

## さいたま市書かない窓口システム構築業務要求水準書

### 1 業務名

さいたま市書かない窓口システム構築業務（以下「本業務」という。）

### 2 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日（月）まで

### 3 履行場所

さいたま市浦和区常盤6-4-4 外

### 4 予算の上限額

30,258,000円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

### 5 業務内容

「業務内容に係る要求水準」による。

### 6 一般事項

- (1) 業務遂行上必要な事項は、別に「業務内容に係る要求水準」に定める。
- (2) 受託者は、本業務の遂行に係る各種法令等を遵守するとともに、本要求水準書、受託者提案事項（企画提案書）、さいたま市契約規則、さいたま市業務委託契約約款及び別記情報セキュリティ特記事項の規定を遵守すること。なお、「仕様書」については、本要求水準書に従って受託者が作成し委託者へ提出した企画提案書を基に、委託者と受託者が協議の上、作成するものとする。
- (3) 受託者は、本業務の進捗状況を適宜報告し、委託者と調整を図ること。
- (4) 受託者は、本業務に係る苦情・事故等が発生した場合は、迅速かつ適切な処置をとるとともに、遅滞なく委託者に連絡すること。また、苦情・事故等の原因・発生状況及び対応結果について、委託者に報告すること。
- (5) 受託者は、本業務の実施にあたって、不明確な点や改善の必要があると認められる場合は、委託者と協議すること。
- (6) 受託者は、震災等の災害による影響等及び施設改修等、やむを得ない事情により、計画どおりに本業務を実施することが困難な場合、開催日程の変更又は他の施設を利用するなどの方法により、予定する全ての業務の実施に向けて、最大限の努力を行うこと。

(7) 契約内容の変更について

ア 契約締結後に必要な協議事項が発生した場合については、受託者はその契約金額等に影響を与えない範囲で、調整及び変更に応じること。

イ 協議結果に基づく措置に要する費用については、委託者が認めたものを除き、全て受託者の負担とする。

ウ 受託者は、業務実施期間内に本業務の内容等の変更により、委託内容及び委託料の変更が必要になったと認められるとき、その変更について、協議を求めることができるものとする。

(8) 本業務の実施により受託者が作成・手配した著作物に第三者の著作権その他の知的財産権が含まれる場合、当該権利の使用に関する交渉・処理は、受託者が責任をもって行う。  
また、当該交渉・処理に関する費用は、委託料に含まれるものとする。

(9) 受託者は、本業務に係る経費の収入支出を明らかにした書類及び帳簿等を整備し、本業務の完了した日の属する年度の翌年度から5年間保存しておくこと。

(10) 受託者は、その他本業務の実施に際しては委託者の指示に従うこと。

(11) 本要求水準書に記載のない事項については、委託者と受託者が協議の上、決定するものとする。

(12) 委託者は、業務履行中の従業者の事故については一切責任を負わない。

(13) 受託者は、業務の執行にあたり、受託者の責に帰する事由により、利用者その他の第三者に損害を及ぼした場合には、その賠償の責任を負うものとする。第三者に生じた損害が委託者・受託者双方の責に帰すことができない事由による場合は、協議の上、対応を決定する。

委託者は、受託者の責に帰すべき事由により発生した損害について第三者に賠償した場合、受託者に対して、賠償した金額及びその他賠償に伴い発生した費用を求償することができるものとする。

(14) 受託者は、業務を履行するにあたり、利用者の人権を尊重するとともに、業務従事者に対し、人権に関する研修や啓発を実施するよう努めること。

# さいたま市書かない窓口システム構築業務

## 業務内容に係る要求水準

### 1 業務の目的

本業務は、さいたま市（以下、本市という。）において、質の高い窓口サービスを提供するため、全国の自治体で導入が進んでいる、いわゆる「書かない窓口」を実現するシステムを導入し、申請書等への手書き負担軽減や、手続きに要する時間の短縮等の市民サービス向上を図るとともに、バックヤードも含めた窓口業務の効率化により職員負担を軽減することを目的とする。

### 2 業務の背景

#### (1) 本市の目指している姿

本市は将来的には「行かない窓口」を目指しており、マイナポータルや電子申請システム（本市では、埼玉県内の自治体と共同利用の「電子申請・届出サービス」を利用）が今後更に普及することで、来庁して手続きする市民は減っていくものと見込んでいる。一方でデジタルに不慣れな、いわゆるデジタルデバインド層を中心に、来庁して手続きする市民も一定数は残るものと考えられる。このような市民にもデジタルの恩恵を感じてもらふことや、窓口におけるデジタルデバインド対策の一環として「書かない窓口」の実現を目指すものである。

合わせて、窓口で対応する職員の負担軽減や、バックヤード業務の自動処理化など、窓口業務の効率化も実現し、市民・職員双方が恩恵を受けるシステムの導入を目指す。

#### (2) 本市の窓口の現状

本市は10の行政区に分かれており、市民が手続きを行う窓口としては、10区役所の他、16か所の支所や9か所の市民の窓口等がある。これらの窓口で市民が手続きを行う場合は、記載台や窓口において紙の申請書に手書きで記入している。

また、本市では区役所における区民課業務の一部（住民異動及びそれに付随する手続、証明書発行業務等）を事業者に委託しワンストップ対応しているが、複数の窓口での手続が必要な場合は、市民が複数の窓口を回っている状況である。

### 3 概要

#### (1) 導入する書かない窓口システムの前提条件

全国の自治体で導入が進んでいる「書かない窓口」には様々なバリエーションがあるが、本市では2（1）で述べたとおり、デジタルデバインド対策の一環として「書かない窓口」の実現を目指す観点から、提案するシステムは市民自らが端末の操作・入力等を行うもの※ではなく、職員が市民から申請内容を聞き取り、システムに入力することで申請書の作成支援を行うタイプのシステムであること。

※市民自らが端末の操作・入力等を行う「書かない窓口」の例：

- ア 記載台等に設置したタブレットや専用端末を市民自らが操作し、マイナンバーカードを読み取ると、氏名等の基本情報が記載された申請書が印刷されるタイプ。
- イ 来庁前に市民が自らのスマートフォンやパソコン等で申請書に必要な事項を入力し、生成された二次元コード等を来庁時に提示すると、事前作成した申請書が印刷されるタイプ。

## (2) 本業務で解決したい主な課題

提案するシステムは、以下の課題解決または改善に寄与するものであること。

- ア 市民の手書き負担の軽減（同じことを何度も書かせない）
- イ 市民の待ち時間の減少
- ウ 記入間違い、記入漏れ、誤読等に起因した手戻りによる市民及び職員の負担軽減
- エ 窓口対応品質の均一化
- オ 経験の浅い職員の心理的負担軽減
- カ 経験の浅い職員を一定期間サポートする人的リソースの軽減
- キ 複数の窓口で手続が必要な場合の連携（引継ぎ）による効率化
- ク バックヤード業務の効率化

## 4 業務内容

### (1) 書かない窓口システムの構築、データ及びシステムセットアップ

#### ア 基本要件

(ア) オンプレミスまたはASPにより提供されるものであること。

※デジタル庁が主導し、ガバメントクラウド上で提供されるサービスである「窓口DX SaaS」があるが、本市では現時点でガバメントクラウド接続環境が整備されていないことから、窓口DX SaaSは対象外とする。

(イ) 市の保有する住民情報（基幹系業務システムのデータ）を利用すること。

(ウ) 基幹系システムの標準化後のシステム運用にも対応できること

(エ) 他サービスやシステムと連携ができること。

(オ) 要件定義及び設計については、市と協議のうえ、詳細なシステム要件を定義すること。

(カ) 他自治体の先行事例での知見や業務改善の視点をもとに、適切な助言や提案等を行うこと。

#### イ 機能要件

別紙「要件定義書」のとおり。

ウ 令和6年度の本業務の目標

本市に「書かない窓口」を実現するシステムを導入し、運用開始する。

なお2（2）に記載したとおり、本市は10の行政区に分かれているが、令和6年度は先行区1区（西区）に導入し、令和7年1月中に運用開始することを目標とする。

※西区の基本情報

- ・人口：95,251人<令和6年1月1日現在>
- ・市民が手続等を行う窓口の所在地

施設名	所在地
西区役所	さいたま市西区西大宮 3-4-2
馬宮支所	さいたま市西区大字西遊馬 236 番地 2
植水支所	さいたま市西区大字中野林 173 番地 2
三橋支所	さいたま市西区三橋 6 丁目 642 番地 4

なお、その他の9区については、令和7年度に段階的に拡大していくことを想定している。想定スケジュールの詳細は「6 想定スケジュール」を参照のこと。

エ 導入対象業務

導入対象となる窓口や主な業務（手続）の想定は下の表のとおり。

表：導入対象窓口及び主な業務（手続）

所管課（窓口）	主な業務（手続）
くらし応援室	犬の登録申請、犬の登録事項変更申請、水道減額申請 等
総務課	自主防災組織助成金関連、防犯組織助成金関連 等
コミュニティ課	自治会運営補助金、自治会集会所借り上げ補助金、コミュニティ助成金 等
区民課	住民異動、証明書発行、戸籍関連、マイナンバーカード券面記載事項変更、暗証番号変更・再設定 等
福祉課	住居確保給付金の申請、就労支援の手続、まるごと相談窓口での他課との連携・繋ぎ 等
支援課	児童手当（新規申請、額改定請求）、自立支援医療（更生医療・精神通院医療）の申請 等
高齢介護課	65歳以上の被保険者証の交付申請、死亡や市外転出による資格喪失手続き 等
保険年金課	転入・転居の保険証の交付、国民健康保険の加入申請・保険証の交付、後期高齢者医療被保険者証交付・再交付 等
保健センター	指定難病医療給付の申請、成人予防接種無料券交付、小児・成人予防接種交付金申請 等

支所（3か所）	上記手続の一部（独自手続なし）
---------	-----------------

なお、上記想定業務の申請書様式の総数は、約300とする。

オ 利用する窓口端末台数

40台程度（令和6年度）

※提案するシステムで使用する窓口端末について、その種別を提案書に明記すること。また、市が所有する端末以外の独自端末やディスプレイ等のハードウェアがシステム上必要な場合、見積に含めること。

市所有の端末：基幹系端末、LGWAN 端末、インターネット端末

市所有の端末以外：スタンドアロン端末、タブレット端末、ディスプレイ、プリンター、サーバ、保守用端末、マイナンバーカード読取端末等

(2) 操作研修及び操作マニュアル

ア 職員向けの操作研修を実施すること（研修に必要な会議室、端末等は本市が用意する）。

イ システムの操作マニュアルを提供すること。

ウ 職員の研修期間や回数を十分確保すること。

(3) システム運用開始支援

ア システム運用開始にあたっては立会作業を実施すること。

イ 運用開始日に運用を開始する業務については、市と協議のうえ決定すること。

(4) プロジェクト管理

ア 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。

イ 業務体制の整備に当たっては、導入業務全体を総括する責任者を定めること。

ウ 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。

エ 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。

オ 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。

カ 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。

(5) その他システム構築に伴い想定される業務

資料作成や市との打ち合わせ、関連事業者との調整・打ち合わせ等

※想定される関連事業者：基幹系システム事業者、データセンター管理事業者、区民課窓口業務委託事業者、BPR支援委託事業者 等

## 5 成果物及び納期

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、本市が指定するファイル様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	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、データ連携設計、手続き定義設計、環境設計など	システム納入時
テスト結果報告書	結合試験項目及びテスト結果	動作試験完了時
操作マニュアル	ユーザー向けの操作方法	システム納入時
研修テキスト	研修内容	操作研修時
打ち合わせ資料及び議事録	会議等の資料・議事録	打ち合わせ後1週間以内
その他関係書類・物品	本市より指示のあったもの	随時

## 6 想定スケジュール

令和6年度の想定スケジュールを以下に示す。

大項目	項目	備考	令和6年										令和7年			
			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
調達準備	公募	企画提案（公募型プロポ）方式での事業者選定	→													
	必要書類提出		→													
	プレゼン			★												
	事業者選定・仕様書調整等				→											
	見積合せ・契約					★										
構築・運用	システム構築	要件定義、システム設計・開発、試験、運用シミュレーション、研修等				→										
	運用・保守（別途契約）												★	→		

なお、令和6年度に先行区（西区）への「書かない窓口」導入の後、令和7年度以降の他9区への導入については、段階的に拡大していくことを想定しており、令和7年度に別途契約し構築する。現時点での運用開始時期の想定は以下のとおり。

対象区	想定運用開始時期
先行区（西区）	令和7年1月（令和6年度）
他3区（未定）	令和7年10月（令和7年度）
他6区（未定）	令和8年1月（令和7年度）