

黒石市窓口システム構築等業務委託仕様書

1 業務目的

本市では、窓口業務を集約した（仮称）市民サービス施設を建設中であり、併せて、来庁者の利便性向上を目指し、窓口業務改革として「書かない窓口」や「おくやみコーナー」、証明書発行窓口の設置を検討している。

また、窓口DX化に伴い、高齢者等の利便性が低下することのないよう、各来庁者に寄り添う「コンシェルジュ」を常駐させ、来庁した段階でどのような手続が必要か抽出し、用件の完了までアテンドする仕組みづくりを推進するものである。

2 業務内容

(1) 業務名 窓口システム構築等業務委託

(2) 委託業務範囲

ア 計画準備及び資料収集整理

イ システム構築

ウ データ及びシステムセットアップ

エ 職員向け研修や操作マニュアルの作成

オ その他システム構築に関連する業務

カ 運用保守

(3) 履行期間 契約締結日の翌日から令和7年3月31日まで

※ 運用の開始は、令和6年10月15日（火）からとし、運用開始以降は、運用保守・サポート等を行う。

(4) 履行場所 （仮称）市民サービス施設 黒石市大字市ノ町2番地1地内

3 システム構築

(1) 導入窓口 （仮称）市民サービス施設内の各課室等

【導入窓口課室等】

市民環境課・税務課・健康推進課・国保年金課・福祉総務課・介護保険課・包括支援センター・コンシェルジュ（総合案内）

(2) 利用する窓口用端末台数及び周辺機器類

端末及び周辺機器名	台数
・窓口用タブレット	20台(導入窓口課 16台、 コンシェルジュ 3台、予備 1台)
・ICカードリーダー等読取装置	20台(導入窓口課 16台、 コンシェルジュ 3台、予備 1台)
・申請書出力用プリンタ	20台(導入窓口課 16台、 コンシェルジュ 3台、予備 1台)
・その他付属品 ※キーボード、マウス、 その他本仕様書の業務に即 した機器	20セット(導入窓口課 16セット、 コンシェルジュ 3セット、 予備 1セット)

※ハードウェアの保守期間は5年間とする。

(3) 対象業務及び手続

ア 導入窓口における「書かない窓口」

次の「導入窓口の対象業務」とする。また、ほかに同課室において、実施できる業務があれば合わせて提案すること。

【参考：導入窓口の対象業務】

課室名	業務名
市民環境課	<ul style="list-style-type: none"> ・印鑑登録に係る申請手続 ・住民記録に係る手続 ・戸籍証明に係る申請 ・公的個人認証サービスに係る申請 ・マイナンバーカードに係る申請
税務課	<ul style="list-style-type: none"> ・各種税務証明書の発行 ・振替口座及び過誤納還付金に係る口座の申請、変更及び解約
健康推進課	<ul style="list-style-type: none"> ・がん検診精密検査料一部助成、乳児健診助成金交付、妊産婦健康診査助成金交付、こどもインフルエンザ予防接種助成、不妊治療費助成金交付、ハイリスク妊産婦アクセス支援事業助成金交付、予防接種事業一部助成、出産・子育て応援給付金、新生児聴覚検査助成金交付 ・風しん抗体検査及び麻しん・風しん混合、風しん任意予防接種費用助成証明書交付及び造血幹細胞移植後の定期予防接種再接種費用助成対象認定に係る申請
国保年金課	<ul style="list-style-type: none"> ・被保険者証、国保被保険者証明書交付、限度額認定証、減額認定証、特定疾病療養受療証、負担区分証明書の発行、再発行、申請受付 ・各種給付（療養費支給、葬祭費支給、出産育児一時金支給、高額療養費支給、食事療養費差額支給、特別療養費支給、外来年間合算支給、高額介護合算支給） ・国保の加入・脱退、障害認定、マル学の資格関連申請 ・特定健診受診券再発行
福祉総務課	<ul style="list-style-type: none"> ・身体障害者手帳、愛護手帳、精神障害者保健福祉手帳に係る申請 ・補装具費支給、日常生活用具給付・貸与、特別障害者手当等支給、重度心身障害者医療費支給に係る給付、交付申請、障害者総合支援、障害児支援に係る申請 ・自立支援医療に係る申請 ・児童手当、こども医療費、児童扶養手当、ひとり親家庭等医療費、特別児童扶養手当、教育・保育給付認定、保育所等入退所、施設等利用給付認定、施設等利用給付認定給付、放課後児童クラブ、高等職業訓練促進給付金、未熟児養育医療費関する申請
介護保険課	<ul style="list-style-type: none"> ・要介護・要支援認定に係る申請 ・介護保険負担限度額認定、社会福祉法人等利用負担軽減に係る申請 ・住宅改修費支給、福祉用具購入費支給に係る申請 ・保険料納付証明書の発行、被保険者証等の再発行に係る申請 ・障害者控除の認定に係る申請 ・保険料の納付に係る口座振替依頼
地域包括支援センター	<ul style="list-style-type: none"> ・介護予防講座支援事業、在宅要介護高齢者紙おむつ支給券交付事業、在宅要介護高齢者訪問理髪利用券交付事業、寝具類洗濯乾燥消毒サービス事業、救急医療情報キット配布事業、高齢者世帯等除雪サービス事業、金婚頭彰事業の利用に係る申請

イ 「コンシェルジュ」による手続抽出業務

アの手続は、各課室のほかに「コンシェルジュ」においても「書かない窓口」を行うものとする。

※ コンシェルジュは、総合案内において、来庁者の要件を伺い、必要な手続きを抽出し関係課へ案内する役割を担う者を想定する。

ウ 「おくやみコーナー」での手続

(仮称) 市民サービス施設に設置する「おくやみコーナー」において、次の手続が行えるものとする。

※ 「おくやみコーナー」は、死亡に関する手続の来庁者を一度担当課受付し、その後別な窓口か所でその他の関連する手続を行うことを想定する。

【参考：おくやみコーナー関連業務】

課室名	業務名
市民環境課	<ul style="list-style-type: none">・火葬場使用許可申請・埋火葬許可に係る手続・戸籍に係る手続 (死亡届)
税務課	<ul style="list-style-type: none">・振替口座及び過誤納還付金に係る口座の申請、変更及び解約・軽自動車に係る各種手続 (名義変更、廃車) の案内・固定資産税に係る各種手続 (相続人代表者の指定、未登記家屋の所有者変更等)
国保年金課	<ul style="list-style-type: none">・葬祭費支給・受領申立書申請、高額療養費の受取口座変更・被保険者証、限度額認定証の回収、差替・未支給年金手続
福祉総務課	<ul style="list-style-type: none">・身体障害者手帳、愛護手帳、精神障害者保健福祉手帳に係る資格喪失申請・児童手当、こども医療費、児童扶養手当、ひとり親家庭等医療費、特別児童扶養手当、教育・保育給付認定、保育所等入退所、施設等利用給付認定、施設等利用給付認定給付、放課後児童クラブ、高等職業訓練促進給付金、未熟児養育医療費に関する申請 (資格喪失・額改定、同居家族死亡に係る世帯構成変更)
介護保険課	<ul style="list-style-type: none">・介護保険に係る資格の喪失

エ 同項ア～ウにおける運用方法を提案すること。

4 運用保守

(1) 保守体制

ア 保守体制図 (保守範囲、再委託先を含む責任者及び担当者、連絡先等) を作成し、安定稼働に努めること。

イ 保守対応時間については、原則年末年始を除く窓口開庁日の午前 8 時 15 分から午後 5 時 00 分までとするが、時間外に問い合わせが必要となる場合があり得るため、緊急時の連絡体制を整えること。

ウ 土日祝日の開庁日の保守対応については、事前に本市から受託者に連絡し、双方合意の上で保守を行う。

(2) システム保守

- ア システムバージョンアップ及びセキュリティー対策等を行い、端末の OS やブラウザ等のアップデートにも対応すること。
- イ バージョンアップや設定変更を行う際は、検証環境において動作確認の上、作業計画書の事前提出と復旧方法について記載し、本市の合意を得ること。
- ウ システム障害が発生した場合、受付後 30 分以内に解決に向けた初動を行うこと。
- エ 復旧後は、障害原因やログ等の分析及び報告を行うこと。
- オ 軽微な障害については、市職員が障害切り分けを行えるようマニュアルを用意すること。

(3) 職員研修

本稼働前に担当職員等に対する操作研修を行うほか、操作マニュアルを作成すること。

実施時期、回数、実施方法については、本市と受託者双方協議の上決定するものとする。

5 業務管理

- (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。
- (2) 業務体制の整備に当たり、業務導入全体を統括する責任者を定めること。
- (3) 契約締結後 2 週間以内に、システム構築等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・品質管理を行い、定期的に本市へ報告すること。
- (5) 本市が業務の進捗状況や内容について問題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。
- (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。

6 納品成果物

受託者は、次の納品物を本市の指定する期日までに提出すること。

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形式で保存された電子媒体 1 部とすること。

名称	内容	納品期日
システム構築等計画書	業務運営方法やスケジュール等を記載	契約締結後 2 週間以内
システム設計書	要件定義、外部設計、手続定義、環境設計等	システム納入時
試験成績書	結合試験項目及び試験結果	動作試験完了時

操作マニュアル	ユーザ及び管理者向けの操作方法を記載	システム納入時
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
打ち合わせ資料及び議事録	会議等の資料及び議事録	システム納入時
その他関係書類・物品	本市から指示があったもの	システム納入時

7 その他

(1) 検収

本システム構築等業務は、本市による正常稼働確認及び上記の納品物全ての検査合格をもって完了とする。

検査完了後、仕様書との不適合が見られた場合は、本市と協議の上、受託者は無償で是正措置を実施すること。

(2) その他事項

ア 機器の設置や設定が必要な場合は、本市担当者等関係者と打合せの上、実施すること。

イ 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。

ウ 本業務を遂行するにあたって、知り得た設定情報及び本市が開示した情報を、本業務の目的以外に使用または第三者に提供しないこと。

エ 仕様書の内容で疑問が生じた場合には、その都度本市と協議すること。

オ マニュアル等が改訂された場合は、速やかに改訂後のマニュアル等を本市に提供すること。

カ システムの運用開始後、受託者の責任に帰すべき事由による不良箇所が発見された場合は、速やかに必要な措置を行うこととし、これに関係する費用は全て受託者の負担とする。

キ 本業務の履行期間の満了や、全部若しくは一部の解約、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、本市が継続して業務を遂行できるよう必要な措置について誠実に対応すること。

ク 受託者は、本業務が終了した際には、業務継続に必要なデータの引き渡しを行うこと。また、データ引き渡し及び完全消去に関する完了報告書（任意様式）を提出すること。

ケ 本市の許可を得た上で再委託を行う場合は、再委託先についても同様の守秘義務を順守させ、受託者の責任において、管理・監督を行うこと。