那覇市書かない窓口システム（窓口ＤＸＳａａＳ）導入業務委託及び運用事業
機能要件確認書

対応可否
◎:標準で対応可能　○:無償カスタマイズ
△:有償カスタマイズ　×:対応不可

項目	No.	要件事項	要求区分	対応可否	備考
画面構成・共通機能	1	ＧＵＩの統一を図り、同一イメージの画面操作、画面遷移を実現し、提供システムで統一した操作性が確保されていること。	必須		
	2	操作や入力内容に不備があった場合、不備内容をエラーメッセージとして画面表示すること。	必須		
	3	職員の誤操作を防止するため、状況に応じて実行可能な処理を制限し、利用範囲を適切に管理できること。	必須		
	4	各画面ごとの操作内容が記載されたオンラインマニュアル・ヘルプマニュアル等を実装していること。	必須		
	5	連携文字及び表示文字はMJ+とすること。	必須		
申請情報取得	6	顔認証機器等を用いて、各カード等（マイナンバーカード、運転免許証、在留カード、特別永住者証明書、パスポート等）を読み取り、届出書・申請書に自動転記できること。	必須		
	7	二次元コードリーダーを用いて、転出証明書の二次元コードを読みとり、届出書・申請書に自動転記できること。	必須		
受付	8	住記情報を参照して、手続対象者の検索が可能であり、手続対象者及びその世帯員の情報がシステム画面上で一覧表示できること。	必須		
	9	本人や代理人等、来庁者の種別が入力できること。	必須		
	10	基幹系システムを参照して、手続対象者の資格情報等（国保、後期、年金、介護、児童手当等）がシステム画面表示上で一覧表示でき、出力できること。	必須		
ナビゲーション	11	前方連携から資格情報を取得し、必要な手続きを自動的に判定できること。	必須		
	12	申出が必要な手続きについて、ヒアリングにより必要な手続きを判定できること。	必須		
	13	ヒアリング判定機能において、稼働後も職員がナビゲーション機能の編集を行えること。	必須		
	14	ガイダンス内容について、稼働後も職員がガイダンス機能の編集を行えること。	必須		
異動届・申請書共通	15	届出書及び申請書を作成する際に、帳票プレビューを見ながら入力ができること。	推奨		
	16	届出書及び申請書に入力した内容は、プレビュー側にリアルタイムで反映ができること。	推奨		
	17	申請者が複数手続きを同時に実施の際、同一タイミングでプレビューを行うものに対して、サインを一括付与できること。	必須		
	18	外国人の名前等、文字数が多い場合、設定された最小の文字フォントになるまで、帳票に反映し表示できること。	推奨		
異動届作成	19	新住所入力時には、ユーザーが簡単かつスムーズに入力できるような工夫が施されていること。	必須		
	20	備考欄を設け、事前に登録したテンプレートの入力および自由記述の両方が可能であること。	必須		
	21	住所辞書は、アドレス・ベースレジストリの対応ができること。	必須		
	22	校区マスタから住所に対応した小学校、中学校を入力できること。	必須		
申請書作成	23	異動届書作成後、取得した情報を元に追加手続き申請書を作成できること。	必須		
	24	異動を伴わない申請書についても、申請情報の取得や前方連携の情報を活用し、あらかじめ設定された帳票により申請書を作成できること。	必須		
案内書作成	25	自動判定およびヒアリングによる判定を基に、申請者ごとに適した案内表を作成できること。	必須		

対応可否
◎:標準で対応可能　○:無償カスタマイズ
△:有償カスタマイズ　×:対応不可

項目	No.	要件事項	要求区分	対応可否	備考
案内書作成	26	案内表に必要な手続きを追加する際に、関連性の高い手続きが表示され、必要なものを選んで追加できること。	必須		
その他機能	27	異動届書作成時に、対応職員がメモツールを活用して入力し、その対応履歴を記録できる機能があること。	推奨		
	28	システム処理を任意のタイミングで保留および再開できること	必須		
	29	届出書・申請書に「受付中」「完了」「差し戻し」などの処理状況ステータスを設定できること。	必須		
	30	外国人や自衛隊など、複数人が同時に手続きに訪れた場合でも、受付時間を短縮するための工夫が施されていること。	推奨		
	31	前方連携の支援措置情報（DV等）を参照して、受付時に警告表示等ができること。	必須		
	32	前方連携の情報を参照し、手続き対象者が住民基本台帳上で除票者である場合、画面上で除票者であることを確認できること。	必須		
データ管理	33	スキャナーを使用して添付書類等をスキャンし、画像データとして保存できること。	必須		
	34	液晶タブレットなどを用いて電子ペンでサインができ、署名データを管理できること。	必須		
	35	申請届出書類は電子的に作成、出力、保存できること。また紙でも出力できること。	必須		
	36	保存年限を経過したデータは一括削除できること。また、保存期間経過後は、自動削除する機能を有していること。	必須		
	37	電子的に作成・保存した異動届や添付書類をPDF等で管理でき、保存した書類や受付情報を検索・画面表示できること。	必須		
RPA	38	人の操作を超える速度でシナリオ実行ができること。ただし、基幹系システム等の動作遅延よるものを除く。	必須		
	39	エラー発生時に実行状況が確認でき、停止した処理を特定できること。	必須		
	40	基幹系システムの操作マニュアル及び職員の動作をもとに、シナリオの設計、作成ができること。	必須		
	41	シナリオの実行において、ディスプレイのサイズや解像度の変更に影響されないように考慮すること。	必須		
	42	条件に応じた処理の自動実行ができること。	必須		
	43	条件に応じた処理の分岐を行うことができること。	必須		
	44	シナリオを構成する処理の内容や流れが視覚的に確認しやすいこと。	必須		
	45	シナリオ実行結果ログを確認できること。	必須		
システム設定	46	ユーザーの情報を一括で編集、更新できること。	必須		
	47	備考欄のテンプレートを登録でき、追加、変更、削除などができること。	必須		
	48	管理権限を持つアカウントで、システム設定や変更の管理が行えること。	必須		
ログ	49	特定個人情報保護評価（PIA）を想定したアクセス履歴の管理を可能とし、システムログ及びアプリケーションログを取得、保存、分析、報告する機能を有すること。	必須		
	50	ユーザーの操作ログを収集し、不正利用の抑制、事故発生時の原因特定ができること。	必須		
	51	取得したログの漏洩、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能として、バックアップ機能を有すること。	必須		
	52	ログの保存期間は本市と協議の上決定すること。	必須		

対応可否
◎:標準で対応可能　○:無償カスタマイズ
△:有償カスタマイズ　×:対応不可

項目	No.	要件事項	要求区分	対応可否	備考
	53	運用管理上必要な各種ログの集計データ（住民異動受付内容の種別でのカウント等）の作成が容易にできる機能を有すること。	必須		
帳票セットアップ	54	専門知識がなくても職員がノーコードで事務手続きや帳票の変更・修正・追加ができること。	必須		
	55	職員が帳票のレイアウトや文言を編集できること。	必須		
	56	職員が帳票の入力項目とその印字位置を自由に設定できること。	必須		
安定稼働	57	システムの冗長化等を行い通常期、繁忙期においても安定したサービス提供を維持できるシステム構成とすること。	必須		
	58	障害時にリカバリーする必要があるときは容易に確実に実施できるシステムとすること。	必須		
	59	年間約５万件の住民異動に関するデータを５ヵ年度保存できる十分な保存容量を確保すること。	必須		
	60	１時間に最大150人の住民異動受付処理の使用に十分に対応できる処理能力を有すること。	必須		
	61	サービスの開始、終了、バッチ処理、バックアップなどの通常処理について、自動化すること。	必須		
	62	繁忙期処理やバックアップ処理等において、業務処理に支障のないレスポンスを確保できるスペックとすること。	必須		
	63	バックアップの成否について運用管理者へ通知する機能を具備すること。なお、自動化されたバックアップ処理についても運用管理者により手動でバックアップの取得が可能であること。	必須		
実績	64	令和８年11月１日時点で、提案システムの導入実績（契約後、稼働予定を含む）があること。	必須		
セキュリティ・ 個人情報保護	65	不正アクセス対策を行うこと。	必須		
	66	行政情報資産の漏洩、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。	必須		
	67	業務執行にあたり、行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律、個人情報の保護に関する法律、那覇市個人情報保護条例及び本市の定めた「特定個人情報の取扱いに関する特約」及び「個人情報の取扱いに関する特約」を遵守すること。	必須		
	68	定期的なシステム稼働監視、性能監視を行い、情報を収集分析し、適切に改善等の措置を行うこと。	必須		
非機能要件	69	本仕様書「8.（1）」記載の前提条件を考慮し、ネットワーク負荷を抑えたシステムとすること。	必須		
	70	本仕様書「8.（2）」「9.（5）」記載のネットワーク環境及び利用環境下で他の業務に影響を与えず、システムを稼働できること。	必須		
	71	本仕様書「9.（6）.②.ア・イ・ウ・エ・オ」記載の事項を担保できる十分なキャパシティを備えること。	必須		
	72	本仕様書「9.（6）.③.ア・イ・ウ・エ」記載の使用性・効率性要件を満たすこと。	必須		
	73	本仕様書「9.（6）.④.ア・イ・ウ」記載の信頼性要件を満たすこと。	必須		
マニュアル	74	操作、運用管理、保守、障害対応等のマニュアルを作成し、電子データで提出すること。	必須		
	75	マニュアルは目次、索引、図等を用いわかりやすい内容にすること。	必須		
	76	システムの改修等が行われ、操作手順等に変更が生じた場合は、アニュアルを無償で更新し提出すること。	必須		
	77	受託者は定期的に本市と打ち合わせを行い、構築に係る進捗管理を行うこと。その際、打ち合わせ経緯等について議事録を作成すること。	必須		

対応可否
◎:標準で対応可能　○:無償カスタマイズ
△:有償カスタマイズ　×:対応不可

項目	No.	要件事項	要求区分	対応可否	備考
導入	78	本仕様書との不一致が見られた場合は、監督員と協議の上、受託者は無償で是正措置を実施すること。なお、システムの瑕疵担保期間は、検査から１年間とする。	必須		
	79	システム受入の承認は、本市による検査に合格したときとする。	必須		
運用保守	80	本業務で導入したソフトウェア保守、システム設定保守、業務オペレーション、日常のシステム運用支援、バグ修正保守、システム構築後の維持・保守業務を実施すること。	必須		
	81	保守業務の実施に際し、事前に保守業務体制図を作成し、本市の承認を得ること。なお、保守業務体制図の作成にあたっては責任者を明確にすること。	必須		
	82	本仕様書「9.（4）」に示す納入物品を含むシステム一式を保守対象とすること。	必須		
	83	契約期間中の導入したハードウェア設備に関し、故障修理や部品交換、整然とした設備環境の維持保全、機器の正常動作を確保するための設定等、一切の保守業務を実施すること。	必須		
	84	OSやブラウザのバージョンアップに無償で対応すること。	必須		
	85	法改正によるシステムアプリケーションへの対応は、原則として保守の対象として対応すること。但し、大規模な制度改正の場合を除く。 ※大規模な制度改正の判断としては、制度改正に対応して市町村業務システムの整備・改修に国庫補助等の直接的支援制度（地方交付税交付金を除く）が存在し、適用される場合とする。	必須		
	86	システムに影響の及ぼす可能性のあるセキュリティ情報は速やかに提供すること。	必須		
	87	ファームウェア、ソフトウェア及びミドルウェアのセキュリティパッチ等が公開された場合、その適用の要否を検証し、必要な場合は適用を行うこと。	必須		
	88	受託者は、問合せ窓口を設置し、障害や動作不良に関する各種問合せに対応すること。	必須		
	89	問合せ窓口の設置は本仕様書「14.（1）.③」記載の期間、時間帯を原則とする。なお、緊急時や障害発生時は本市の業務に影響が出ないよう必要な支援対応を行うこと。	必須		
	90	障害保守は本仕様書「14.(１).③」記載の期間、時間帯を原則とするが、障害の内容に応じて本市が必要と判断した場合は、時間外でも対応を行うこと。	必須		
	91	障害が発生した場合、１時間以内に解決に向けた初動を行うこと。また早急に障害の現状把握、ハードウェア、ソフトウェア、サービスの復旧作業を行い、復旧の目途及び今後の対策等の報告を行うこと。	必須		
	92	障害復旧に必要な情報や手順については、適時に本市へ提供し、復旧後は障害原因および対策についてログ等の分析を行い、報告書を提出すること。	必須		
	93	障害発生やメンテナンス情報をシステムに表示、連絡できること。	必須		
研修	94	システムの本稼働前に適切な事前研修を実施すること。なお、研修の開催場所、回数は本市と協議し十分な機会を設けること。	必須		
	95	研修内容はシステム全体の概要と機能の説明、日常のオペレーションと年度切り替え手順、トラブル時の対応方法等、実際の運用に十分に対応できる内容とすること。	必須		
	96	研修実施に必要なテキストは受託者が受講者数分を作成し、実際の業務執行において、十分に活用できる内容となっていること。	必須		
	97	研修内容、到達目標、実施期間等を記載し、実際の業務執行に十分対応できるよう、研修実施計画を立てること。	必須		
サポート体制	98	年・月・日別および手続き事由別に対応件数などを集計・出力できること。	必須		