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仕様書

令和８年８月

那覇市　市民文化部　ハイサイ市民課

目次

１．件　　名 4
２．業務目的 4
３．委託場所 4
４．委託期間 4
５．業務内容及び成果物 4
（１）　業務内容 4
（２）　成果物 4
６．プロジェクト管理 5
７．構築スケジュール 5
８．前提要件 5
（１）本システムと関連する基幹系システムについて 5
（２）ガバメントクラウド接続環境について 6
（３）専用線の帯域について 6
９．要求内容 7
（１）要求の概要 7
（２）システム機能構成要素 7
（３）調達するシステム等 7
（４）機器の配置場所及び台数 7
（５）利用環境 8
（６）非機能要件 8
（７）不正追跡・監視 10
１０．テスト要件 10
（１）テスト方法 10
（２）テスト環境 10
（３）テストデータ 10
１１．研修要件 10
１２．アフターフォロー 10
１３．セキュリティ要件 11
（１）セキュリティ対策 11
（２）個人情報保護に関する事項 11
（３）権限管理 11
（４）ログ 11
（５）緊急時対応手順の策定 11
１４．システム運用保守業務要件 11
（1）基本要件 11
（２）運用・保守作業 12

１５．機密保持 14
１６．検査及び受入 14
１７．再委託 14
１８．その他 14
本システムの要件 16
１　機能要件 16
２　連携要件 16
（１）前提事項 16
（２）連携要件 16
（３）特記事項 17
（４）管内住民データ（前方）連携に基づく住民情報連携取得 17
（５）出力したデータを住民記録システム（後方）に連携する機能 17
３　非機能要件 18
那覇市書かない窓口システムから基幹システムに対する RPA 連携構築仕様書 19
１．目的 19
２．作業場所 19
３．作業期間 19
４．業務内容及び成果物 19
５．業務内容詳細 19
（１）RPA ソフトウェア調達 19
（２）RPA シナリオ構築 20
６．その他 RPA シナリオ構築に必要な作業 21
７．RPA 利用端末環境 21
８．運用サポート 21
９．シナリオ構築に必要な資材の提供 22
１０．管理及び秘密の保持 22
１１．データの貸与 22
１２．プログラム等の権利帰属 22
１３．再委託 22
１４．その他 23

１．件　　名

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

２．業務目的

本業務は、本市の住民記録事務における住民異動届の手続き及び関連する届出書の作成において、電子的に申請・届出を受け付けることができる窓口支援システム（以下、「本システム」という）の環境構築及び保守運用を行うことにより「書かない窓口」を実現し、市民の利便性の向上と窓口事務の効率化を図ることを目的とする。

３．委託場所

那覇市役所本庁及び首里支所、小禄支所、真和志支所

４．委託期間

契約締結日から令和１２年１月３１日まで

システム構築期間：契約締結日から令和９年９月３０日まで

運用保守期間：令和９年１０月１日から令和１２年１月３１日まで

５．業務内容及び成果物

（１）　業務内容

①　本システムの構築（設計・構築・テスト・移行・操作研修等）

②　運用・保守

③　その他必要な作業

（２）　成果物

成果物の内容は、以下のとおりとする。

【成果物】

区分	成果物	提出時期
プロジェクト管理	プロジェクト計画書	契約後の初回打ち合わせ時
設計・仕様	要件定義	システム導入完了時
	システム構成図	システム導入完了時
	打合せ議事録	システム導入完了時
テスト資料	テスト計画書	テスト実施前
	テスト結果報告書	テスト実施後
操作マニュアル	操作マニュアル（ユーザー向け操作方法）	システム導入完了時
	研修テキスト（研修資料）	研修実施まで
運用保守	保守運用手順書	システム導入完了時
	サービス仕様書	システム導入完了時

検査	完了報告書	システム導入完了時
その他	その他業務に必要な資料	随時

６．プロジェクト管理

（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、十分な体制を整備すること。また、提出したプロジェクト実施計画書の内容を変更する場合は、事前に本市の承認を受けること。

（２）業務体制の整備にあたっては、導入業務全体を統括する責任者を定めること。

（３）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。

（４）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。

（５）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。

７．構築スケジュール

本システムの構築スケジュールは、以下のとおりとする。なお、他システムとの連携仕様設計、連携テストについては本市との調整のうえスケジュールを決定する。

【構築スケジュール】

期　間	内　容
令和９年２月～３月	要件定義（非機能要件定義含む）
令和９年３月～９月	システム構築・運用テスト・仮稼働及び職員研修
令和９年１０月	本番稼働

※詳細スケジュールは、別途調整

８．前提要件

本業務における前提要件は、以下のとおりとする。前提要件を踏まえ本業務を遂行すること。

（１）本システムと関連する基幹系システムについて

本システムと連携が見込まれる基幹系システム名、業務名及びその他要件については以下のとおり。なお、以下の基幹系システムはいずれも令和９年１月４日に標準準拠システムへ移行予定。

【基幹系システム一覧】※標準準拠システムへ移行後の想定

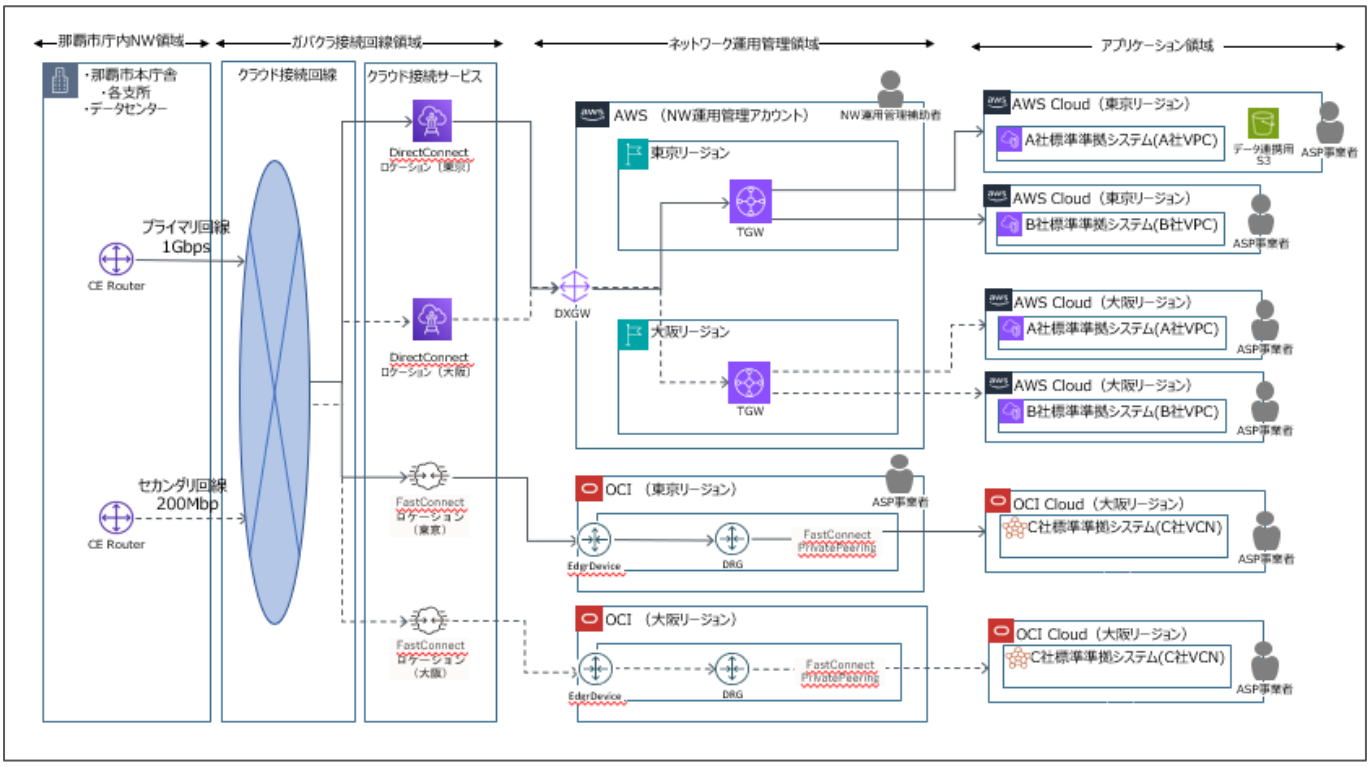
システム名	業務名	利用予定 CSP	使用予定フォント
Acrocity　V3	住民記録	AWS	FUJ 明朝フォント（経過措置）
	国民年金		

WebRings	児童手当	AWS	DWPI 明朝フォント
	生活保護		
総合行政システム	国民健康保険	OCI	行政事務当用明朝フォント
	後期高齢者医療		
	介護保険		

（２）ガバメントクラウド接続環境について

本市において構築済みのガバメントクラウド接続環境は以下のとおり。ネットワーク運用管理領域の Transitgateway（TGW）を通じて、アプリケーション領域に構築した窓口支援システムへ接続すること。

【ガバメントクラウド接続環境図】



（３）専用線の帯域について

本市が提供するガバメントクラウド接続専用回線の帯域は下表のとおり。なお、AWS 接続回線については、基幹系主要システム（住民記録、税等を含む計 5 システム）との共用回線となるため、本システムの通信が他システムの業務に影響を及ぼさないよう、ネットワーク負荷に十分配慮したシステム設計および運用計画とすること。

主副回線	CSP	帯域
プライマリ回線	AWS	800Mbps
	OCI	200Mbps
セカンダリ回線	AWS	160Mbps
	OCI	40Mbps

９．要求内容

（１）要求の概要

本システムにおいては、以下の要求を行う。

デジタル庁が令和７年度に実施した「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－令和８年度募集－」の「要件定義書」を満たす窓口支援システムを導入し、その稼働環境を整備すること。

また、本システムの導入後，システムの効率的な運用を行うに当たって，現状の業務フローの整理，改善への提案を行うこと。他の自治体での導入事例等に基づいて、システム導入前の業務と比較して，システム導入後に効率化を図る運用方法について、本市に適した運用案を提案すること。

（２）システム機能構成要素

本システムの機能要件、非機能要件及び連携要件は、別紙 2-①のとおりとする。

（３）調達するシステム等

本システムは、以下を前提とした構成とする。

那覇市窓口支援システム（窓口ＤＸＳａａＳ）導入業務委託及び運用事業により、窓口支援システムの稼働環境として、市で利用開始したSaaS及び納入したハードウエア一式について、正常稼働を維持するため、次の要件を含む保守作業（窓口支援システムに関する軽微な運用支援を含む。）を実施すること。

① SaaSについては、定期的にシステムパッケージとしてのバージョンアップを行い、ユーザービリティの向上を計ること。

② 本システムに使用する端末は那覇市調達の基幹系端末とすること。

③ 技術的な問題や障害を解決するために必要な技術情報、障害切り分けのノウハウ、作業手順、解決方法や回避方法等の技術支援を提供すること。また、必要に応じて、障害復旧作業を実施した際のノウハウを反映すること。

④ 職員操作型システムであること。

（４）機器の配置場所及び台数

以下の要件を最低限満たす設計とすること。また、故障した場合を考慮した保守設計として、各支所１台の予備機を準備すること。以下は予備機を含む台数とする。

【那覇市役所　本庁】

・スキャナ　　１０台

・IC カード読取機(顔認証にも対応していること)　１５台

【那覇市役所　首里支所、真和志支所、小禄支所】

・スキャナ　　各５台

・IC カード読取機(顔認証にも対応していること)　　各３台

（５）利用環境

・PC 端末

ア　対象　　番号利用事務系ネットワークに接続された４５端末

イ　同時ライセンス　４５ライセンス以上

ウ　ＯＳ　　Microsoft Windows®11 Pro　64bit

エ　ＣＰＵ　　AMD Ryzen 5 5600GE 4.0GHz

オ　メモリ　　１６ＧＢ

カ　ＳＳＤ　　２５６ＧＢ

・プリンタ

型番　ECOSYS P4140dn

・タブレット（電子サイン用）

型番 Wacom One 13 touch　DTH134

・二次元コードリーダー

型番　AT30Q-SM

※プリンタ、タブレットの利用にライセンスが必要となる場合、受託者が調達し適用すること。

（６）非機能要件

①　前提条件

ア　システム環境　　８の（１）参照

イ　システム利用者数　　約４５名

ウ　ハードウェア環境　　９の（５）参照

エ　運用時間

a.平日　　８：００～２１：００

b.土・日・祝日・１２月２９日～１月３日　　未稼働

※繁忙期（３月末～４月上旬）の土・日は平日と同様に稼働すること。

②　性能要件

性能要件は、以下の要件を満たすこと。

ア　キャパシティ

データ量及びユーザーの増加に対して、システムのパフォーマンスが低下しないように前提条件の記載事項を担保できる十分なキャパシティを備えること。

イ　同時接続最大数　　：　４５端末

ウ　年間保管データ数　　：　５０,０００件

（参考）令和６年度保管データ数：　２８，９００件

（転入 10,400 件、転居 7,700 件、転出 8,100 件、その他世帯変更等 2,700 件）

エ　保存年限　　：　５ヵ年度

オ　時間当たりの異動処理件数：　１５０件（繁忙期の１ｈ異動件数）

③　使用性・効率性要件

使用性・効率性は、以下の要件を満たすこと。

ア　効率的に業務を行うことができるように配慮した画面構成、画面遷移、入出力操作方法であること。

イ　職員の業務効率性を高め、負荷軽減に資する効率的な性能を有すること。

ウ　一時的なアクセス集中時（3～4 月の繁忙期等）においても、システムのレスポンス低下を防ぐため、サーバリソースの自動拡張機能を有していること。

エ　システムの稼働状況や繁忙期の一時的な負荷増大に伴い、リソースの拡張（オートスケール等）を実施した場合においても、本市に対して追加費用や従量課金等を一切請求しないこと。

④　信頼性要件

信頼性要件は、以下の要件を満たすこと。

ア　システムの継続性及び障害耐性

・前提条件に記載する運用時間内でのサービス提供が可能で、稼働率９９．５％以上を確保すること。ただし、予め計画されたシステムメンテナンス等による停止は除く。

・バッチ処理が必要な場合は、本市が指定するオンライン運用開始時間までに完了すること。

・本システムは、システム障害、異常入力や処理を検出し、データの滅失や改変を防止する対策を講じること。

・本システムは、障害等でデータ復旧が必要な場合、本市の業務への影響を抑制するため、データ復旧時間の短縮やデータ損失の抑制を図りつつ、データ復旧を確実に実施できること。

・本システムは、運用中のトラブルが発生した際に、その原因を検証できるよう必要なログを取得できること。

イ　障害時対応手順の策定

・障害時の運用手順については、障害時の連絡体制・対応フロー等を定めて運用保守手順書に記述すること。

ウ　データの復旧要件

・自動バックアップ機能を備え、常に最低でも２４時間前までのデータを保持すること。受託者は自動バックアップ処理が正常に動作及び完了しているか定期的に確認すること。

・本システムの保守作業前等に実施する臨時のバックアップ作業や障害復旧のために実施するリストア（データ復元等）作業が必要となった場合は、受託者において作業を実施すること。

（７）不正追跡・監視

不正利用の抑制や利用状況についての分析を行うため、システム利用監査としてのシステムのログ（データ参照、更新、削除、印刷、データ出力時等）を保存・取得すること。

特定個人情報保護評価（ＰＩＡ）を想定したアクセス管理を可能としておくこと。

１０．テスト要件

テストは、テスト実施体制、作業及びスケジュール、テスト方法、テスト環境、テストデータ等について検討した上で、テスト工程（総合テスト、システムテスト、運用テスト等）に合わせたテスト計画を立案し、適切なタイミングで実施すること。

※移行リハーサル、性能試験の各テストは実施すること。

（１）テスト方法

受託者はテスト仕様書に基づき、本市と協議してテストを実施すること。テストにおいてエラー及び障害発生を確認した場合は、復旧作業を行うこと。テスト実施後は、速やかに品質評価を行い、完了判定の上で次のテスト工程に着手すること。

テストの結果は、本市が理解可能な内容でチェック項目を作成すること。

（２）テスト環境

システムテストの実施は、可能な限り実際の業務環境に近い状態で行うこと。また、受託者側でのシステムテスト終了後、想定どおりの運用が可能かどうか確認する運用テストを本市で実施するため、これに対応すること。なお、開発期間中のテスト環境については、本市情報政策課と協議すること。

（３）テストデータ

各テストで使用するテストデータに関しては、受託者で準備すること。なお、個人情報のない帳票等はサンプルとして提供する。

１１．研修要件

本システムを使用する職員へのユーザー研修を適切なタイミングで実施すること。また、本システムを使用する職員が、システム切り替えに際して戸惑うことがないように実践的な研修を計画すること。研修が必要な対象人数（想定）を以下に示す。研修区分に合わせて、適切な事前研修を実施すること。

対象人数　：　１５０名程度

１２．アフターフォロー

システム導入後、操作方法や機器のトラブルについて対応窓口を有すること。また、導入から３年間は，四半期ごとにシステムログ等から実際の操作・窓口滞在時間の測定を行い、事業成果の測定支援を実施すること。加えて必要に応じて改善点を提案すること。

１３．セキュリティ要件

本システムは、機密性、秘匿性の高い情報を管理するため、関係法令及び本市セキュリティポリシー等を遵守するとともにセキュリティに関する機能として、以下の要件を備えること。また、受託者は、適切なセキュリティ対策を講じること。合わせて、本システム導入作業に関してもセキュリティ対策を行うこと。

（１）セキュリティ対策

本市の内外からの不正な接続及び侵入、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。また、継続的にセキュリティが維持されるように取り組むこと。

（２）個人情報保護に関する事項

受託者は、本業務の遂行にあたり、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。

（３）権限管理

ＩＤ・パスワード等により識別を行う機能を設けること。

システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。アクセス許可されたユーザーに対して、本市側で権限管理を行う機能を設け、グループ別に操作権限・アクセス権限を設定できること。

（４）ログ

不正利用の抑制や利用状況についての分析を行うため、システム利用監査としてのシステムのログ（データ参照、更新、削除、印刷、データ出力時等）を保存・取得すること。ログの保存期間については、市と協議の上決定すること。人事異動に伴うユーザー情報の変更について、毎年度末に一括して更新処理をすること。

（５）緊急時対応手順の策定

行政情報資産の漏洩等の緊急事態が発生した場合に、迅速かつ適切な対応が可能となるように、連絡体制・対応フロー等を定めて、運用保守手順書に記述すること。

１４．システム運用保守業務要件

（１）基本要件

①　運用・保守業務期間

稼働の翌月１日から契約満了月まで

②　保守対象

保守対象は、「９．（４）機器の配置場所及び台数」に示す納入物品一式とする。（消耗品を除く。）

③　対応窓口の設置

ア　受託者は、問合せ窓口を設置し、障害や動作に関する各種問合せに対応すること。

イ　窓口対応時間は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（１２月２９日から１月３日まで）を除く平日午前 8 時 00 分から午後 6 時 00 分までとする。※繁忙期（３月末～４月上旬）の土・日は平日と同様に対応すること。

ウ　窓口対応時間以外に問い合わせが必要になった場合に備え、緊急時の連絡体制を整えること。

（２）運用・保守作業

①　共通

ア　契約期間中のハードウェア及びソフトウェアの保守を行うこと。

イ　「１４.(1).②保守対象」の機器には、契約期間満了日までの機器の保守を付すこと。

ウ　作業等でリモート接続を行う際には本市の指定する端末で行うこと。

エ　契約期間中に機器を保守交換する場合、引き上げられた機器上に残置された情報については、個人情報保護の規定を遵守し適切な対応をとり、その処理結果を報告すること。

オ　故障対応、保守点検等の作業で生じる梱包等の廃棄物について、関係法令等に準拠した適切な処置を講じ、責任をもって処分すること。

カ　保守は、定期訪問とはせず、作業を要する事案（故障等）発生の都度訪問することを基本とする。ハードウェア保守作業等、訪問時期が予定されている保守作業については、作業を実施する１０日前までに「保守作業計画書」を市に提出し、承認を受けること。

キ　保守作業完了後、作業実施後１０日以内に「保守作業報告書」を市に提出すること。

ク　市からの障害時連絡を受けられるよう連絡体制を整備すること。連絡受付の時間帯は、原則として平日の午前8時00分から午後6時00分までとする。ただし、緊急を要する場合はこの限りではない。

ケ　障害発生時、市から連絡があった際は、直ちに復旧作業を開始すること。

コ　技術者の派遣回数を制限しないこと。また、派遣に係る費用及び交換部品等に係る費用（消耗品費用を除く。）は別途発生しないこと。

サ　障害時に派遣される技術者は、障害対応にあたり、市と連絡・調整を図り復旧に臨むこと。

シ　障害時は、障害対応の復旧状況及び復旧見込み時間等を随時、市に報告すること。

ス　障害復旧後、同様の障害が発生しないよう是正措置または予防措置を講じること。

セ　運用保守作業に関するサービスの内容と範囲、システム稼動等の品質に関する目標水準と、達成できなかった場合のルールを含め本市及び受託者にて合意すること。

②　報告

システムを運用・保守する上で必要な報告を行うこと。

③　問い合わせ

ア　問い合わせについては、「１４.(１).③対応窓口の設置」記載の期間、時間帯を原則とするが、緊急時や障害発生時は本市の業務に影響がでないよう必要な支援対応を行うこと。

イ　システムの稼働トラブル、利用方法、改善等の技術的な問い合わせや調査依頼に対応すること。

ウ　本システムを運用していく上で必要な情報の提供に努め、問い合わせ等には速やかに対応すること。

④　セキュリティ

ア　契約期間満了日までの間、ソフトウェア（OS 含む）のセキュリティアップデートの適用、不具合対応のアップデート作業を行うこと。パッチ適用は、本市と協議の上で速やかに対応すること。

イ　契約期間満了日までの間の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。

ウ　システムに影響を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。

エ　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。

⑤　障害対応

ア　障害保守は「１４.(１).③対応窓口の設置」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。

イ　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。

ウ　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。

⑥　運用

定期人事異動時の環境変更、データ移行及び設定について、本市の設定作業を支援すること。但し、当該作業について、具体的な作業手順がドキュメント化されており、本市にて容易に実施できる場合はオンサイトでの対応は不要とする。

⑦　本システムの運用期間中における標準準拠システムの各業務標準仕様書および全体連携仕様書の版数変更、関連法令の改正、並びに国の窓口 DXSaaS 仕様変更等に伴い必要となる一切のシステム改修等に係る作業を保守の範囲内で実施するものとし、追加費用を請求しないこと。

⑧　現行システムから本システムへのデータ移行

現行システムで作成した過去のデータを本システムで参照ができること。過去のデータについては、別紙 2-③「現行システム_データ移行用サンプル」を参照すること。

⑨　本システムから次期システムへのデータ移行

本システム終了時、受託者はシステム上の全データを委託者が指定する汎用フォーマット（CSV 等）で無償で委託者に引き渡すこと。また、引き渡し完了後、確実にデータを消去し、データ消去証明書を提出すること。

１５．機密保持

受託者は、受注業務の実施の過程で本市が開示した情報（公知の情報を除く。以下、同じ。）、他の受託者が掲示した情報及び受託者が作成した情報を、本業務の目的以外に使用または第三者に開示もしくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。受託者は、本業務を実施するにあたり、本市から入手した資料等については適切に管理すること。契約終了後も機密保持義務は、その効力を失わない。

１６．検査及び受入

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。検査完了後、本仕様書との不一致が見られた場合は、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。なお、システムの補正期間は、検査から１年間とする。

１７．再委託

（１）受託者は、事前に本市の書面による承諾を得ることなく、本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

（２）受託者は、再委託の相手方が行った作業について全責任を負うものとする。

また、受託者は再委託の相手方に対して、本仕様書の「個人情報保護に関する事項」、「機密保持」、を含め、本業務の受託者と同等の義務を負わせるものとし、再委託の相手方との契約においてその旨を定めるものとする。

（３）受託者は、再委託の相手方に対して、定期的又は必要に応じて、作業の進捗状況及び情報セキュリティ対策の履行状況について報告を行わせるなど、適正な履行の確保に努めるものとする。

また、受託者は、本市が本業務の適正な履行の確保のために必要があると認めるときは、その履行状況について本市に対し報告し、また本市が自ら確認することに協力するものとする。

（４）受託者は、本市が承認した再委託の内容について変更しようとするときは、変更する事項及び理由等について記載した申請書を提出し、本市の承認を得るものとする。

１８．その他

（１）受託者は、那覇市の契約及び規則に基づく指示に従い業務を実施すること。また、業務を遂行するに当たり、関係法令等を遵守して実施すること。

（２）本市が必要と認めたときは、委託した業務についての立入り検査を実施することができる。また、受託者はこの検査に協力しなければならない。

（３）本仕様書の内容に違反し、本市に損害を与えた時は、受託者は、本市と協議の上その損害を賠償しなければならない。

（４）本仕様書に定めのない事項については、本市と受託者が協議して決定する。

別紙 2-①

本システムの要件

１　機能要件

機能要件は別紙 2-④「機能要件確認書」記載の機能を求めるものとする。

２　連携要件

（１）前提事項

① 本市では、基幹系システムとして、沖縄行政システム株式会社提供の自治体向けパッケージサービス「Acrocity」を利用している。

② 上記①の基幹系システムは、令和９年１月に標準化（標準準拠システム及びガバメントクラウドへ移行）する。標準化後の基幹系システムは Amazon Web Services（AWS）利用となる。

③ 基幹系システム（標準化後、以下同じ。）から本システムへの連携は、以下のとおり行うことを想定している。

ア 本市は、基幹系システムより出力される、デジタル庁が策定した「地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書」に定める機能別連携仕様で定義されたデータの中から、本システムが必要とするデータファイルについて、ガバメントクラウドの基幹ベンダーの共用領域内（基幹系ベンダー領域）に構築された連携基盤等 （S3 オブジェクトストレージ）に格納する。

イ　連携の頻度は業務システムごとに別途調整とする。ただし、本システムから基幹系システムへのデータ連携（後方連携）に関しては、住民記録システムにのみ連携を行うものとする。

ウ 本システムは、連携用ファイルが格納された場所から当該ファイルを取り込む。

④ 上記③の連携の手法については、今後、基幹系システムの委託事業者との調整により、「地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書」及び「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書」に基づく連携に変更する可能性がある。

（２）連携要件

① 基幹系システムから取り込んだデータに基づき、窓口来庁者の住民登録情報を参照でき、かつ、当該情報を基に異動情報や申請情報等を入力できること。

② 上記①を実現するため、基幹系システムから本システムへの連携用ファイルを日次で取り込むことができること。

③ 本システムで入力された異動情報や申請情報等を基幹系システムに連携させるため、ＲＰＡ連携可能なデータとして随時出力ができること。

④ 市が上記②及び③の連携用ファイルを受託者が指定した場所に格納することに対して、必要に応じて技術的な支援を行うこと。

（３）特記事項

上記（１）及び（２）の記載に関わらず、職員の負担軽減と市民の利便性向上に資するその他の連携の手法等があれば、積極的に提案すること。また、連携構築に関わるスケジュールや仕様調整に関し、基幹系システムの委託事業者が指定する時期に合わせて調整を行うこと。

（４）管内住民データ（前方）連携に基づく住民情報連携取得

本市は、申請業務の迅速化及び職員負担軽減を図るため、デジタル庁が策定した「地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書」に定める機能別連携仕様に基づくデータ連携を用いた管内住民データ（前方）連携機能を実装するものとする。

①　リアルタイム又は準リアルタイムでの住民情報更新通知機能

基幹系システムにおいて住民情報の更新（氏名、住所、世帯構成等）が行われた際、当該情報を可能な範囲でリアルタイム又は準リアルタイムに本システムへ反映できる仕組みを構築すること。

②　住民情報の注意機能

連携対象データについて、支援措置対象者などの情報を基幹系システムから連携が可能な場合、本システム上で画面上の対象者を色等で判別できる機能を有すること。これにより、職員の確認作業の効率化を図る。

③　データ整形・補正機能

基幹システムから出力されたデータについて、本システムでの届出・申請書作成に必要な形式へ整形し、住所表記揺れ、外字、世帯番号不整合等について自動補正又は候補提示ができる機能を有すること。

④　エラー自動検知機能

連携データに不備・欠損がある場合、エラー出力・再連携の実施が可能であること。

⑤　将来の標準化改版に対応可能な柔軟なデータモデル

基幹系システムの標準仕様変更に対し、対応可能な疎結合構造を有すること。本システム及び連携元基幹システムが変更前に協議の元対応をすること。

（５）出力したデータを住民記録システム（後方）に連携する機能

①　本業務には、書かない窓口RPA構築委託も含まれており、同委託事業者が上記ＲＰＡのシナリオをＷｉｎＡｃｔｏｒ®により作成する。作業仕様については、別紙2-②「那覇市書かない窓口システムから基幹システムに対するRPA連携構築仕様書」の通りとする。なお、RPA導入に係る費用及びライセンス費用は本業務費用に含まれるものとする。

②　連携はRPAにより行うことを基本とする。但し、本市、基幹系システムとの調整により、他の連携手法が可能な場合は、「ファイル連携」、「Web API連携」による連携も構築を求めることがある。その際の、連携に関しては、本業務受託者によるデータ連携様式を基本とする。

３　非機能要件

（１）本システムの運用時間は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（１２月２９日から１月３日まで）を除く平日午前8時00分から午後9時00分までとする。

※繁忙期（３月末～４月上旬）の土・日は平日と同様に対応すること。

（２）システムメンテナンスは、運用時間外にて実施すること。システムメンテナンスにあたり、システムの停止が伴う場合は、原則３０日前には市へ連絡を行うこと。

（３）データのバックアップについて、日次で定期的なバックアップに加え、システム変更時や各種作業前にもバックアップを行い、適切なバックアップ運用を行うこと。

（４）（３）不正利用の抑制や利用状況についての分析を行うため、システム利用監査としてのシステムのログ（データ参照、更新、削除、印刷、データ出力時等）を保存・取得すること。ログの保存期間については、市と協議の上決定すること。人事異動に伴うユーザー情報の変更について、毎年度末に一括して更新処理をすること。

別紙２-②

那覇市書かない窓口システムから基幹システムに対する RPA 連携構築仕様書

１．目的

本仕様書は、那覇市書かない窓口システム RPA 連携構築において、RPA シナリオ構築を円滑に進めるために必要な環境や作業、役割分担について定めることを目的とする。

２．作業場所

那覇市の指定する場所及び事前に本市が許可した場所

３．作業期間

構築業務：契約締結の日から令和 9 年 9 月 30 日

運用業務：令和 9 年 10 月 1 日から契約期間満了日まで

４．業務内容及び成果物

（１）業務内容

① RPA ソフトウェア調達

② RPA シナリオ構築（打合せ・要件定義・シナリオ構築・テスト）

③ 運用サポート

④ その他 RPA シナリオ構築に必要な作業

（２）成果物

① スケジュール

② 課題管理表

③ RPA シナリオ（プログラムファイル）

④ RPA 操作マニュアル

⑤ 作業完了報告書

５．業務内容詳細

（１）RPA ソフトウェア調達

RPA 構築導入業務で使用する RPA ソフトウェアは NTT アドバンステクノロジ株式会社（以下、「NTT-AT」とする。）製の「WinActor」最新バージョンを調達し、ライセンス使用期間は契約満了月までとすること。

ライセンス使用開始時期は双方協議のうえ、決定するものとする。

なお、那覇市は、「WinActor」の使用条件等について、別途 NTT-AT が定める利用条件に従うものとし、使用権許諾料については那覇市・受託者間で別途合意する。

ア　導入するライセンスについては以下のとおりとする。
・フル版ライセンス　１ライセンス
・実行版ライセンス　５ライセンス
イ　受託者は設置端末にて RPA ソフトウェアインストール作業を行うこと。
ウ　ライセンス使用期間中に導入端末の OS のアップデートにより、RPA ソフトウェアのアップデートや作業等が発生した場合、双方協議のうえ、無償にて対応すること。
エ　ライセンス使用期間中の RPA ソフトウェアのマイナーバージョンアップ等については、双方協議のうえ、無償にて行うものとする。
オ　端末の入替が発生する場合、双方協議のうえ、無償にて移管作業を行うものとする。

（２）RPA シナリオ構築
①　打合せ・要件定義
ア　本業務にかかる打合せを実施し、実施スケジュールの合意、双方役割の明確化を行うこと。
イ　システム操作手順を基に要件定義を実施すること。
ウ　受託者は那覇市の住民記録システム入力手順のヒアリングを行い、RPA 導入後の最適な入力手順の提案を行うこと。

②　RPA シナリオ構築
ア　シナリオ構築を行う前に、業務担当者にヒアリングを行い、業務内容を確認すること。
イ　シナリオはヒアリングをした結果に基づき構築をすること。
ウ　ヒアリングの結果、業務フロー改善により更なる業務効率化が見込まれる場合は、那覇市へ提案の上、協議し、シナリオにも反映すること。
エ　シナリオ構築の対象は以下の異動事由とし、双方で協議のうえ、シナリオパターンを決定するものとする。
a　転入（全部・一部）
b　転居（全部・一部）
c　転出（全部・一部）
d　特例転入（全部・一部）
e　特例転出（全部・一部）
f　国外転入（全部・一部）
g　国外転出（全部・一部）
※日本人世帯、外国人世帯、混合世帯に対応すること

③　RPA テスト
受託者は構築したシナリオについて、那覇市の環境に適用し、設計通りに動作するか確認・検証をテストする。

ア　テストは実施体制、作業分担及びスケジュール等について検討したうえで、適切なタイミングで実施すること。

イ　テストの結果、RPA テスト、各シナリオが期待した動作をしなかった場合、受託者にてその原因を特定し、修正すること。

④　仮稼働

受託者は仮稼働開始日に稼働立ち合いを実施すること。仮稼働を行う日付や順序は那覇市と協議の上、決定するものとする。また、仮稼働期間中において、受託者が設計、構築した RPA シナリオについて、不具合が発生した場合は、受託者が修正を行うものとする。なお、仮稼働期間中に使用する住民記録システムの環境については、本番環境とする。

⑤　本稼働

受託者は本稼働当日に本市庁舎にて稼働立ち合いを実施すること。

６．その他 RPA シナリオ構築に必要な作業

受託者は那覇市の作業場所にて RPA シナリオ構築に必要な環境構築作業を実施する。

（１）　住所検索モジュールセットアップ

（２）　自治体個別設定

７．RPA 利用端末環境

RPA を利用する端末の環境は以下のとおりとする

①　対象　：番号利用事務系ネットワークに接続された端末

②　OS　　：Microsoft Windows　11 Pro　64bit

③　CPU　：AMD Ryzen 5 5600GE 4.0GHz

④　メモリ：16GB 以上

⑤　SSD　：256GB 以上

８．運用サポート

受託者は本稼働後、本業務の安定稼働のため以下の要件において運用サポートを行うこと。

（1）運用サポート期間

本稼働した日から契約完了日まで

（2）運用サポート内容

ア　構築したシナリオに対する問い合わせ対応

イ　構築したシナリオの修正

ウ　業務運用の変更に対する助言

（３）対応時間

ア　毎週月曜日から金曜日、午前 9 時 00 分から午後 6 時 00 分までとする。但し、土曜日、日曜日、国民の祝日並びに年末年始（12 月 29 日から翌年 1 月 3 日まで）は除く。

イ　上記以外の日程に対応が必要な場合は、別途協議することとする。

９．シナリオ構築に必要な資材の提供

那覇市は、受託者がシナリオ構築に必要な資材、環境等を必要に応じて提供または貸与すること

ア　住民記録システム入力マニュアル、手順書

イ　住民記録システム（テスト環境）

ウ　住民記録システム（本番環境）

エ　住民記録システム操作マニュアル

オ　異動届出テストデータ

カ　RPA シナリオ構築作業場所

キ　シナリオ修正作業、およびテストに必要な端末

１０．管理及び秘密の保持

受託者は、本業務を実施するに際して、次のことを厳守しなくてはならない。

（１）　本業務について取り扱う書類及び磁気媒体の取扱い管理を十分にし、受託者の構築業務従者に対して、この取扱いの重要性を十分に理解させ、業務全般に支障がないように配慮するものとする。

本業務にあたっては、誠実、正確かつ迅速を旨とし、知り得た秘密を受託者は、第三者にもらしてはならない。

（２）　作業終了後、受託者は借用した書類および磁気媒体を速やかに那覇市に返却するものとする。

１１．データの貸与

受託者が構築した RPA シナリオで動作テストを行う際に利用するサンプルデータは、那覇市が貸与するものとする。サンプルデータの内容については、那覇市と協議のうえ、取り決めを行うものとする。

１２．プログラム等の権利帰属

本業務に関する発明、考案等の工業所有権を受ける権利及びこれに関する著作権その他の権利は、受託者に帰属するものとする。

１３．再委託

受託者は、本業務の履行を他の第三者に委託してはならない。但し、事前に那覇市の書面による承諾を得た場合はこの限りではない。

１４．その他

本仕様書に記載されていない事項について疑義が生じた場合、双方協議の上、対応について決定するものとする。

（以下余白）