記載のただし書きについて、委託事業者は業務の一部を第三者に委託する場合は、その内容を明確にした書面を市に提出し、承認を受けるとともに、当該第三者の行為のすべてについて責任を負うものとする。

その他

1 市職員支援

(1) 導入説明

各機能を使用すると想定される担当課に説明を行うこと。その際、各課がどのように活用できるかイメージできるように留意すること。

(2) 操作研修

ア 市職員向け操作研修を計画し実施すること。

イ 操作研修に必要な機器等については、受託者が用意すること。

ウ 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。

エ 市職員の研修期間を十分に確保すること。

(3) 問い合わせ相談

本サービスの利用に関して生じる疑義等は、専用サイト又は電話、電子メール、オンライン会議等の手段によって速やかに回答すること。

(4) マニュアル作成

ア 本サービスの操作方法を詳細に記入したマニュアルを作成すること。

イ 業務に不慣れなものでも理解できるよう、画面の画像等を用いながら、平易な用語で作成すること。

ウ 作成したマニュアルは、データで納品し、システム上でいつでも閲覧可能な状態にすること。

2 独自提案

(1) 行かない窓口について、e-TUMO APPLY（電子申請サービス）及びマイナポータル（ぴったりサービス）（以下「電子申請」という。）を活用し、仕事と家庭の両立で忙しい子育て世代が利用しやすいシステム構築について提案すること。また、電子申請の利用が少ない傾向にあるため、電子申請の利用が増える仕組みを提案すること。

(2) LINEの友だち追加を促進するため、委託範囲内で実施可能な友だち集めの施策を提案すること。

(3) その他、市職員又は利用者にとってメリットのある機能や運用上の提案があれば積極的に提案すること。

3 納品物

受託者は契約後、直ちに市との本仕様に基づく詳細な打合せを行うこと。また、下表の納品物を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、市が指定するファイル形式で作成した電子媒体とすること。

名称	内容	納品期日
プロジェクト計画書	プロジェクト運営方法など記載	5 開庁日以内
システム設計書	要件定義・外部設計・データ連携設計・手続定義設計・環境設計など	システム稼働時
プログラムソース	プログラム設計書など	システム稼働時
テスト結果報告書	結合支援項目及びテスト結果	動作試験完了時
操作マニュアル	利用者・市職員向けの操作方法を記載	システム稼働時
研修テキスト	研修内容を記載	操作研修時
運用保守手順書	運用保守に関することを記載	システム稼働時
打合せ資料及び議事録	会議等の資料及び議事録	システム稼働時
システム構成図	物理構成図、ソフトウェア構成図	システム稼働時
その他関係書類	市より指示のあったもの	市が指定する日時

4 秘密義務

本業務の履行により知り得た一切の情報を第三者に提供若しくは漏らし、又は委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。契約期間満期後又は契約解除後においても同様とする。

5 権利の帰属

- (1) 本サービスに関して作成されたデータや画像等の所有権、著作権、その他一切の権利は、市に帰属するものとする。ただし、市の承認を得た場合は、その限りではない。
- (2) 業務の成果品等に、受託者が従前から保有する知的財産権（著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報等を含む。）を含む場合は、権利は受託者に保留されるが、市は業務の成果品等を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用可能なものとする。
- (3) 業務の成果品等に、受託者以外の第三者の保有する知的財産権が含まれる場合は、上記の定めによらないものとする。なお、第三者からの成果品に関し権利侵害に関する訴えが提起された場合は、受託者の責において解決するものとする。

6 検収

本業務は、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、市と協議の上、受託者は無償で是正措置を実施すること。

7 留意事項

- (1) 本稼働に必要な事項について、市と基幹系システム保守業者、及びネットワーク保守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) 本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項がある場合は、協議の上で進めるものとする。