

玉野市書かない窓口支援システム構築・運用保守業務仕様書

玉野市書かない窓口支援システム構築・運用保守業務の委託に係る公募型プロポーザル実施要領に基づき、業務内容の詳細について次のとおり定める。

1 業務名

玉野市書かない窓口支援システム構築・運用保守業務

2 業務の背景

本市では、令和8年9月24日に開庁予定の玉野市役所本庁舎（以下、「新庁舎」という。）の窓口において、来庁者である市民の利便性や快適性の向上、窓口業務に携わる職員の業務負担軽減や効率性向上を目指して窓口改革に資する取組を進めている。

新庁舎の1階窓口では、L字型のカウンターに税務課、市民課、保険年金課、福祉政策課、長寿介護課、こどもみらい課が隣接して配置され、現庁舎と比較し、横の連携が取りやすくなった一方で、個々の窓口幅が統一され大きくなったことで、1階窓口総数が3分の1減少しており、現在と同程度の手続件数に対応していくには、より一層の窓口業務の効率化や対応力を向上に向けた取組を進めていく必要がある。

一方で、手続を行う市民にとっては、慣れない行政手続への戸惑いや不安を感じる中、同一内容を何度も記載が必要であったり、転入やお悔やみなど関係手続の分かりづらさ、加齢による身体機能の衰えによる自筆困難など、手続に伴う負担感や不要な時間が生じている。

デジタル技術の進展とともに市民生活の様々な場面で利便性や快適性が高まり、デジタル化の恩恵を享受する中、新しい市役所に対しても同様に市民から大きな期待が寄せられており、それに応えられるよう窓口の構築を進めていく必要がある。

本業務は、こうした状況を踏まえ、新庁舎窓口において、証明書発行やライフイベントに関連して発生する手続、関連はしないが受付頻度の高い個別手続について、本市が保有する情報を活用し、職員が市民と対話を行いながら電子的な申請受付ができ、市民が必要としている手続案内等が可能なシステム（以下、「書かない窓口支援システム」という。）の導入を行うものである。

3 業務の目的

書かない窓口支援システムの導入を中心とした業務改善により、「2 業務の背景」において挙げた課題を解消し、市民と職員の双方にとって「時間的・心理的・技術的負荷の低い」窓口を実現することを目的に以下の項目を実現する。

（１）市民の利便性向上や負担軽減

- ① マイナンバーカードの利用や申請書の見直し等により、申請書への記入負担を可能な限り削減し、手続きを簡単にする。
- ② 標準化・共通化対応された住民記録システム等の基幹系業務システムとデータ連携することで、必要な手続きの判定を極力自動化し、申請受付処理の時間短縮等により待ち時間を短くする。
- ③ 手続ガイダンスに沿って複数の手続の申請書を作成することができ、また、必要な手続を行う窓口へ誤りや漏れがなくスムーズに案内が行える。

（２）職員の負担軽減

- ① 書かない窓口支援システムの導入により手続のペーパーレス化、自動化、省力化を進め、シンプルかつ明瞭な手順により職員の負担を軽減する。
- ② 業務知識についてシステムが支援することで、業務経験が浅い職員でも手続ガイダンスに沿ってヒアリングや内容確認を市民と一緒に行うことで、市民に分かりやすい案内や申請受付ができ、関係手続の案内漏れや市民の誤認等による手戻り、不備等を減らす。

（３）窓口業務の課題を解決

- ① 新庁舎窓口は将来的にはワンストップ化を目指す但、開庁時点ではリレー型(案内)窓口となるため、市民が複数の手続で各窓口を訪れる度に何回も同じことを聞かない、書かせないよう窓口間で聴取った内容や連絡先などの共通事項の連携が行える。
- ② 申請や届出を行うのに必要な手続や持ち物、当該手続を行うために訪れるべき窓口情報を分かりやすくし、新庁舎において市民がスムーズに窓口移動し、手続が行える。
- ③ 手続ガイダンスを通じて案内された手続について、各窓口での手続進捗状況が確認でき、別途整備する窓口案内システムを活用することで窓口呼出し待機中の市民を効率的に呼出しでき、また、窓口呼出し前に必要手続や他窓口からの連絡事項や特記事項等の確認が行える。

4 書かない窓口支援システムの概要

本業務で導入する書かない窓口支援システムは、デジタル庁における「ガバメントクラウドにおける地方公共団体への窓口 DXSaaS 提供業務及び運用保守業務委託」で令和7年度の採択を受けた自治体窓口 DXSaaS を前提とする。

主として、市役所の窓口において市民が手続をする際に職員が操作するシステムであり、手続ガイダンス機能、申請書作成機能、他システムとのデータ連携機能等を有し、そ

れにより窓口に関わる市民と職員の双方にとっての種々の負荷を軽減することを目的としたものを指す。

証明書交付窓口、ライフイベント（転入、転出、転居、出生、婚姻、離婚、死亡、世帯変更）手続窓口における使用を主とし、その他市役所の窓口における様々な手続に対応する。

5 契約、支払い等

（１）契約

本業務の契約が「議会の議決に付すべき契約及び財産の取得又は処分に関する条例」の規定に基づく議会の議決に付すべき契約に該当した場合、本業務の契約期間は、議会の議決後、本契約となった日から令和 13 年 9 月 30 日までとする。（議会は令和 8 年 3 月定例会を予定）

本業務の契約が上記条例の規定に該当しない場合は、契約締結日から令和 13 年 9 月 30 日までとする。

（２）業務期間

本業務の業務期間は次の①及び②のとおりとする。なお、新庁舎の開庁は令和 8 年 9 月 24 日を予定しているが、新庁舎の完成や開庁時期が変更となる場合は、本市と受託者との協議により業務期間等を変更、決定する。

① 構築業務

業務期間は本契約となった日又は契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日までとする。なお、段階的な本稼働を想定しており、具体的には、令和 8 年 9 月 24 日に市民課及び保険年金課所管手続の稼働、令和 8 年 10 月以降の税務課や福祉政策課、長寿介護課等の所管の稼働を見込むため、令和 8 年 10 月以降分の構築についても本業務に含むものとする。

② 運用保守業務

業務期間は令和 8 年 10 月 1 日から令和 13 年 9 月 30 日までとする。

（３）支払い

本業務の契約に基づく支払いは以下のとおりとする。

① 構築業務

構築業務が完了し、本市の検査に合格した後、受託者からの請求に基づき支払いを行う。

② 運用保守業務

毎年度末（令和 13 年度は 9 月末）に運用保守業務が完了し、本市の検査に合格した後、受託者からの請求に基づき支払いを行う。

6 調達要件

(1) 本市の概要

① 玉野市の住民基本台帳人口と世帯数（令和7年12月31日時点）

- ・人口 53,032 人
- ・世帯数 26,788 世帯

② 窓口受付時間

月～金曜日 8時30分から17時15分まで

※毎週水曜日は税務課、市民課、保険年金課のみ8時30分から19時00分まで

※毎月第1日曜日（1月1月～3日が第1日曜の場合は翌週日曜日）及び3月最終日曜日は、税務課、市民課、保険年金課のみ8時30分から17時15分まで

(2) 業務内容

本業務に関する業務内容は以下のとおりとする。

① 構築業務

①-1 構築

- ア 書かない窓口支援システムの構築（設計、構築、テスト、操作研修、本稼働支援等）
- イ 操作マニュアル等のドキュメント作成
- ウ 業務全体のプロジェクト管理
- エ 書かない窓口支援システムと基幹系業務システムとの円滑な連携に向けた協議
- オ その他、市民サービスの向上と窓口業務の効率化の実現に向けた方向性や具体案の提示

①-2 周辺機器導入

- ア 必要な機器、ライセンス等の調達、設定、設置

② 運用保守業務

- ア 書かない窓口支援システム、機器の運用保守

(3) 対象範囲

書かない窓口支援システムの利用を想定している手続種別と窓口（部署）は以下のとおり。

① 手続種別

- ア 証明書発行
- イ ライフイベント
転入、転出、転居、出生、婚姻、離婚、死亡、世帯変更
- ウ その他の個別手続

② 窓口（部署）

ア 市役所 1 階

- ・ 税務課 4 窓口
- ・ 市民課 8 窓口 ※令和 8 年 9 月 24 日稼働
- ・ 保険年金課 3 窓口 ※令和 8 年 9 月 24 日稼働
- ・ 福祉政策課 2 窓口
- ・ 長寿介護課 3 窓口
- ・ こどもみらい課 3 窓口

イ 市役所 2 階

- ・ 環境保全課 1 窓口
- ・ 都市計画課 1 窓口

ウ 市役所 3 階

- ・ 学校教育課 1 窓口
- ・ 就学前教育課 1 窓口

エ 水道庁舎

- ・ 水道課 1 窓口

なお、上記は令和 7 年 12 月時点での新庁舎各フロアへの配置予定を踏まえての想定であり、詳細は契約締結後に本市と協議の上で決定すること。

（４）対象手続

書かない窓口支援システムでは、別紙「04-1-1_手続一覧」に示す手続に対応できること。

- ① 別紙「04-1-1_手続一覧」で示す手続は、上記窓口において各手続種別に対応するものを列挙したものであり、主に次の分類に分けて書かない窓口支援システムへそれぞれ対応することを想定する。なお、×としているものが全く対応不要というものではなく、詳細については、契約締結後に本市と協議の上で決定すること。

分類	申請書作成機能	手続ガイダンス
I	○	○
II	×	○
III	○	×
IV	○	×
V	×	×

- ② 上記、分類 I ～ V へ別紙「手続一覧」に示す手続の振分けに係る基本的な考え方は次のとおり。

分類	証明書発行	ライフイベント	その他個別手続	窓口受付件数
I	○	○	×	年 30 件以上
II	×	○	×	年 10 件以上
III	○	×	○	年 30 件以上
IV	○	×	○	年 10 件以上
V	○	○	○	年 10 件未満

※分類Ⅰの証明書発行は、ライフイベントに関する手続ガイドランスの中で、住民票の写しや印鑑証明等の住民異動とともに取得される証明書発行手続の一部を想定

- ③ 分類Ⅰ及びⅢに振分けられる手続を優先し、受託者は書かない窓口支援システムへ該当手続の申請書作成機能、手続ガイドランスの設定を 120 手続分行うこと。
- ④ 分類Ⅰ及び分類Ⅲの中で書かない窓口支援システムでの取扱いが適さない手続や設定が困難な手続等がある場合は、分類Ⅰ及び分類Ⅲ以外の手続の中から代替の手続の設定を行うこと。なお、具体的な対象手続の選定は、契約締結後に本市と協議の上で決定すること。
- ⑤ 運用開始時期が令和 9 年 3 月までとしている分類 1 の手続については、新庁舎開庁時点には手続ガイドランスで手続名称を案内できるよう設定を行うこと。
- ⑥ 上記で受託者が行う申請書作成機能、手続ガイドランスの設定対象以外の手続については、手続所管課の担当職員がセットアップを行うため、操作方法や設定方法など必要な支援を行うこと。
- ⑦ 手続及び申請書様式については、制度改正等で新設、変更となる場合があることを考慮し、柔軟に対応すること。

(5) 手続フロー

別紙「書かない窓口支援システム_手続フローイメージ」の手続フローが実現可能な仕組みの構築を想定している。なお、図中の RPA 連携については別途調達を行うため、本業務には含まない。

(6) 導入スケジュール

本業務の想定スケジュールは以下のとおりとする。

なお、詳細な日程は、契約締結後に受託者と本市で協議のうえ決定する。

- ① システム構築 本契約の日又は契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで
- ② 運用テスト 令和 8 年 8 月上旬から新庁舎開庁まで

※上記は市民課、保険年金課分であり、それ以外の窓口は別途実施

※ 8月中旬から、新庁舎での運用テストを想定

③ 操作研修 令和8年8月上旬

※ 上記は市民課、保険年金課分であり、それ以外の窓口は別途実施

④ 運用開始

＜新庁舎開庁時点（令和8年9月24日予定）＞

運用窓口：市民課、保険年金課

対象手続：ライフイベントに関する手続及び証明書発行、個別手続

関連手続：ライフイベント手続に関する必要手続リストを来庁者毎に作成し、
窓口案内を行う。なお、案内先窓口（市民課、保険年金課以外）では紙面による対応を行う。

＜新庁舎開庁以後（～令和9年3月末）＞

運用窓口：上記に加え、税務課、福祉政策課、長寿介護課、こどもみらい課等

対象手続：ライフイベントに関する手続及び証明書発行や個別手続

関連手続：来庁者に合わせた必要手続のリストを作成、活用し、原則、書かない窓口で対応を行う。

（7）業務の実施場所等

本業務の作業場所、その他必要となる環境については、本市と協議のうえ、原則として受託者の負担により用意するものとする。なお、ヒアリング、打合せ等については、本市が指定した場所で実施するものとする。

なお、本市が合意すれば、オンライン形式の打合せも可とするが、打合せに必要な機材、ライセンス費用等は受託者の負担とする。

（8）実施体制

① 受託者側の体制

本業務を進めるにあたり、受託者は、従事するメンバーから委託者との情報共有、進捗・課題管理を行うリーダーを1名選出するとともに、十分な業務体制を整備すること。本庁舎への常駐は不要とするが、定期的に来庁を行い、打合せ等を実施し、進捗管理・課題管理・リスク管理を行うこと。また、その結果を本市へ状況報告すること。なお、本市が合意すれば、オンライン形式の打合せも可とする。

② 本市側の体制

事務局：総務課

関係部署：税務課、市民課、保険年金課、環境保全課、福祉政策課、長寿介護課、こどもみらい課、都市計画課、水道課、学校教育課、就学前教育課

7 システム要件

書かない窓口支援システムに求めるシステム要件は以下のとおり。

(1) 基本要件

- ① 人口規模等を考慮し、円滑な運用を可能とする最適なシステムを構築すること。
- ② 追加費用を本市が負担することなく、手続の追加やメンテナンス等が容易に出来る拡張性のあるシステムであること。
- ③ 基幹系業務システム等への各種連携機能が実装されており、今後発展性がある製品であること。
- ④ 市民サービスの向上に資することは当然のことながら、職員の負担軽減が図れる製品であること。
- ⑤ システム提供はガバメントクラウド若しくは、国の示す標準化非機能要件を満たすクラウド環境からの LGWAN-ASP サービスでの提供とする。
- ⑥ デジタル庁の令和7年度窓口 DXSaaS 提供事業者に登録されていること。

(2) 機能要件

別紙「様式第5号 書かない窓口支援システム要件一覧」の記載のとおりとする。

(3) データ連携

- ① 基幹系業務システムからの書かない窓口支援システムへの連携

各窓口業務を円滑に行うために必要なデータを基幹系業務システム等から連携が可能であること。基幹系業務システム等のデータは基幹系業務システムが稼働するデータセンターの連携サーバに格納されるため、データ連携にあたっては基幹系業務システム業者と協議の上対応すること。

なお、本市は、令和8年3月に自治体システム標準化が完了するため、データ連携は自治体システム標準化後の基幹系業務システムとなる。クラウド形態やパッケージ名などは下表のとおりとなる。

クラウド形態	パッケージ名	標準化システム
ガバメントクラウド (AWS)	ADWORLD	戸籍 戸籍附票
	ふれあい	生活保護
ベンダークラウド (Ryobi-IDC)	R-STAGE	住民記録 選挙人名簿管理 固定資産税 個人住民税 法人市民税

		軽自動車税 就学 国民年金 障害者福祉 児童手当 児童扶養手当 子ども・子育て支援 印鑑登録
	市町村事務処理標準システム	国民健康保険
	WizLIFE	後期高齢者医療
	MCWEL	介護保険
	健康かるて	健康管理

② 書かない窓口支援システムから基幹系業務システムへの連携

データ連携はシステム間の API 連携や CSV データをもとに RPA の活用を想定している。書かない窓口支援システムから基幹系業務システムへの連携については、本業務では対象外とするが、連携設定を行う場合に必要なファイル（CSV 等）の出力等は本業務で対応すること。

なお、本業務の構築期間中において、本市が書かない窓口支援システムから基幹系業務システムへのデータ連携の設定を行おうとする場合に、基幹系業務システム業者側で発生する打合せや改修費用は本調達の対象外とし、基幹系業務システム業者側で費用が発生しないよう受託者側で要件調整を行うこと。

連携仕様は、基幹系業務システム業者と協議のうえ基幹系業務システム業者が指定する方式で連携することとし、基幹系業務システムとの連携に必要なデータは庁舎内の連携フォルダに格納すること。

（４）ハードウェア要件

書かない窓口支援システムの稼働に必要な機器類については、提案に含めることとする。ただし、本市が用意する基幹系業務システム用の端末・プリンタを使用する場合を想定し、システム稼働できる機器類であること。

なお、基幹系業務システム用端末は共通設定の共同利用端末となるため、特定のミドルウェア等のインストールは行わないこと。また、システム稼働に必要な機器のドライバーやソフトウェアのインストールについては、基幹系業務システム用端末運用保守業者と調整のうえ行うこと。

設置イメージについては、別紙「書かない窓口支援システム機器設置イメージ」を参照のこと。

① 既存のものを使用予定

ア 基幹系業務システム用共同利用端末

製品：富士通製（LIFEBOOK A5513/NX）

OS：Windows11 Pro（64bit）

CPU：Intel Core i5-1235U

SSD：256GB

メモリ：8GB

ディスプレイ：15.6 型（FHD）

USB：USB-C（1 ポート空き）

USB-A（3 ポート中 2 ポートをマウス及び静脈認証装置が利用）

イ 基幹系業務システム共同利用プリンタ

製品：富士通製 XL-9460（A3 レーザーモノクロプリンタ）

詳細は製品サイト確認のこと。

② 受託者が調達するもの

ア 書かない窓口支援システム用端末 5 台

- ・職員が書かない窓口支援システムを操作することを想定する。
- ・市役所 1 階各窓口は上記①ア基幹系業務システム用共同利用端末で書かない窓口支援システムの利用を行うため、本端末は市役所 2 階及び 3 階、水道庁舎での利用を想定する。
- ・5 年間の保守パックを付けること。
- ・導入するシステムがストレスなく動作する性能を有している端末とする。

イ 液晶ペンタブレット 28 台

- ・市民側へ申請内容の表示や確認用署名に利用することを想定する。
- ・高齢者などが内容確認を行いやすいサイズとすること。
- ・ペンデバイスは紛失・破損した場合に備え、ある程度予備を見込むこと。
- ・5 年間の保守パックを付けること。
- ・セキュリティワイヤーなど本体の紛失・盗難防止対策を行うこと。
- ・導入するシステムがストレスなく動作する性能を有している端末とする。
- ・基幹系業務システム用共同利用端末での動作確認済み機種
Wacom Cintiq 16 Enterprise DTK168E（型式：DTK-168EK4C）

ウ カードリーダー 28 台

- ・マイナンバーカードや運転免許証等の複数の本人確認書類に対応すること。

- ・本人確認書類の券面情報や I C チップデータの活用が行えること。
- ・5 年間の保守パックを付けること。
- ・基幹系業務システム用共同利用端末での動作確認済み機種
PASiD scan II (EXC-3101)

エ 二次元コードリーダー 28 台

- ・必要手続リストに印字された二次元コードの読取りを行い、窓口間での引継利用を想定する。
- ・ハンディ型（ガン型）とする。
- ・基幹系業務システム用共同利用端末での動作確認済み機種
ウィルコムデザイン ガン型二次元コードリーダー（L-46X-V-WHT-USB）

（５）ネットワーク要件

書かない窓口支援システムは本市の基幹系業務システムと同じネットワーク上で動作するよう構築すること。

システム本体はガバメントクラウド（AWS）上での構築・利用を想定しているが、「４．書かない窓口支援システムの概要」に示した自治体窓口 DXSaaS の要件を満たし、自治体窓口 DXSaaS 同等以上の機能やアップデート等が提供できる場合は、国の示す標準化非機能要件を満たすクラウド環境からの LGWAN-ASP サービスでの提供での構築も可とする。

また、AWS 以外のガバメントクラウドで構築する場合には、次の点に留意すること。

- ① 本市が利用する標準化システム及び本市庁内ネットワークと、安全かつ安定して接続できること。なお、接続に必要な設計・設定・検証は受託者の費用負担で行うこと。
- ② 自治体情報システム強靱性向上モデル等、ガバメントクラウド利用に係る政府のセキュリティ基準に準拠していること
- ③ データセンター（本番・バックアップ・災害対策サイトを含む）が日本国内にあり、個人情報等を国外に保存又は移転しないこと。
- ④ 本市基幹系業務システムと同等水準の閉域網接続又は VPN 等により、安全な通信経路を確保すること。

また、書かない窓口支援システムの構築・利用に際し、本市ネットワークの設定変更が必要な場合は、本市及び新庁舎ネットワーク構築業者と調整のうえ実施すること。なお、設定変更に費用が生じる場合は、受託者の費用負担で行うこと。

その他、構築に必要な作業は本調達内で実施すること。

8. 保守要件

(1) 保守条件

- ① 本業務において提供される全てのハードウェア・ソフトウェアの保守を行うこと。製造元との必要な保守契約を含むものとする。また、年間ライセンス方式のソフトウェアについては、ライセンス契約を含むこととする。
- ② ハードウェア、ソフトウェアを含めて、総合的に障害の切り分けや保守等が出来る体制を確保すること。
- ③ 本業務遂行のために保守対象製品の製造元、納入元との調整が必要な場合は、全て受託者の責任において調整のうえ、効率的な業務遂行に努めること。
- ④ 本業務遂行のために、本市の施設、備品の使用を必要とする場合は、事前に本市に申請すること。また、原状復帰を行うこと。

(2) 保守体制

- ① 保守体制図を作成し、安定稼働に努めること。
- ② サポートセンター等問合せ窓口を用意すること。
- ③ 保守対応時間は、窓口開庁日の 8 時 30 分から 17 時 15 分までとする。(水曜日のみ 8 時 30 分から 19 時 00 分まで)
- ④ 休日開庁、窓口延長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、保守体制を決定すること。
- ⑤ 書かない窓口支援システムに障害が発生した場合に備え、本市から 2 時間以内の拠点にサポート SE を常駐させること。
- ⑥ 保守対応時間外の緊急受付
保守対応時間外であっても、重大障害が発生した場合に備え、受託者は緊急連絡窓口を設け、本市からの連絡を受け付けること。
- ⑦ 重大障害時の初動
重大障害発生連絡を受託者が受領した場合、受託者は、受領後 60 分以内を目安に、一次切り分け及び復旧方針の提示を行うこと。ただし、保守対応時間外における現地対応の要否及び体制は、④に定める取扱いに準じ、本市と事前協議又は緊急協議により決定すること。
- ⑧ 重大障害の定義
重大障害とは、次のいずれかに該当するものをいう。
 - ・書かない窓口支援システムが利用不能となり、窓口業務の継続が困難となる障害
 - ・主要機能の停止により、窓口業務に著しい影響が生じる障害
 - ・セキュリティ事故の疑いがあり、利用停止や緊急措置が必要な事象
 - ・その他、本市が重大と判断した事象

(3) システム運用保守

- ① 書かない窓口支援システムのバージョンアップ及びセキュリティ対策等を行い、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。
- ② バージョンアップや設定変更を行う場合、十分に動作確認をした上で、本市環境へ適用すること。また、適用前には作業内容を提示し、本市の合意を得ること。
- ③ 書かない窓口支援システムに障害が発生した場合、受付後 60 分以内に解決に向けた初動（一次切り分け、暫定措置の提示、復旧方針の提示等）を行うこと。
- ④ 障害原因やログ等の分析と報告を行うこと。
- ⑤ 基幹系業務システムの改修や制度改正により書かない窓口支援システム側で改修が必要になった場合は運用保守内で対応できる軽微な修正は、本市の求めに応じて速やかに対応すること。なお、大規模な制度改正等は本市と協議の上対応を決定する。

(4) 機器保守

- ① ハードウェアの物理的故障が発生し、代替となる機器が存在する場合は、適宜必要な設定を行い、交換作業を行うこと。また、交換後に正常に動作・通信できているか確認を行うこと。
- ② 一時的な復旧作業として、機器の設定変更が必要な場合は、本市と協議し承認を得た上で実施すること。また、障害が復旧した場合は、本市と元の設定に戻すかどうかを協議し対応すること。

9. 業務要件

(1) システム構築作業

- ① 書かない窓口支援システムの構築を行うこと。
- ② ネットワークの設定変更は本市が行うが、設定変更内容は、受託者が本市に提供すること。
- ③ 端末にモジュールなどが必要な場合、受託者が作業を行うこと。ただし、ブラウザのショートカットの配布等軽微なものは本市で作業を行うことも可能とする。
- ④ 本市庁舎内で作業を行う場合、あらかじめ作業内容、人員、日程等について報告し、許可を得ること。なお、新庁舎への立入りや作業は、建物引渡（令和 8 年 6 月末）以降となる。

(2) 職員へのシステム操作研修の実施

- ① 操作研修に用いるコンテンツ等は、原則、受託者で準備をすること。ただし、

会場・プロジェクター等、本市で準備可能な機材については提供を行うため、事前に協議すること。

- ② 運用開始が新庁舎の開庁日となり、証明書発行やライフイベント手続の書かない窓口対応など現庁舎と比べて変化が大きいことから、様々なパターンを想定したロールプレイング型の研修を行うこと。
- ③ 操作研修は、原則対面で行うこと。また、同一日に複数回開催すること。
- ④ ロールプレイング型研修は、平日の窓口開庁時間内のほか、平日の 17 時 15 分以降に新庁舎の窓口を使用して実施するものとするが、日程、参加人数、場所は、本市と協議のうえ決定すること。
- ⑤ 開庁日以降に運用を開始する部署に対しても、操作研修を行うこと。

(3) 操作マニュアル等のドキュメント作成

- ① 書かない窓口支援システム構築時に携わる本市職員が内容（機能）を理解でき、設定等の検討が行えるドキュメントを準備すること。
- ② 構築に係わらない職員でも書かない窓口支援システムの操作が行える操作マニュアルを用意すること。
- ③ その他、「10 成果物」に記載しているドキュメントを作成すること。

(4) 本番運用開始後の運用・保守業務

本仕様書「8 保守要件」に記載のとおり行うこと。

10 成果物

本業務の成果物は以下のとおりとする。受託者は、成果物を作成し、本市の検収を受けること。また、提案内容に応じて追加で作成する成果物がある場合は、提案書に記載すること。

(1) 業務着手時

- ① 実施体制図
- ② 業務実施計画書

(2) システム稼働時

- ① 業務完了報告書
- ② その他本委託に関連して作成した資料（説明資料、報告書、議事録等）

(3) 全般

- ① 成果物は特に指定がない限り電子データで納品することとし、すべて日本語表記とすること。

- ② 電子データの作成にあたっては、特に指定がない限り、「Microsoft Office2024」で編集可能なソフトウェアを使用すること。なお、Microsoft365 特有の機能や関数などは使用しないこと。

1 1 検収の完了

委託者による成果物の承認をもって、検収の完了とする。

1 2 納入場所及び作業窓口

〒706-8510 岡山県玉野市宇野 1 丁目 27 番 1 号

玉野市役所本庁舎 3 階 玉野市総務部総務課

電話：0863-32-5504

F A X：0863-21-3464

1 3 特記事項

(1) 再委託

本業務について再委託が必要となる場合は、提案書に再委託を行う業務の内容及び委託予定先を記載し、事前に本市の承認を得ること。

(2) 情報の管理

委託者から提供する資料等については、情報漏洩を防止するための適切な措置を講じること。受託者は、本業務を遂行するにあたって知り得た情報を、委託者の書面による承諾を得ることなくその目的外に使用し、又は第三者に提供若しくは利用させてはならない。また、受託者は本業務の履行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。本業務を完了した後も、また同様とする。

(3) 作業要員の交代

本業務の成否は相談対応を行う受託者作業要員のスキルによるところが大きいそのため、作業要員の業務スキル、デジタル技術への知見、コミュニケーションスキル等の不足が業務遂行に影響を及ぼすと本市が判断した場合、作業要員の交代に関する協議に応じること。