

# 直方市「窓口業務支援システム」導入業務委託 仕様書

## 1. 業務名

直方市「窓口業務支援システム」導入業務委託

## 2. 業務の目的

直方市において、市民をはじめとした本市の手続きを利用する方の視点に立った「質の高い窓口サービス」を提供するため、『書かない・待たない・わかりやすい』窓口を実現し、利用者の利便性の向上を図るとともに、窓口業務の効率化とサービスの平準化により、職員の負担を軽減することを目的とする。

## 3 委託内容

本仕様書に示す要件を満たすシステムを導入し、稼働させるために必要な作業等一切を含むものとする。

## 4. 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

※ 本稼働日は、令和8年1月末頃を予定

## 5. 構築スケジュール

本システムの構築スケジュールは、次のとおりとする。なお、現段階での想定スケジュールであり、具体的なスケジュールについては市と協議のうえ決定することとする。

| 業務内容                  | 1か月目<br>(R7.7) | 2か月目<br>(R7.8) | 3か月目<br>(R7.9) | 4か月目<br>(R7.10) | 5か月目<br>(R7.11) | 6か月目<br>(R7.12) | 7か月目<br>(R8.1) | 8か月目<br>(R8.2) |
|-----------------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|----------------|
| 契約締結                  | →              |                |                |                 |                 |                 |                |                |
| 要件定義<br>(非機能要件定義含む)   | →              |                |                |                 |                 |                 |                |                |
| システム構築／設定             | →              | →              | →              | →               |                 |                 |                |                |
| 調達<br>(ソフトウェア・ハードウェア) | →              | →              | →              | →               | →               |                 |                |                |
| 現地設定                  |                |                |                |                 | →               | →               |                |                |
| テスト                   |                |                |                |                 |                 | →               | →              |                |
| 操作研修                  |                |                |                |                 |                 |                 | →              |                |
| 本稼働                   |                |                |                |                 |                 |                 |                | →              |
| 保守<br>(ソフトウェア・ハードウェア) |                |                |                |                 |                 |                 |                | →              |

## 6. システム導入部署

直方市殿町7番1号 直方市役所本庁舎の窓口業務を行う全9課（市民・人権同和対策課、保険課、環境政策課、税務課、子育て・障がい支援課、こども育成課、学校教育課、水道管理課、建築管理課）。なお、導入部署は現時点の見込みであり、変更となる場合がある。

## 7. 委託における前提条件

### 7-1. 本市の基本情報

本市の基本情報は、次のとおり。

| 【本市に関する情報】（令和7年3月31日時点）                  |            |
|------------------------------------------|------------|
| 人口                                       | 54,591 人   |
| 世帯数                                      | 27,901 世帯  |
| マイナンバーカード交付率（国資料より）                      | 82.92%     |
| 手続き・証明書の取扱件数（令和6年度）（※証明書については、コンビニ交付を除く） |            |
| 住民異動処理件数                                 | 約 15,000 件 |
| 住民票の写し                                   | 約 20,000 件 |
| 戸籍証明書                                    | 約 27,000 件 |

### 7-2. 業務実績

提案システム及び行政システムサービスに係る支援システム等において、本市の人口（約5.5万人）と同等規模以上の自治体窓口への導入実績及び稼働実績があること。

### 7-3. 実施体制

受託者は、システムを導入するにあたり作業計画書を作成し、適切な作業管理を実施すること。また、業務を円滑かつ確実に進めるため、必要なスキル及び自治体窓口業務におけるシステムの導入実績の経験を有する専門スタッフを配置し、確実な作業を実施すること。

## 8. 対象業務

令和8年1月末頃の本稼働時は、転入・死亡に係る手続から派生する窓口業務及び証明発行業務（申請書等帳票数：50件程度）を想定しているが、導入システムは次の業務を例とした窓口受付に対する全庁的な電子化を図ることのできるシステムとし、運用開始後においても申請を追加できる拡張性を有するものとする。

- (1) 住民記録に関する業務（転入・転出・転居・世帯変更・記載変更・証明書交付・おくやみ窓口（死亡届出後の各種手続案内））
- (2) 戸籍の証明書交付業務
- (3) マイナンバーカードに関する業務
- (4) 印鑑登録・証明書交付に関する業務
- (5) 軽自動車税（種別割）申告兼標識交付に関する業務
- (6) 税証明書交付申請に関する業務
- (7) 固定資産税に関する業務
- (8) 国民健康保険に関する業務
- (9) 後期高齢者医療制度に関する業務
- (10) 国民年金に関する業務
- (11) 児童手当に関する業務
- (12) 児童扶養手当・特別児童扶養手当に関する業務
- (13) その他子育て支援に関する業務
- (14) ひとり親家庭等医療費助成制度に関する業務
- (15) 介護保険制度に関する業務
- (16) 障がい福祉に関する業務
- (17) 生活保護に関する業務
- (18) 市営住宅に関する業務
- (19) ごみ・し尿に関する業務

## 9. システム要件（機能要件）

### 9-1. 申請書受付支援システム（市民等手続き利用者の直接来庁に対応するシステム）

申請書受付支援システムは、デジタル庁の「令和7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DX SaaS提供事業者の募集」で採択を受けたガバメントクラウドにおける窓口DX SaaSの利用を前提とするとともに、次の機能要件を満たすこと。

また、本仕様書で求める機能要件に関わらず、基本機能として実装する機能については、併せて導入するものとする。

- (1) 令和7年中（令和7年11月を予定）に標準化・共通化を行う本市の標準化後の基幹系業務システム（以下、「基幹系システム」という。）と連携し、氏名・住所・生年月日等の情報を自動転記した申請届出書の作成、住民異動や戸籍届出に伴う関連手続きの自動判定、手続案内書の出力等ができるシステムを導入すること。
- (2) 来庁者の窓口受付について、全庁的に電子化を図れるシステムとすること。また、将来的に新たな申請や運用開始後でも申請を追加できる拡張性を有すること

- (3) 来庁者が質問に回答することによって、必要な手続、手続の場所、必要な持ち物、その他関連情報の提示が行えること。
- (4) 上記(2)の提示を行う際に、基幹系システムが保有している資格情報も活用できること。
- (5) 支援措置対象者のいる世帯や発行禁止等のアラート表示ができること。
- (6) 質問によって出力された内容に基づき、電子的に手続ができること。
- (7) 現在使用している申請書のイメージデータを参照しながら、申請書の入力ができること。
- (8) 同一申請書内もしくは、複数の申請書を記載する際には、2度書かせない仕組みがあること。
- (9) 職員と市民の双方で記載中の申請内容を確認できること。
- (10) 電子サインができること。また、電子サインを使用しないこともできること。
- (11) 申請者が同一の場合、複数の申請書への利用者の電子サインは、一度の記載で完了できること。また申請書ごとに電子サインを行うこともできること。
- (12) ICカードリーダーを用いて、マイナンバーカードから基本4情報を読み取り、システムに転記できること。
- (13) OCR機能を用い運転免許証、在留カード等の情報を読み取り、システムに転記できること。
- (14) 申請時に窓口が複数に分かれる場合も、二次元コード(QR)等を利用した情報連携を行い、職員及び市民に同じ内容を2度書かせない仕組みがあること。
- (15) 市民・人権同和対策課と他課において職員が同じ内容を2度聞く必要がなく、時間短縮や効率化を図ることができること。
- (16) 市民課からの情報連携により他課の審査業務が省力化できること。
- (17) ユーザー情報として職員番号、氏名、カナ氏名、所属部署、ログインID、パスワード等を設定・登録できること。
- (18) 人事異動に伴うユーザー情報の変更について、年度末に一括して更新処理ができること
- (19) ユーザーまたは部署単位でアクセスできるデータ範囲や権限を制御できること。
- (20) ユーザー単位で、システム利用監査証跡(データ参照、更新、削除等)や印刷・データ出力時のログを取得できること。
- (21) 質問及び申請に関するセットアップ内容は、システム内にメンテナンス機能を有し、稼働後も修正及び追加が可能であること。
- (22) 将来的には他の窓口業務でも利用が可能な拡張性を有していること
- (23) 受け付けた申請届出情報(住民異動届、証明書交付申請書等)の基幹系システムへの連携用RPAデータの出力ができること。

- (24) RPAを用いて、システムで入力した申請情報に基づき、基幹系システムへの住基異動入力や証明書発行を自動化する仕組みを構築すること。なお、本業務委託における自動化の対象は、証明書発行が「住民票、印鑑証明書、課税証明書」、住民異動が「転入、転出、転居」とし、必要となるRPAライセンスの調達及び、RPAのシナリオを作成すること。

#### 9-2. スマートフォン等での事前申請機能（事前に申請書を作成し庁内で手続きを再開・継続する機能を有したシステム）

- (1) 市民等、手続き利用者が自身のスマートフォン等を利用して申請書の作成ができること。
- (2) 質問に回答することによって、必要な手続き、手続きの場所、必要な持ち物、その他関連情報の提示が行えること。
- (3) 質問によって出力された申請については、電子的に作成及び申請ができること。
- (4) 作成した情報を暗号化した QR コード等に変換し、メール等で送信できること。
- (5) 暗号化した QR コード等をシステムで読み込ませることで、システム内に質問内容、申請情報を一括登録できる機能があること。
- (6) 同一申請書内もしくは、複数の申請書を記載する際には、2度書かせない仕組みがあること。
- (7) スマートフォンに最適なユーザーインターフェースであること。
- (8) 申請書受付支援システム内でメンテナンスした情報をスマートフォン等での事前申請機能内に取り込んで反映させることができること。

#### 9-3. メンテナンス機能

- (1) 質問・申請に関するセットアップ内容は、システム内にメンテナンス機能を有し、稼働後も当該機能で職員自ら修正及び追加が可能であること。
- (2) 申請書データの登録数に制限を設けることなく、将来的には全ての窓口業務で利用が可能なこと。

### 10. 非機能要件

#### 10-1. システム運用時間

「9. システム要件（機能要件）」に定めるシステム（以下「本システム」という。）については、行政機関の休日に関する法律（昭和 63 年法律第 91 号。以下「法」という。）第 1 条第 1 項に挙げる日を除く平日の午前 8 時から午後 8 時までの間、稼働できること。ただし、業務の都合により、土曜日、日曜日、祝日及び平日の午前 8 時以前並びに午後 8 時以降に稼働させる必要がある場合は、柔軟に延長対応が可能であること。また、事前申請の受付は 24 時間 365 日とすること。

#### 10-2. 稼働率

運用時間内にて稼働率 99.5%以上を確保すること。なお、システムメンテナンスについては運用時間外にて実施すること。システムメンテナンスにあたり、本システムの停止が伴う場合は、原則 10 営業日以上前に本市へ連絡を行うこと。

#### 10-3. 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。

#### 10-4. セキュリティ要件

システムでは、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

- (ア) 内外からの不正な接続及び侵入、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。
- (イ) 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

- (ア) 操作者ごとに 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。
- (イ) 本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

- (ア) 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。
- (イ) 取得したログは年度単位で5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。

#### 10-5. 研修要件

本システムの操作研修については、研修の実施体制及びスケジュール等について本市と協議のうえ、必要となる研修計画書及び教材等を作成し、実施すること。また、研修内容には、本稼働後において職員が RPA の保守・管理を自ら行うことができるよう、RPA の操作及び運用に関する研修を含むこと。

- (1) 操作研修の時間は、当市と協議の上決定するが、業務毎の開催や開庁時間外の対応も想定すること。
- (2) 操作研修に必要な会場、端末等は、当市が準備する。
- (3) 本稼働に支障をきたさないように、十分な研修期間、回数を設けること。また、研修内容について、操作マニュアルを納品すること。

#### 10-6. 本稼働支援

稼働開始日（令和8年1月末頃を予定）は、終日立会いを行うこと。なお、詳細については、契約締結後に別途協議の上決定すること。

#### 10-7. 個人情報保護、情報セキュリティ及び機密保持

受託者は、本仕様とは別に以下の項目を遵守すること。

- (1) 「直方市\_個人情報の取扱いに関する特記仕様書」
- (2) 「直方市\_情報セキュリティ要件\_特記事項」
- (3) 「直方市\_秘密保持特記仕様書」

#### 10-8. その他

- (1) 利用する端末は、追加のライセンス費用なしで増設できること。
- (2) データ量が増加しても処理速度を維持すること。
- (3) 連絡体制・対応フロー等を定めた「システム障害時対応手順」を策定し、提供すること。
- (4) 本システムが保有する情報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、連絡体制・対応フロー等を定めた「運用保守手順書」を策定し、提供すること。

### **11. システム連携**

#### 11-1. 他システムとの連携

次のシステムと連携を行うこと。なお、次のシステム以外のシステムについても、必要となった際に本システムと円滑な連携が可能となるような仕組みを構築すること。なお、基幹系システムは、令和7年11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。標準化後の基幹系システムは Amazon Web Services（AWS）利用となる。

- (1) 住民記録
- (2) 住登外情報
- (3) 転出証明書情報
- (4) 住所、自治会区、学校区マスタ
- (5) 印鑑登録

- (6) マイナンバーカード情報
- (7) 児童手当
- (8) 児童扶養手当
- (9) 医療費助成（こども、ひとり親、重度心身）
- (10) 介護保険
- (11) 国民健康保険
- (12) 後期高齢者医療
- (13) 幼稚園・保育園
- (14) 個人住民税
- (15) 滞納管理
- (16) 就学援助

#### 11-2. 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 基幹系システムとのデータ連携」に準拠し、11-1 で示した業務のデータを取り込み、本システムで活用できること。なお、連携方法、連携タイミング及び連携項目は、当市基幹系ベンダー（行政システム㈱）と三者協議の上決定すること。窓口DXSaaS稼働予定時の当市基幹系システムを図1\*のとおり示す

- (1) 市は、基幹系システムより出力される、デジタル庁が策定した「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」に定める機能別連携仕様で定義されたデータ（CSVファイル）を協議し決定した場所に格納し、日時連携もしくは随時で取り込むこと。
- (2) 窓口来庁者がマイナポータル等のオンライン申請システムを利用して入力したデータを窓口支援システムで利用できるようにするため、日次もしくは随時で取り込むことができること。
- (3) 窓口申請システムで入力された異動情報や申請情報等を基幹系システムに連携させるため、RPA連携可能なデータとして随時出力ができること。
- (4) 職員の負担軽減と市民の利便性向上に資するその他の連携の手法等があれば、積極的に提案すること。また、連携構築に関わるスケジュールや仕様調整に関し、3者で協議し時期調整を行うこと

## 12. ソフトウェア及びハードウェア

#### 12-1. 調達

受託者は、本システムの稼働環境として必要となるソフトウェア（ミドルウェアを含む。）及びハードウェア一式を調達のうえ、本市に納入すること。ハードウェアは、本システムが正常かつ円滑に稼働する環境となるものを選定すること。



なお、調達したハードウェアは原則として本市所有物とする。また、ソフトウェアについては本システム稼働後5年間の「ソフトウェア使用权」及び「ソフトウェアのバージョンアップ権（本システムの正常稼働に不可欠なものに限る）」を本市に保証すること。

想定される調達対象は、図2\*のとおりだが、以下の記載内容にかかわらず、各機能の動作に必要となる品目・機能については、一式を調達すること。

## 12-2. 保守

受託者は、本市に納入したソフトウェア及びハードウェア一式について、本システムの正常稼働を維持するため、次の要件を含む本稼働後5年間の保守作業（本システムに関する軽微な運用支援を含む）の実施を保証すること。また、次の条件を満たすこと。

- (1) 保守は定期訪問とはせず、作業を要する事案（故障等）発生の都度訪問することを基本とすること。
- (2) ソフトウェアのバージョンアップ作業や制度改正時の必要な対応、新OS、ブラウザへの対応等、訪問時期が予定されている保守作業については、作業実施10日前までに「保守作業計画書」を本市に提出し、承認を受けること。
- (3) 保守作業完了後、作業実施後10日以内に「保守作業報告書」を本市に提出すること。
- (4) 本市からの障害時連絡を受けられるよう連絡体制を整備すること。
- (5) 連絡受付の時間帯は、法第1条第1項に挙げる日を除く平日午前8時30分から午後5時30分までとする。ただし、緊急を要する場合はこの限りではなく、上記以外の時間帯に問い合わせが必要となる可能性もあることから、緊急時に備えた連絡体制をあらかじめ整備しておくこと。
- (6) 障害発生時、本市から連絡があった際は、翌開庁日までには復旧作業を開始すること。
- (7) 技術者の派遣回数を制限しないこと。また、派遣に係る費用及び交換部品等に係る費用（プリンタトナー等の消耗品費用を除く）は別途発生しないこと。
- (8) 障害時に派遣される技術者は、障害対応にあたり、本市と連絡・調整を図り復旧に臨むこと。
- (9) 障害時は、障害対応の復旧状況及び復旧見込み時間等を随時、本市に報告すること。
- (10) 障害復旧後、同様の障害が発生しないよう是正措置または予防措置を講じること。
- (11) 技術的な問題や障害を解決するために必要な技術情報、障害切り分けのノウハウ、作業手順、解決方法や回避方法等の技術支援を提供すること。また、必要に応じて、障害復旧作業を実施した際のノウハウを反映すること。

(12) 人事異動や年度切替時の設定変更等について、本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、本市にて容易に実施できる場合は対応不要とする。

### 13. 納品物

受託者は、契約締結後速やか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部及び本市が指定するファイル様式で作成した電子データとすること。

| 項番 | 名称         | 内容                             | 納品期日       |
|----|------------|--------------------------------|------------|
| 1  | プロジェクト計画書  | プロジェクト運営方法やスケジュール（WBS等）などを記載   | 契約締結後2週間以内 |
| 2  | システム設計書    | 要件定義・外部設計・データ連携設計・手続き定義・環境設計など | システム納入時    |
| 3  | 試験成績書      | テスト項目及びテスト結果                   | 各種テスト完了時   |
| 4  | 操作マニュアル    | ユーザー向け操作方法を記載                  | システム納入時    |
| 5  | 運用マニュアル    | 管理者向けの運用説明書                    | システム納入時    |
| 6  | 研修マニュアル    | 運用試験用のシナリオ等を記載                 | システム納入時    |
| 7  | 運用保守設計書    | 運用保守に関することを記載                  | システム納入時    |
| 8  | 打合せ資料及び議事録 | 会議等の資料及び議事録                    | システム納入時    |
| 9  | その他関係書類・物品 | 本市より指示のあったもの                   | システム納入時    |

### 14. プロジェクト管理

受託者は、本システムの導入にあたり次のとおりプロジェクト管理を行い、適切に業務を遂行すること。

#### 14-1. プロジェクト計画

受託者は、契約後速やかにプロジェクト計画を立案し、計画書の作成を行うこと。計画書には、作業体制、スケジュール等が明記されていること。

#### 14-2. 運用提案

本システムの導入にあたっては、窓口のBPRが必要となるため、現状の業務フローを分析し、システム導入後の運用について提案を行うこと。

#### 14-3. コミュニケーション管理

受託者は本システムの導入期間において、懸案及びスケジュールの管理を行い、適宜本市との情報共有を行うこと。また、必要に応じてプロジェクト会議を設けること。

## **15. 納入作業**

- (1) 本市が指定する場所に納入すること。
- (2) 納入作業時間は、本市と協議を行うこと。場合により、平日夜間又は休日での納入の可能性があることに留意すること。
- (3) 作業においては、関係する法令等を遵守し、安全、衛生等の管理に留意して行うこと。また、必要な事項は本市と協議を行い、その結果は速やかに本市に報告すること。
- (4) 納品物は、全て開梱し梱包材を持ち帰ること。
- (5) 作業は全て受託者の責任とし、損傷補償は次のとおりとする。
  - (ア) 作業中における造営物の損傷等、第三者に与えた損害に対する補償は、受託者の負担とする。
  - (イ) 作業中における造営物の損傷等、本市に与えた損害に対する補償は、本市と協議を行い受託者の負担で修復すること。

## **16. 完了検査**

本業務は、本市による正常稼働確認及び本仕様書に定める納品物全ての検査合格をもって、業務完了とする。

## **17. 見積条件**

次の経費を見積もること。

### **17-1. 導入経費（構築費用）**

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。

※本稼働時（令和8年1月末頃を予定）において、受託者の構築業務により対象とする帳票数は20帳票で見積もること。

### **17-2. ハード費用（機器費用）**

ハード費用について、「12. ソフトウェア及びハードウェア」を参考に導入及び保守、ライセンス費用等を見積もること。12.以外に必要であればそれも含めて見積もること。

※原則5年間のハードウェア保証とする。

### **17-3. その他導入にあたっての事業経費**

操作研修は、管理者向け研修1日、一般職員（システム利用者向け）向け研修2日の現地説明会をするものとし、本稼働支援は、窓口対応を開始する初開庁日1日の終日立会いをするものとして見積もること。

その他、本システムの導入に要する全ての経費を見積もること。

#### 17-4. 提案システムの年額使用料（ランニングコスト）

DXSaaS 基本サービス利用料、RPA ライセンス、ガバメントクラウド利用料、事前申請システムサービス利用料、窓口 DXSaaS 連携 OP 費用等本システム運営にかかる使用料の年額を見積もること。

なお、使用料については、サービス開始から5年間の利用契約（運用保守を含む）を想定し、年額を算出すること。

### **18. その他**

- (1) システム稼働に必要な事項について、本市、基幹系システム保守業者、ネットワーク保守業者と打合せのうえ、実施すること。
- (2) 仕様書に記載のない事項は、都度協議のうえ、対応方針を決定すること。
- (3) 仕様書の記載内容に疑義が生じた場合は、都度協議のうえ、対応方針を決定すること。
- (4) やむを得ない事情により、仕様の変更を必要とする場合は、予め本市へ申出の上、承認を得てから行うこと。
- (5) 本業務の履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、又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、本市が継続して業務を遂行できるよう必要となる措置について誠実に対応すること。また、受託者は、本業務が終了した際には、本市の業務継続に必要なデータの引き渡し完了すれば、サーバ等のデータは復元できないよう削除し、その証明を本市へ提出すること。
- (6) 受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。
- (7) 受託者は、本業務の一部を第三者に再委託するときは、あらかじめ市に書面により報告し、市の承認を得ること。なお、本市の承認を得た上で再委託を行う場合は、受託者の責任において第三者の管理・監督を行うとともに、第三者が本業務に基づく受託者の義務を遵守するよう、必要な措置を講じるものとする。

図1. 窓口 DXSaaS 稼働予定時の基幹系システム

| 項番 | 分類       | 業務分類              | システム名                | 提供事業者                                                                                                          |
|----|----------|-------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 住記       | 行政基本              | Acrocity 標準仕様対応版     | 行政システム九州(株)<br>(アライアンスベンダー)<br>(株)九州電算<br>(株)シンク<br>(株)熊本計算センター<br>(株)両備システムズ<br>北日本コンピューターサービス(株)<br>※AWS に構築 |
| 2  |          | 住民記録              | Acrocity 標準仕様対応版     |                                                                                                                |
| 3  |          | 印鑑登録              | Acrocity 標準仕様対応版     |                                                                                                                |
| 4  |          | 就学(学齢簿)           | Acrocity 標準仕様対応版     |                                                                                                                |
| 5  |          | 就学(就学援助)          | AcrocityPLUS 就学援助    |                                                                                                                |
| 6  |          | 選挙人名簿管理           | Acrocity 標準仕様対応版     |                                                                                                                |
| 7  | 税        | 個人住民税             | Acrocity 標準仕様対応版     |                                                                                                                |
| 8  |          | 法人住民税             | Acrocity 標準仕様対応版     |                                                                                                                |
| 9  |          | 固定資産税             | Acrocity 標準仕様対応版     |                                                                                                                |
| 10 |          | 軽自動車税             | Acrocity 標準仕様対応版     |                                                                                                                |
| 11 |          | 国民健康保険税           | 市町村事務処理標準システム        |                                                                                                                |
| 12 |          | 収納管理              | Acrocity 標準仕様対応版     |                                                                                                                |
| 13 |          | 収納管理              | Acrocity 標準仕様対応版     |                                                                                                                |
| 14 |          | 滞納管理              | THINK CreMaS Advance |                                                                                                                |
| 15 | 社会保<br>険 | 国民年金              | Acrocity 標準仕様対応版     |                                                                                                                |
| 16 |          | 国民健康保険            | 市町村事務処理標準システム        |                                                                                                                |
| 17 |          | 後期高齢者医療           | Acrocity 標準仕様対応版     |                                                                                                                |
| 18 |          | 介護保険              | MCWEL 介護保険           |                                                                                                                |
| 19 | 福祉       | 障害者福祉             | 総合福祉システム<br>KKCWEL+  |                                                                                                                |
| 20 |          | 生活保護              | ふれあい                 |                                                                                                                |
| 21 |          | 児童手当              | Acrocity 標準仕様対応版     |                                                                                                                |
| 22 |          | 児童扶養手当            | 総合福祉システム<br>KKCWEL+  |                                                                                                                |
| 23 |          | 子ども・子育て支援         | 総合福祉システム<br>KKCWEL+  |                                                                                                                |
| 24 | 健康管<br>理 | 健康管理              | 健康かるて                |                                                                                                                |
| 25 | 住基       | マイナンバー(住基ネ<br>ット) | CS                   | 行政システム九州(株)<br>オンプレミス                                                                                          |

図2. 調達対象機器等参考一覧

| 項番 | 種別          | 参考（型番等）                                                                              | 数量     | 詳細                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | PC（窓口利用端末）  | Surface Pro 11                                                                       | 1<br>2 | Surface Pro 11（Snapdragon X Plus/16GB/256GB/プラチナ/Win11）周辺機器含む<br>アプリケーション：<br>MSOffice2021VL版                                                                                                                                                                                                          |
| 2  | PC（RPA 端末）  | ESPRIMO G6014/R<br>ウルトラスモール・スタンダードモデル(国際エネルギースタープログラム対応モデル)<br><br>液晶ディスプレイ：VL-E19-9 | 4      | OS：Windows 11 Pro 64bit<br>CPU：Intel Core i5-13400T 以上<br>※同等以上の性能を有する互換 CPU 可<br>メモリ：8GB 以上<br>内蔵ストレージ：SSD 256GB 以上<br>LAN：1000BASE-T/100BASE-TX/10BASE-T<br>USB：USB2.0 以上 3 ポート以上<br>マウス：USB 光学式スクロールマウス<br>キーボード：USBキーボード<br>アプリケーション：<br>MSOffice2021VL版<br>液晶ディスプレイ：VL-E19-9<br>※リカバリーディスクを含めること。 |
| 3  | 端末保守        |                                                                                      |        | PC（窓口利用端末）：GSS 保証<br>最大 5 年間の自然故障保証（製造物責任法範囲外の故障対応）<br>PC（RPA 端末）：保証延長パック<br>訪問修理（5年間）                                                                                                                                                                                                                 |
| 4  | セキュリティワイヤ   | SLE-6S                                                                               |        | 盗難防止用のセキュリティワイヤ（eセキュリティ（薄型取付部品）SLE-18P を含む）                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5  | マイナンバーカード読取 | PASiD scan II                                                                        | 5      | PASiD scan II                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6  | 接続用プリンタ     | XL-9460                                                                              | 3      | 256MB 追加メモリ                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|    |                     |                                                                  |        |                                     |
|----|---------------------|------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------|
| 7  | 接続用プリンタ<br>保守       | SV7X09F3F1                                                       |        | SupportDesk パック Standard24<br>(5年間) |
| 8  | 二次元コードス<br>キャナ      | L-46X-V-BLK-USB                                                  | 1<br>2 | ハンディスキャナ L-46X (黒)                  |
| 9  | ペンタブレット             | ThinkVision M14t<br>Gen2 (3年保証)<br>Type-C 接続 (型番：<br>63FDUAR6JP) | 1<br>2 | スタイラスペン黒、替え芯、縦置き用<br>スタンド           |
| 10 | RPA ソフトウェ<br>アライセンス |                                                                  | 4      | シナリオ作成用兼実行機能用 1<br>実行機能用 3          |

## 個人情報の取扱いに関する特記仕様書

(個人情報の保護に関する法令等の遵守)

第1条 受注者は、個人情報の保護に関する法律及び直方市情報セキュリティポリシーに基づき、本個人情報の取扱いに関する特記仕様書（以下「特記仕様書」という。）に記載する条項を遵守しなければならない。

(責任体制の整備)

第2条 受注者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者等の責務)

第3条 受注者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定めなければならない。

2 作業責任者は、特記仕様書に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。

3 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、特記仕様書に定める事項を遵守しなければならない。

(作業場所の特定)

第4条 受注者は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定めなければならない。

2 受注者は、発注者の事務所に作業場所を設置する場合は、作業責任者及び作業従事者に対して、受注者が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名が分かるようにしなければならない。

(教育の実施)

第5条 受注者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記仕様書における作業従事者が遵守すべき事項その他本委託業務契約（以下「委託業務」という。）の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業従事者全員に対して実施しなければならない。

(守秘義務)

第6条 受注者は、委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

2 受注者は、委託業務に関わる作業責任者及び作業従事者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(再委託)

第7条 受注者は、委託業務を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 受注者は、委託業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を発注者に申請し、その承認を得なければならない。

3 前項の場合、受注者は、再委託先に委託業務に関する一切の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

4 第2項の場合、受注者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手段及び方法について具体的に規定しなければならない。



- 5 第2項の場合、受注者は、再委託先における委託業務の履行状況を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理・監督の状況を発注者に対して適宜報告しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第8条 受注者は、委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合、正社員以外の労働者に委託業務に関する一切の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報の管理)

第9条 受注者は、委託業務において利用する個人情報を保持している間は、次の各号の定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

- 2 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で嚴重に個人情報を保管すること。
- 3 発注者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。
- 4 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- 5 事前に発注者の承認を受けて、かつ業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写しないこと。
- 6 個人情報を移送する場合、移送時の体制を明確にすること。
- 7 個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。
- 8 個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故（以下「個人情報の漏えい等の事故」という。）を防ぎ、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと。
- 9 作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を利用する作業を行わせないこと。
- 10 個人情報を利用する作業を行うパソコンに、個人情報の漏えい等の事故につながる恐れのある、業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。

(提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第10条 受注者は、委託業務において利用する個人情報について、委託業務以外の目的で利用してはならない。また、発注者に無断で第三者へ提供してはならない。

(受渡し)

第11条 受注者は、発注者受注者間の個人情報の受渡しに関しては、発注者が指定した手段、日時及び場所で行わなければならない。

(個人情報の返還又は廃棄)

第12条 受注者は、委託業務の終了時に、委託業務において利用した個人情報について、発注者の指定した方法により、返還又は廃棄を実施しなければならない。

- 2 受注者は、委託業務において利用した個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により発注者に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 受注者は、個人情報の消去又は廃棄に際し発注者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

4 受注者は、委託業務において利用した個人情報廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

5 受注者は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により発注者に対して報告しなければならない。

(報告)

第 13 条 受注者は、発注者から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

(監査及び検査)

第 14 条 発注者は、委託業務に係る個人情報の取扱いについて、委託業務の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受注者及び再委託先に対して、監査又は検査を行うことができる。

2 発注者は、前項の目的を達するため、受注者に対して必要な情報の提出を求め、委託業務の処理に関して必要な指示を行うことができる。

(事故時の対応)

第 15 条 受注者は、委託業務の履行において、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、当該事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに発注者に対して、当該事故に関する個人情報の内容、件数、発生場所、発生状況を書面により報告し、発注者の指示に従わなければならない。

2 発注者は、委託業務に関し、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第 16 条 発注者は、受注者が特記仕様書に定める義務を履行しない場合、委託業務の全部又は一部を解除することができる。

2 受注者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、発注者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第 17 条 受注者の故意又は過失を問わず、受注者が特記仕様書の内容に違反し、又は怠ったことにより、発注者に対する損害を発生させた場合は、受注者は、発注者に対して、その損害を賠償しなければならない。

## 情報セキュリティ要件 特記事項

### （基本的事項）

第1条 受注者は、情報セキュリティ対策の重要性を認識し、この契約による業務の処理に当たっては、受注者が受注者として守るべき内容を十分理解するとともにこれらを遵守しなければならない。

### （情報資産の取扱い）

第2条 受注者は、情報資産（複製されたものを含む。以下同じ。）を外部へ持ち出す場合には、発注者の許可を受けなければならない。

第3条 受注者は、情報資産が記録された記録媒体を外部へ持ち出す場合には、盗難、紛失、不正コピー等の防止対策を厳重に行わなければならない。

第4条 受注者は、情報資産が記録された記録媒体を廃棄する場合には、情報を復元できないよう物理的破壊を行った上、発注者の承認を受けなければならない。

### （機器等の取扱い）

第5条 受注者は、使用する機器、記録媒体等を第三者に使用され、又は情報を閲覧されることのないよう厳重に管理しなければならない。

### （ID及びパスワードの取扱い）

第6条 受注者は、発注者から使用する機器のID及びパスワードを与えられた場合は、当該情報の漏えい等が発生しないよう厳重に管理するとともに、当該業務の利用目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

### （機器構成の無許可変更の禁止）

第7条 受注者は、業務の遂行に当たりネットワーク又は情報システムを構成する機器の増設又は交換が必要な場合には、発注者の許可を受けなければならない。

### （ネットワークへの無許可接続の禁止）

第8条 受注者は、機器端末等をネットワークへ新規接続する場合又はネットワークに接続している機器端末等を他ネットワークへ変更接続する場合は、発注者の許可を受けなければならない。

第9条 受注者は、業務の遂行に当たり受注者が所有する機器端末等をネットワークへ接続する必要がある場合は、発注者の許可を受けなければならない。

### （ソフトウェアの無許可導入、更新又は削除の禁止）

第10条 受注者は、情報システムで使用する端末等においてソフトウェアの導入、更新又

は削除を行う場合には、発注者の許可を受けなければならない。

(コンピュータウィルス対策)

第11条 受注者は、外部から記録媒体によりファイルを取り入れる場合は、必ずウイルスチェックを行わなければならない。

(従事者への周知)

第12条 受注者は、この契約による業務に従事する者及び従事した者に対して、在職中及び退職後においても当該業務に関して知り得た情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと等、情報セキュリティ対策に関し、必要な事項を周知させなければならない。

(事故報告)

第13条 受注者は、情報資産が侵害され、又は侵害されるおそれがある場合には、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

第14条 受注者は、ネットワーク又は情報システムの異常や障害を発見した場合には、速やかに発注者に報告しなければならない。

(法令遵守)

第15条 受注者は、業務の遂行において使用する情報資産について、次に掲げる法律及び条例を遵守し、これに従わなければならない。

(1) 不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成11年法律第128号）

(2) 著作権法（昭和45年法律第48号）

(3) 個人情報の保護に関する法律及び直方市情報セキュリティポリシーに基づき、本個人情報の取扱いに関する覚書

## 秘密保持特記仕様書

受注者は令和7年 月 日付けで締結した●●●●委託契約書の第◇条第□項にある秘密保持契約条項に基づき、本秘密保持に関する特記事項（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。

### （目的）

第1条 この特記事項は、受注者が●●●●委託業務（以下「業務」という。）を処理するに当たり、発注者が受注者に対して開示する秘密情報（以下「秘密情報」という。）の取扱いを定めるものとする。

### （定義）

第2条 この特記事項において、秘密情報とは、文書、口頭その他の方法のいかんにかかわらず、業務のために発注者が受注者に対して開示する情報又は発注者の開示不開示にかかわらず受注者が知り得る有形及び無形の技術上、営業上その他一切の情報（以下「発注者の情報」という。）のうち、次の各号のいずれかに該当するものをいう。

- (1) 発注者が受注者に対して文書、口頭その他の方法により秘密である旨を明示した上で、開示する図面、技術資料等文書又は電子媒体
- (2) 発注者が受注者に対して開示する際に秘密である旨を告知した上で、口頭により開示された情報
- (3) 受注者が業務の遂行に関連して知り得た発注者の情報のうち、発注者にとって秘密性を有すると合理的に判断されるもの
- (4) 発注者が保有する個人情報

2 前項第1号から第3号までの規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当するものは、秘密情報に含まれないものとする。

- (1) 開示時点において既に公知の情報
- (2) 開示後に受注者の責によらず公知となった情報
- (3) 受注者が開示時点において秘密保持義務を負うことなく既に保有している情報
- (4) 受注者が第三者から秘密保持義務を負うことなく適法に入手した情報
- (5) 受注者が開示された情報によらず独自に開発した情報
- (6) 発注者が秘密保持義務を負わせることなく第三者に開示した情報

### （契約期間）

第3条 この特記事項の期間は、●●●●委託契約書に準じるものとする。

### （秘密情報の有効期限）

第4条 秘密情報の有効期限は、この●●●●委託契約書が終了し、又は解除された日から5年を経過する日とする。ただし、第2条第1項第4号に規定する秘密情報について

は、無期限とする。

(秘密の保持)

第5条 受注者は、秘密情報の取扱いについては、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）、不正競争防止法（平成5年法律第47号）その他関連法令及びこの特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

- 2 受注者は、秘密情報を第三者に対して開示してはならない。ただし、あらかじめ発注者の書面による承認を得たときは、この限りでない。
- 3 受注者は、前項ただし書きに規定する承認を得た第三者に対して秘密情報を開示するときは、当該第三者と業務によって自己に課される義務と同等以上の義務を定めた特記事項を締結するものとし、当該第三者による秘密情報の取扱いについて発注者に対し一切の責任を負うものとする。
- 4 受注者は、国、県、地方公共団体等から秘密情報の提供を求められたときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。
- 5 受注者は、秘密情報を業務の処理にのみ使用することができ、その他のいかなる目的にも使用してはならない。

(善管注意義務)

第6条 受注者は、秘密情報の管理責任者（以下「管理責任者」という。）を定めた上で、この特記事項を履行し、かつ、秘密情報について改変、紛失、盗難等がなされないよう、善良な管理者の注意をもって厳重に管理及び保管するものとする。

- 2 発注者は、必要があると認めるときは、秘密情報の管理状況について管理責任者に報告を求め、又は事前に受注者に通知した上で、合理的かつ相当な範囲で実地に調査することができる。

(適正管理)

第7条 受注者は、業務を処理する者（役員、従業員及び受注者を派遣先とする派遣社員又は出向者を含む。以下「従事者」という。）に対して、必要かつ最小限の範囲において秘密情報を開示し、又は秘密情報へのアクセスを許諾するものとする。

- 2 受注者は、前項の規定による秘密情報の開示又は秘密情報へのアクセスの許諾に当たっては、従事者に対して、この特記事項と同様の義務を遵守させるものとする。
- 3 受注者は、発注者の指示があるときは、秘密情報の管理について従事者に注意を促し、及びこの特記事項と同様の義務を遵守させることを目的とする受注者宛の誓約書を提出させ、その写しを発注者へ提出するものとする。
- 4 受注者は、従事者の秘密情報の管理について一切の責任を負うものとする。

(複写又は複製の禁止等)

第8条 受注者は、業務を処理するために発注者から開示を受けた秘密情報が記録された資

料等を複写し、又は複製してはならない。ただし、あらかじめ発注者の承認を得たときは、この限りでない。

2 受注者は、前項の規定による発注者の承認を得て複写又は複製した資料等についても、秘密情報と同様に取り扱わなければならない。

（資料の返還等）

第9条 受注者は、業務を処理するために発注者から開示を受け、又は自ら収集し、若しくは作成した秘密情報が記録された資料等は、この特記事項の終了後直ちに発注者に返還し、引き渡し、又は廃棄するものとする。また、当該秘密情報を電磁に記録した機器等は、確実に当該秘密情報を消去するものとする。ただし、発注者が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

（従事者への周知）

第10条 受注者は、従事者に対して、在職中及び退職後においても当該業務に関して知り得た秘密情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないこと等、秘密情報の保護に関し必要な事項を周知させなければならない。

（事故報告）

第11条 受注者は、この特記事項に違反する事態が発生し、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

（権利の譲渡等の禁止）

第12条 受注者は、この特記事項から生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、又は引き受けさせてはならない。

（損害賠償）

第13条 受注者は、この特記事項に定める義務を履行しないために発注者に損害を与えたときは、現実が発生した通常かつ直接的な金額を限度として、その損害を賠償しなければならない。

2 受注者は、業務の処理について第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

（協議）

第14条 この特記事項に定める事項について疑義が生じた場合又はこの特記事項に定めのない事項については、発注者受注者協議の上、定めるものとする。