

「デジタル技術を活用した事務の効率化と  
リモート窓口設置業務委託」仕様書

令和7年7月

# 1. 概要

## 1.1. 業務委託名

デジタル技術を活用した事務の効率化とリモート窓口設置業務委託

## 1.2. 背景と目的

人口減少や少子高齢化を背景とした市民の価値観やニーズの多様化、社会課題の複雑多様化に対応できる組織を維持していくためには、業務における定型業務部分を効率化し、きめ細やかな市民対応や市民サービス向上に資する施策の検討のための人的リソースを確保していく必要がある。

本市は、窓口などのフロントヤード（市民との接点）においては、市民に寄り添った手厚い市民サービスを提供することを前提に、デジタルファーストで申請手段の多様化やアクセシビリティを向上するとともに、申請内容の審査などのバックヤード（庁内の内部事務）においては、いわゆるBPR（Business Process Reengineering）の取組を用いた既存の業務プロセスの見直し、専門的知識による判断が必要ない又は判断の余地が少ない定型業務と専門的知識による判断が求められる非定型業務の切り分け、デジタル化を中心とした一連の手続を構築することで、業務の効率化や市民負担の軽減、職員負担の軽減等の抜本的な見直しを目指している。

すでに保育分野では、保育所入所管理業務でこの取組を導入し、形式審査の自動化や申請情報のデジタル一元管理を行った結果、保育所入所窓口における受付時間の待ち時間や電話の保留時間の短縮、申請書類の不備等を確認する作業の効率化を実現した。

今後は、この好事例を他の窓口業務にも横展開し、切り分けた定型業務を一つの部門（庁内事務センター）に集約することでさらなるBPRを展開・継続し、将来的には窓口業務だけでなく、総務・庶務事務等の内部管理事務も庁内事務センターで処理することも想定する。

加えて、本庁舎以外の行政拠点にリモート窓口を設置し、本庁舎から遠隔で各種相談やオンライン申請ができる体制を整備することで、きめ細やかで質の高い市民サービスの提供範囲の拡大も図っていく。

これらの取組は年次的に実現を図ることとし、令和7年度における本業務委託は、保育所入所管理業務のように相当数の件数がありかつ申請から審査結果通知までの間に定型業務・非定型業務が混在する点において類似している福祉分野の手続から対象事務を選定し、申請から審査結果通知までの手続における情報の一元管理、不備確認や形式審査の自動化といったデジタル化を中心とした一連の手続の構築や庁内事務センターへの事務の集約化を行うとともに、保育分野においては、こども家庭センターに本庁窓口とつながるリモート窓口を設置し、保育所の入所申込にこども連れで来庁する保護者の利便性向上を目的として、「デジタル申請支援」及び「リモートでの支援」を行うものとする。

なお、本業務は、新しい地方経済・生活環境創生交付金（デジタル実装型 Type1）に採択されている。

### 1.3. 委託期間

契約締結の翌日から令和8年3月31日まで

### 1.4. 業務の概要

#### (1) デジタル技術を活用した事務の効率化

令和6年度に保育分野（保育所入所管理業務）で導入した、申請から審査結果通知までの手続きにおける情報の一元管理、不備確認や形式審査の自動化といったデジタル化を中心とした一連の手続きの構築の取組を、福祉分野へ拡大すること。

また、この手続きと次年度以降この取組を順次ほかの業務へと拡大し、集約する業務を増やすことを想定し、集約した定型業務を行う機能である人員体制（庁内事務センター）の構築支援を行うこと。

#### ① 対象課

- ・障がい者福祉課

#### ② 対象業務の選定

- ・障がい者福祉課にヒアリングを行い、受託者が必要な情報を収集し、対象業務（2業務）の候補を提示すること。

※現状、「精神障がい者通院医療費助成業務」などを想定しているが、システム標準化の対象業務の場合は、原則、システム標準化にかかる事務フローに記載のない範囲とすること。

※その結果を受け、委託者（組織戦略課、障がい者福祉課）及び受託者で協議を行い、選定する。

#### ③ 業務フローの作成と課題の明確化

- ・業務フローの作成と工程別の業務時間等を分析し、現行業務の課題を明確化すること。
- ・業務フロー作成にあたっては、対象業務の担当者に対し、原則、本市庁舎内で直接ヒアリングを行うこととする。
- ・ヒアリングにおいては、業務内容の整理と併せて担当者が認識している課題等を明確化し、庁内事務センターで事務を実施する際の業務設計に活用できる内容とすること。
- ・業務フローは、原則、「地方公共団体の情報システム調達における機能要件の表記方法利用ガイド（平成27年3月 J-LIS）」を基準とするBPMNで作成すること。なお、その他の方法で調査を行う場合、その手法等を説明の上、本市の許可を得ること。
- ・上記で作成した業務フローを基に、各工程の作業時間を調査しデータ化すること。また、工数調査にて取得するデータ項目などを示すサンプルを提示し、調査実施手順を提示すること。

#### ④ BPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング（Business Process Re-engineering））

- ・上記の業務調査により可視化された課題等を踏まえ、業務本来の目的を達成するために「本来あるべきもの（理想とするもの）」を提案し、業務プロセスそのものを再構築できるよう支援すること。

⑤ システムの実装

- ・申請受付、不備確認、他システム連携、データ出力などのバックヤード業務を効率的に支援できる業務システムを実装すること。

⑥ 庁内事務センターの構築支援

- ・庁内事務センター（対象課：障がい者福祉課）の構築にあたって市で準備が必要な環境（レイアウト、什器、PC、ネットワークなど）について提示すること。
  - ・業務システムの活用を前提として、定型業務等を集約して処理する業務フローを作成すること。
  - ・業務フローをもとに業務関係者が業務の処理に必要な業務マニュアルの作成を行うこと。
  - ・庁内事務センターで処理する業務の関係者に対し、業務システムの操作研修や業務研修を行うこと。
  - ・業務管理支援（進捗管理、課題対応、人員管理、教育、改善提案、改善施策実行）を行うこと。
- ※改善提案については、他自治体での取組事例を踏まえた提案を行うこと。

(2) リモート窓口設置

保育所の入所申込にこども連れで来庁する保護者の利便性向上を目的として、「デジタル申請支援」及び「リモート（遠隔）」での支援を行うため、システムを実装すること。

① 対象課及びリモート窓口システムの拠点

- ・保育所幼稚園課及びこども家庭支援課（こども家庭センター）

② 現状業務調査・システム実装

- ・保育所幼稚園課及びこども家庭支援課における入所申込にかかる現状を調査し、最適なシステムを実装すること。
- ・調査にあたっては、リモートではなく、本市での対面調査を主体とすること。

(3) プロジェクトマネジメント

① プロジェクト計画書案の策定

- ・本市と協議の上、事業の運営方針やルールについて取決めを行い、具体的な体制、スケジュール、事業管理方針、事業管理方法等を含んだプロジェクト計画書案を本市と協議の上作成し、提出すること。

② マネジメントの包括的支援

- ・プロジェクト計画書に基づき、進捗管理、情報共有等のマネジメントに係る包括的支援を行うこと。マネジメントに必要な進捗会議は、定期的（隔週1回程度）に原則対

面で行うものとし、摘録を速やかに作成・提出すること。この場合において、本市の来庁要請があったときには、特段の事情がない限り応じることとする。

③ ドキュメントの作成

- ・プロジェクト実施にあたり、適宜必要なドキュメントを作成すること。また、本市が採択されている新しい地方経済・生活環境創生交付金（デジタル実装型）の計画内容に合わせた効果測定や報告等の支援も行うこと。

④ 実施事例の収集

- ・本市の求める庁内事務センター機能又はこれと同種、同様の機能・システムの構築・運用業務の受託実績をもとに、課題や改善事例をふまえた提案を行うこと。

⑤ 広報施策の提案および実施

- ・デジタル技術を活用した申請事務の迅速化やリモート窓口導入による各家庭（年代、障がい等の有無、本当窓口への距離・交通体系等）の実情に応じた相談やオンライン申請のサポートの取組による市民のメリットを効果的に周知し、利用拡大を図るための広報施策の提案及び実施を行うこと。

## 2. システム要件

### 2.1. 基本要件

(1) デジタル技術を活用した事務の効率化

- ・業務システム稼働に必要な機器を調達し、設置すること（サーバ、PC、スキャナ等）。
- ・申請様式の項目や他システムとの連携状況を職員からヒアリングしてシステム設定に必要な仕様書を作成すること。
- ・システム設定仕様書を元にシステム設定を行い、システムが動作することを確認すること。
- ・紙やオンラインによる申請の内容をシステムに取り込み、一元的にデータ管理できること。
- ・基幹系システム等から出力される個人情報等を取り込むことができること。
- ・申請者と上記個人情報等を宛名同定し、申請情報を関連付けて管理できること。
- ・審査にあたっては、可能な限り自動で不備確認ができること。
- ・申請の進捗管理ができること。
- ・基幹系システム等と連携するため、他システムの求める形式及びレイアウトでデータを出力できること。
- ・再申請を管理できること。
- ・申請履歴が確認できること。

- ・導入する業務システムは庁内事務センターで取り扱う業務において、制度改正等により業務内容に変更が生じた場合及び対象業務が拡大した場合でも、マスタの設定で簡易に追加して短期間かつ改修費用が極力発生しないで利用できるシステム構成であること。

## (2) リモート窓口設置

- ・それぞれの家庭の事情により複雑な相談依頼を受ける等、こども家庭センターだけでは対応しきれない場合、保育所幼稚園課の担当者がモニター等を介して直接に保護者と会話できるよう、リモート窓口システムを実装すること。
- ・英語などが母国語である保護者に対し、可能な限りリアルタイムに外国語と日本語を翻訳し、コミュニケーションがスムーズに行えること。
- ・相談を受ける間に、保育所幼稚園課の担当者が申請に必要な事項を入力し、保護者の申請を支援できること。
- ・本システムを本庁窓口でも利用できること。
- ・オンライン申請率 100%、かつ、支所等でも本庁舎から遠隔で各種相談やオンライン申請ができる体制の整備を目指しているため、将来的に支所等でも利用できるよう拡張性のあるシステムとすること。
- ・申請の支援については、本市の基幹システムや市独自で実装したシステムから提供されたデータを用い、保護者が氏名、住所、こどもの氏名、在籍園、希望園等を記載することなく申請できるシステムとすること。
- ・申請の支援にあたっては、インターネット環境を用いる場合、本市のセキュリティポリシー上、上述のデータを用いることができないため、他の方法を用い、保護者が必要事項を入力することなく申請できるシステムとすること。
- ・申請者が申請に同意できるよう対応すること。
- ・リモート窓口システムは、パッケージとしてコミュニケーションの機能と申請の支援機能を実装すればよいものとする（一つのシステム（アプリケーション）ですべての機能の実装を求めるものではない）。
- ・文字コードは、原則として UTF-8 とすること。

## 2.2. 機能要件

業務システムに求める機能は、別添 1 「デジタル技術を活用した事務の効率化機能要求書」及び別添 2 「リモート窓口機能要求書」のとおりとする。

## 2.3. 非機能要件

### 2.3.1 ハードウェア要件

- (1) デジタル技術を活用した事務の効率化

- ・対象業務の選定を踏まえ、業務システムも含めて、サーバや端末（パソコン）など本業務に必要なすべてのハードウェアを受託者が用意すること（リースは認めない）。ただし、委託者で準備が必要なハードウェアは委託者で準備する。
- ・現状、想定される端末等の数量は、以下のとおりであるが、業務設計の結果、追加で端末等が必要となる場合、本業務の中で対応すること。

#### ①委託者で準備するハードウェア

- ・既存の基幹系システムを操作する端末
- ・庁内事務センターの人員が業務に使用する端末

#### ②受託者で準備するハードウェア

サーバ 1台  
 バックアップ用外付けハードディスク  
 無停電電源装置(UPS) 1台  
 端末

オンライン申請管理端末 1台

- ・ノートパソコン、デスクトップパソコンのどちらも可とする。なお、原則、OSはwindows11pro以上を想定しているが、Linuxのディストリビューションも可能とする。
- ・OS、IPアドレスなど端末設定は本業務に含むものとする。
- ・セキュリティ対策ソフトを導入し、定期的に更新すること。
- ・使用する端末には、永続版のMicrosoft Word、Excel又は互換性のあるソフトウェアをインストールすること。なお、中国系のソフトウェアは認めないものとし、互換性のあるソフトウェアをインストールする場合、本市の許可を得るものとする。
- ・ウイルス対策ソフトを導入すること。

スキャナ 1台

#### (2) リモート窓口設置

- ・対象システムを含めて、サーバ、端末（パソコン）、モニター、プリンター、ヘッドセットなど本業務に必要な全てのハードウェアを受託者が用意すること（リースは認めない）。
- ・現状、想定される端末等の数量は、以下のとおりであるが、要件定義の結果、追加で端末等が必要となる場合、本業務の中で対応すること。

端末 保育所幼稚園課 3台、こども家庭支援課 1台

- ・ノートパソコン、デスクトップパソコンのどちらも可とする。なお、原則、OSはwindows11pro以上を想定しているが、Linuxのディストリビューションも可能とする。
- ・OS、IPアドレスなど端末設定は本業務に含むものとする。

- ・セキュリティ対策ソフトを導入し、定期的に更新すること。
- ・使用する端末には、永続版の Microsoft Word、Excel 又は互換性のあるソフトウェアをインストールすること。なお、中国系のソフトウェアは認めないものとし、互換性のあるソフトウェアをインストールする場合、本市の許可を得るものとする。
- ・ウイルス対策ソフトを導入すること。

モニター 保育所幼稚園課 3台、こども家庭支援課 1台  
 プリンター こども家庭支援課 1台

## 2.4. その他の要件

### 2.4.1 セキュリティ要件

- ・利用者の認証及び利用制限を行うこと。
- ・ログの取得など不正監視を行うこと。
- ・不正通信の遮断、不正検知、ネットワークの輻輳対策を行うこと。
- ・マルウェア対策を行うこと。
- ・個人情報扱うことから、適切なセキュリティを確保すること。
- ・バックアップは以下の条件で実施するものとする。

対象：DB データ、画像

方式：フルバックアップ又は差分バックアップ

頻度：日次

世代数：3世代を基本とし、別途協議とする。

- ・脆弱性対応のための緊急パッチ適用が必要になった場合、同一サーバ上の他システムの影響を受けることなく速やかに対応できること。
- ・システムの契約終了時の全ての管理データについては、漏洩等のないよう確実かつ適正に消去・廃棄し報告すること。
- ・適正な情報管理と対策を行うように努めること。

### 2.4.2 サービス要件

- ・開庁時間内及び時間外延長時間内に利用できること。
- ・最低 1 年に 1 回は定期的に保守を行うこと。なお、定期保守時に検出した予兆の範囲内で保守対応できる構成であること。

### 2.4.3 障害発生時の対応

- ・異常を検知した場合、30 分以内に状況を確認し、必要に応じて当日中に担当者が到着するなど、業務に支障が発生しないよう迅速に対応すること。
- ・障害が発生した場合、翌営業日の午前中までに駆付けるなど、迅速に障害対応を行うこと。ただし、重大障害時には可能な限り早期に対応すること。

### 2.4.4 留意事項

- ・委託者の条例・規則を遵守し、委託者にとって適切な成果及び納品物が得られるよう、委託者の立場に立ち、業務を遂行すること。また、本業務における課題、業務の見直し等必要な事項について、積極的に提案を行うこと。
- ・業務の遂行にあたっては、委託者との連絡・調整を密に行い、別途協議が必要と判断された場合は、協議により随時打ち合わせの場を設けるものとする。また、作業の進捗状況について定期的に報告をすること。
- ・受託者は、業務実施過程に疑義が生じた場合、速やかに委託者に報告し協議を行い、その指示を受けること。

## 2.5. システム導入要件

### 2.5.1 導入サポート要件

- ・システムの導入にあたり、システムの円滑な運用や管理を目的とした操作研修を含めた教育を実施するものとする。教育は現地もしくはオンライン（Zoom 等）で実施する。
- ・教育対象はシステムの操作・運用・管理に従事する職員とし、少なくとも導入年度のみ1回とする。
- ・教育の実施時期は委託者と協議の上決定するものとする。
- ・システムの操作に必要なマニュアルについて、操作画面イメージを添付し作成すること。また、システムに変更があった場合は、マニュアルを随時更新すること。
- ・マニュアルは次のとおり作成するものとする。
- ・システムの基本操作マニュアル
- ・ユーザー毎（管理者、職員）のシステム操作マニュアル
- ・契約期間中に、OS のバージョンアップ等の基本ソフトウェアの変更等があった場合でも、保守の範囲内で動作を保証すること。

### 2.5.2 業務計画

- ・受託者は、本件を着手するにあたり、速やかに業務実施計画（各業務の履行方法、実施スケジュール等）を委託者に提示し、承諾を得なければならない。また、これを変更する場合には、双方協議の上、委託者の指示を受けるものとする。
- ・委託者と随時協議等を行える体制を整備すること。なお、受託者は、委託者の求めがあった場合は、随時打合せを行うほか、業務の進捗状況に応じ、報告を行わなければならない。
- ・委託者と受託者の打ち合わせ協議等の資料及び協議記録については受託者が作成し、速やかに提出するものとする。

### 2.5.3 システムテスト業務

- ・受託者は、システムの正常稼働を確認するため、事前に委託者に報告し、承諾を得たテスト計画書に基づいてシステムテストを行うこと。計画書ではシステムテストにおける品質目標を明示すること。

- ・受託者が実施するシステムテストが完了した後、委託者によるユーザーテストを行うものとする。本番環境と同様のデータを使用し、テストが実施できる環境の提供及びその運用と、テスト実施者である本市職員のサポート体制（問い合わせ対応等）を用意すること。
- ・負荷テストやストレステスト等、本システムに必要と想定するテストを実施し、性能要件を満たしているかどうかを確認すること。
- ・ユーザーテスト完了後、本格稼働までの期間を試行運用期間とする。試行運用期間は、本番環境を用いて、本市職員が操作できること。試行運用中のデータの取扱いについては、柔軟に対応できること。
- ・本格稼働後以後のシステムバージョンアップ・セキュリティパッチ適用等の検証を行うため、検証環境を用意すること。また、エンドユーザーが行う検証やシステムテストの際に、ユーザーが本番環境と誤認しないよう物理的（端末を分離等）あるいはソフトウェア的な考慮を行うこと。
- ・各種テストの結果については、テスト完了後速やかに委託者に報告し、承認を得ること。
- ・なお、システムテスト以降のテストに関しては、本番データの活用も想定されるため、ガバメントクラウドの本番環境でのテストも検討する。

## 2.6. 運用・保守要件

### 2.6.1 運用・保守要件

- ・システム運用時間は次のとおりとする。
- ・システムの稼働時間は、原則、開庁時間内及び時間外延長時間内とする。
- ・システムの監視時間は、原則、開庁時間内及び時間外延長時間内とする。
- ・システムのバックアップやメンテナンス等で停止する際は、事前連絡の上、委託者と調整すること。
- ・システム稼働については、業務に支障がないよう安定的な稼働を確保すること。
- ・システムの仕様変更については、事前に連絡すること。
- ・保守運用を円滑に実施するため、電話相談を含み、その他電子メール等による相談窓口を有した保守（サポート）体勢を整備すること。
- ・保守体制、連絡体制及び担当者名について、書面で提出すること。また、体制等に変更があった場合は、速やかに再提出すること。
- ・各種調査やアプリケーションの入れ替え等の理由によりシステムの停止や再起動が必要となった場合は、協議により日程を調整すること。なお、その内容・緊急度によっては、例外として18時以降から保守作業を実施することが可能であること。
- ・法令改正に伴う検査項目の追加、変更、削除が可能なこと。ただし、これらに伴いプログラムや帳票の修正など、システムの改修が必要となるなど影響範囲が広い場合は、協議の上で保守対応か別途見積りの上で改修とするかを判断するものとする。

- ・契約期間中に、OS のバージョンアップ等の基本ソフトウェアの変更等があった場合でも、保守の範囲内で動作を保証すること。
- ・サーバ及び端末にウイルス対策ソフトを導入する場合、インターネットを利用せず、ウイルス定義ファイルやバージョンアップを行うことが可能であること。

## 2.7. システムの制約要件

### 2.7.1 ソフトウェア要件（オンライン申請サービス）

- ・LGWAN-ASP あるいはインターネットを用いたオンライン申請サービスを構築する場合は、しまね電子申請サービス（株式会社グラファース）を用いること。なお、構築するにあたり必要なアカウントは、本市が提供する。

### 2.7.2 ネットワーク要件

#### (1) デジタル技術を活用した事務の効率化

- ・既存の基幹系システムのネットワークを利用する場合、ネットワークの設定は松江市ネットワーク事業者が行うため、業務システムの稼働に必要な最適なネットワーク構成を提案すること。なお、基幹系システム等のネットワーク設定の変更にかかる費用も本契約に含まれるものとする。

#### (2) リモート窓口設置

##### ・デジタル申請支援

IP-VPN 環境又は閉域回線を用いる方法とすること。なお、インターネット VPN は認めない。

本市のデータを用い、かつ、本市が利用している閉域回線を利用する場合、ネットワークの敷設や拠点設置にかかる環境を受託者が用意すること。

##### ・リモート（遠隔）での相談支援

利用に最適と考えるネットワークを用いること。原則、閉域回線又は LGWAN 回線を用いること。インターネット上のクラウドサービスを用いることも認めるが、ISMAP に登録されていること。なお、エンドツーエンドによる暗号化通信によるものとし、翻訳は、インターネット上のサーバに翻訳にかかる文字等のテキストデータを保存することなく実施すること。また、このネットワークは受託者が用意すること。

##### ・共通

ネットワークにかかるランニングコストは、本市が負担するものとする。インターネットの利用や閉域回線との接続にあたり必要となる既存のスイッチの変更等ネットワークの構築にかかる費用は、本業務に含むものとする。

### 2.7.3 責任分界点

- ・対象システムとネットワーク接続、あるいはデータ連携するシステムとの間の責任分界点は、現状、下図の着色部分のとおりとするが、スイッチの増設等、提案のシステム構成によっては、変更の可能性がある。

・なお、インターネットを使用する場合、全て受託者の責任によるものとする。

図1. マイナンバー利用事務系ネットワーク利用の場合

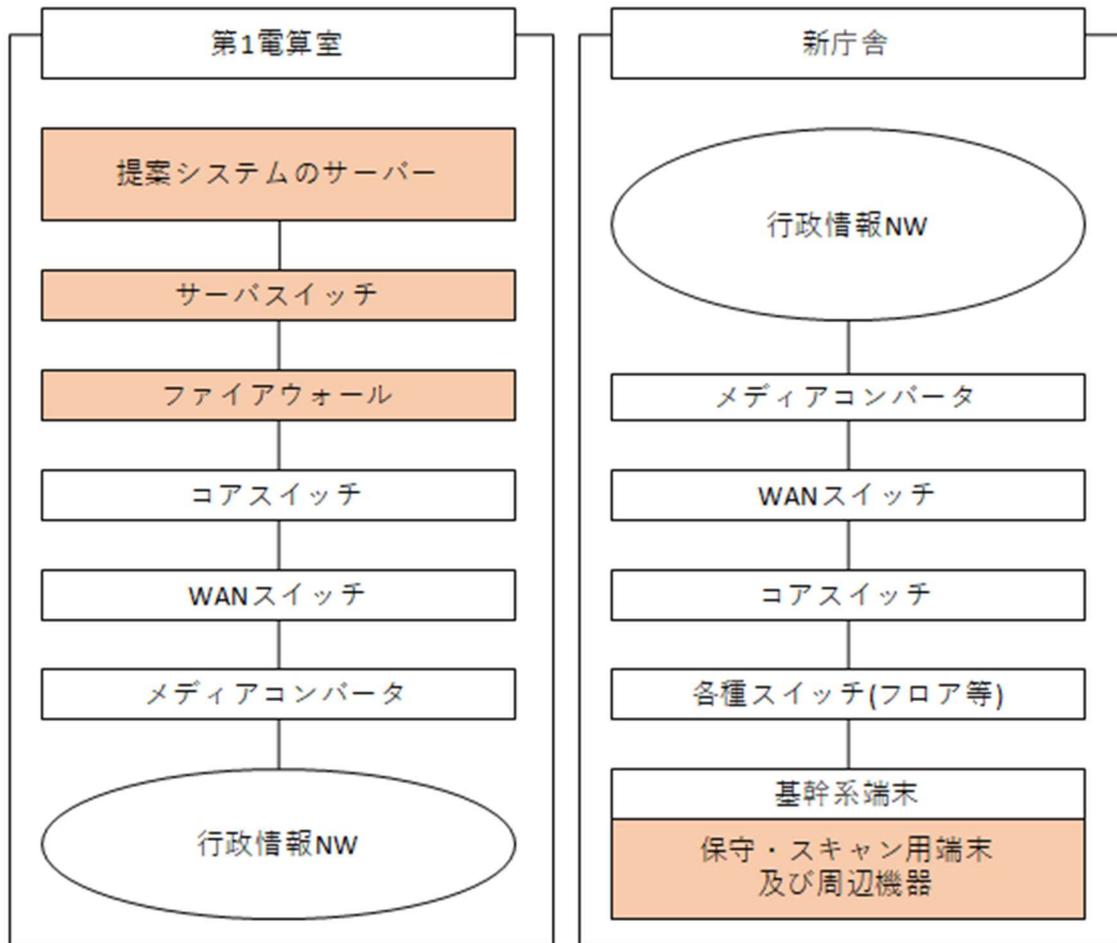
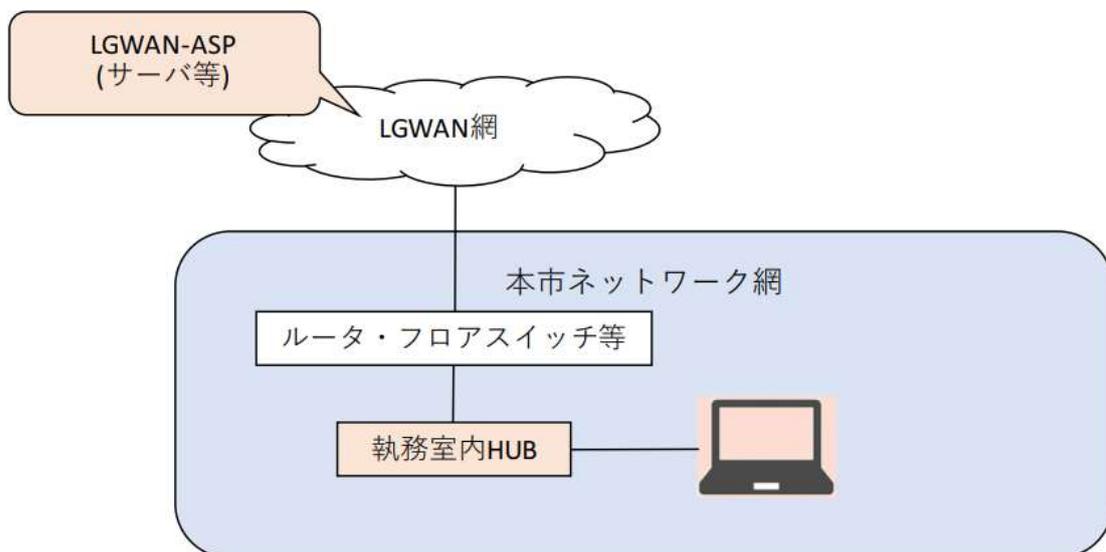


図2. LGWAN-ASP利用の場合



## 3. その他

### 3.1. 業務の再委託

本業務の全部又は一部を再委託することは認めない。ただし、本業務の一部についてあらかじめ委託者から書面による承諾を得た場合は、この限りではない。

### 3.2. 知的財産権の帰属等

知的財産権等については、契約書（案）による。

### 3.3. 機密保持

受託者は本業務に係る作業を実施するに当たり、委託者から取得した資料（電子媒体、文書、図面等の形態を問わない。）を含め契約上知り得た情報を、第三者に開示又は本業務に係る作業以外の目的で利用しないものとする。ただし次のいずれかに該当する情報は除くものとする。

- ・ 取得した時点で、既に公知であるもの
- ・ 取得後、受託者の責によらず公知となったもの
- ・ 法令等に基づき開示されるもの
- ・ 委託者から秘密でないと指定されたもの
- ・ 第三者への開示又は本業務に係る作業以外の目的で利用することにつき、事前に委託者と協議の上、承認を得たもの

受託者は委託者の許可なく取り扱う情報を指定された場所から持ち出し、あるいは複製しないものとする。

受託者は本業務に係る作業に関与した受託者の所属社員が異動した後においても、機密が保持される措置を講じるものとする。

受託者は本業務に係る検収後、受託者の事業所内部に保有されている本業務に係る委託者に関する情報を、裁断等の物理的破壊、消磁その他復元不可能な方法により速やかに抹消すると共に委託者から貸与されたものについては、検収後 1 週間以内に委託者に返却するものとする。

### 3.4. 情報セキュリティに関する受託者の責任

#### 3.4.1 情報セキュリティポリシーの順守

受託者は委託者が示す情報セキュリティポリシーを遵守すること。

なお、個人情報の扱いについては、委託者が示す個人情報取扱特記事項を遵守すること。

#### 3.4.2 情報セキュリティを確保するための体制の整備

受託者は委託者のセキュリティポリシーに従い、受託者組織全体のセキュリティを確保すること。

### 3.5. 契約不適合担保責任

検収後1年間において納入成果物に契約不適合があることが判明した場合、あるいは委託者が検収後5年間において納入成果物はその種類又は品質に関して契約の内容に適合しないことを覚知し、そのことを1年間以内に受託者に申し出た場合には、受託者は次のいずれかの対処を行うこと。

- ・ 受託者の責任及び負担において、委託者が相当と認める期日までに修補を完了する。ただし、修補に過大な費用が掛かる場合は、受託者と委託者の合意の上で契約を解除する。
- ・ 受託者と委託者の合意の上で、委託契約金額について不適合相当額を減額する。

### 3.6. 法令等の遵守

受託者は、民法（明治29年法律第89号）、刑法（明治40年法律第45号）、著作権法、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）等の関係法規を遵守すること。

受託者は、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び受託者が定めた個人情報保護に関するガイドライン等を遵守し、個人情報を適正に取り扱うこと。

### 3.7. 提案書の作成

提案書の内容は、本仕様書に示した要求事項をすべて満たすことを求めているので、すべての事項に対応した記述をすること。記述内容に不備がないように十分注意すること。

また、本仕様書で示した提案事項は、要求事項を満たしたうえで、本事業の目標達成に寄与するべく、より優れた提案を求めているものであり、提案内容の性能、技術、ノウハウ等について明確に記述すること。

#### (1) 見積書

令和7年度は構築にかかる経費と運用にかかる保守経費、それ以降の年度は必要となる運用保守経費を計上すること。

### 3.8. 特記事項

#### 3.8.1 契約金額

契約金額は、新システムの開発・構築及びハードウェア、ソフトウェアのリース経費、運用・保守に係る経費を含む。

契約期間内におけるOSやパッケージソフトウェアの使用許諾権料、バージョンアップ・レベルアップ等によるソフトウェア、ハードウェアの更新等にかかる費用も契約金額に含むもの

とする。なお、契約金額に含まれる費用のうち、一部の費用について、以下のとおり特記する。

#### (1) 開発事業費

開発・構築事業には、アドオンによる機能追加やパッケージソフトウェアのバージョンアップとして対応する場合の費用、データ抽出・移行に係る費用、データセンター利用に係るハウジング料、基幹系ネットワーク等との接続に係る費用等、全ての作業を含むものとする。

システム仕様書の承認までに、本仕様書及び個別仕様書に記載している要件以外に必要な機能等が判明した場合、その機能等を実現するために必要な費用は契約金額に含まれる。

なお、システム仕様書の承認後に判明した場合、別途協議し決定するものとする。

#### (2) 消耗品費

成果品の納品に係る消耗品（電子媒体、印刷物、ファイル等）、本市との打ち合わせをはじめとする各種会議等で使用する印刷物、本市に対して行うテスト結果等の各種報告に係る消耗品、テストや職員研修で使用するテキスト作成に係る消耗品、業務実施場所における消耗品は、全て契約金額に含まれる。

#### (3) 人件費・諸手当等

本業務の遂行にあたり、受託者が必要とする人件費、出張旅費、諸手当等（日当など全ての諸手当）の費用は、全て契約金額に含まれるものとする。

### 3.8.2 業務体制

受託者は、本業務を円滑に遂行するために必要な組織や人員の体制を整えること。共同企業体や再委託等の協力会社等が存在する場合、その関係、役割、作業分担、責任範囲、指揮系統を明確にすること。

### 3.8.3 納品物（成果品）

#### (1) 対象システム

- ・システム一式

#### (2) 対象システムに係る各種ドキュメント

以下の報告書及び報告書（概要版）等を電子データで提出すること。（ファイル形式は、PDF 及びエクセル、ワード又はパワーポイントとする。）

- ・報告書（中間報告書・最終報告書）
- ・業務フロー図
- ・BPR にかかる報告書
- ・システム要件定義書
- ・システム仕様書
- ・詳細設計書

- ・構成管理書
- ・操作マニュアル
- ・操作説明書
- ・テスト仕様書、テスト実施結果報告書（実施単位）、テスト完了報告書（全体）
- ・その他、業務の遂行に必要な書類