

自治体窓口 DXSaaS
提供に係る業務委託仕様書

令和5年2月

第0.5版

目次

1. 基本事項	2
1.1. 本業務の背景・目的・理念 <<更新>>	2
1.2. 契約 【検討中】	2
1.2.1. 契約形態	2
1.2.2. 契約期間	2
1.2.3. 支払条件	2
1.3. 全体スケジュール <<更新>>	2
2	
2. 業務の概要	3
2.1. 前提条件 <<更新>>	3
2.2. 基本コンセプト	3
2.3. 解決したい課題	3
2.4. 役割分担【検討中】	3
2.5. 成果物 <<更新>>	4
3. 必須要件 <<更新>>	4
4. 業務委託要件 【検討中】	4
4.1. プロジェクト管理要件	4
4.1.1. プロジェクト計画書	4
4.1.2. プロジェクト管理	4
4.1.3. プロジェクト体制	4
4.2. 開発要件	4
4.3. テスト要件	4
4.4. 研修要件	4
5. 法改正・バージョンアップ対応要件【検討中】	4
6. サービスレベル合意	4
6.1. 本業務の SLA <<更新>>	4
7. 契約条件等 【検討中】	5
7.1. 受託者としての条件	5
7.2. 秘密保持	5
7.3. 情報セキュリティの確保	5
7.4. 個人情報保護に関する事項	5
7.5. 契約不適合責任	5
7.6. 再委託等	5
7.7. 損害賠償・復旧	5
7.8. 権利・義務の譲渡	5
7.9. 知的財産権の帰属等	5

1. 基本事項

1.1. 本業務の背景・目的・理念 <<更新>>

デジタル技術の進展によりサービスのデジタル化が飛躍的に高まる中、国民がデジタル社会の恩恵を受けられるように、地方自治体の住民サービスについてもデジタル化の推進を本格的に取り組むことがデジタル庁に求められている。

その中でデジタル庁は、マイナポータルや地方自治体独自の電子申請システムの利用によるオンライン申請の推進に加え、デジタル化の推進に併せた業務見直しを通じて、従来の窓口業務を進化させることや、身近な接点の利便性の向上、及び自治体職員の負担軽減を地方自治体と共創をしながら進めることで、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」の実現を目指す。具体的にはデジタル庁が用意するガバメントクラウド上に、複数ベンダーが「窓口 DX に資するパッケージシステム (=窓口 DXSaaS)」を構築し、その機能をサービスとして自治体に提供する事で、自治体が窓口 DX に取り組むハードルを下げる事を可能にする。

また自治体は自らシステムを用意する必要はなく、自自治体のニーズや課題にあったサービスを選択する事が可能になり、各自治体の現状に合った住民の利便性向上及び職員の負担軽減が期待できる。

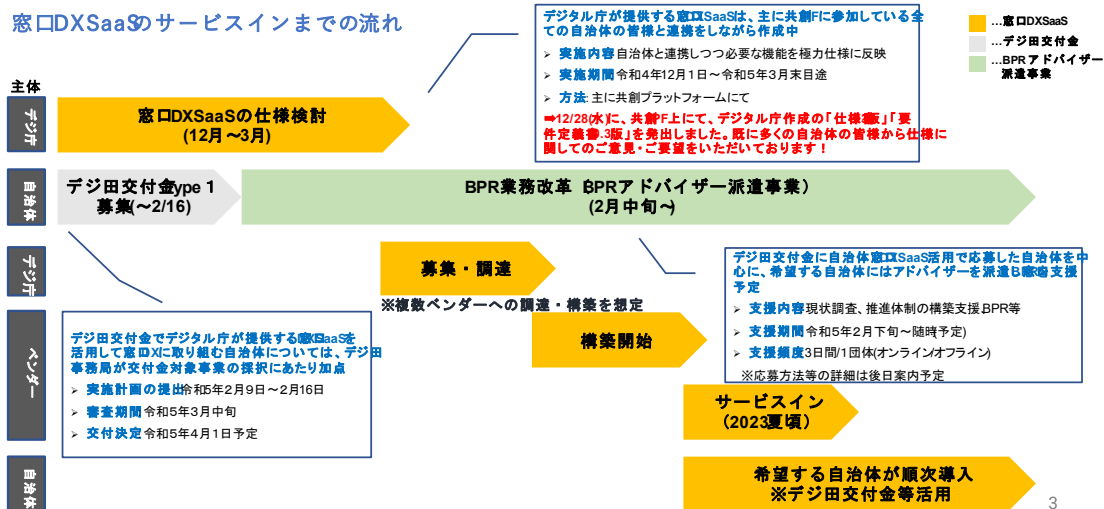
※詳細は別添の「自治体窓口 DXSaaS (自治体&ベンダー向け) 0.6 版」参照

1.2. 契約 【検討中】

- 1.2.1. 契約形態
- 1.2.2. 契約期間
- 1.2.3. 支払条件

1.3. 全体スケジュール <<更新>>

窓口DXSaaSを自治体の皆様と共創し、今年夏ごろ目途にサービスインを目指します

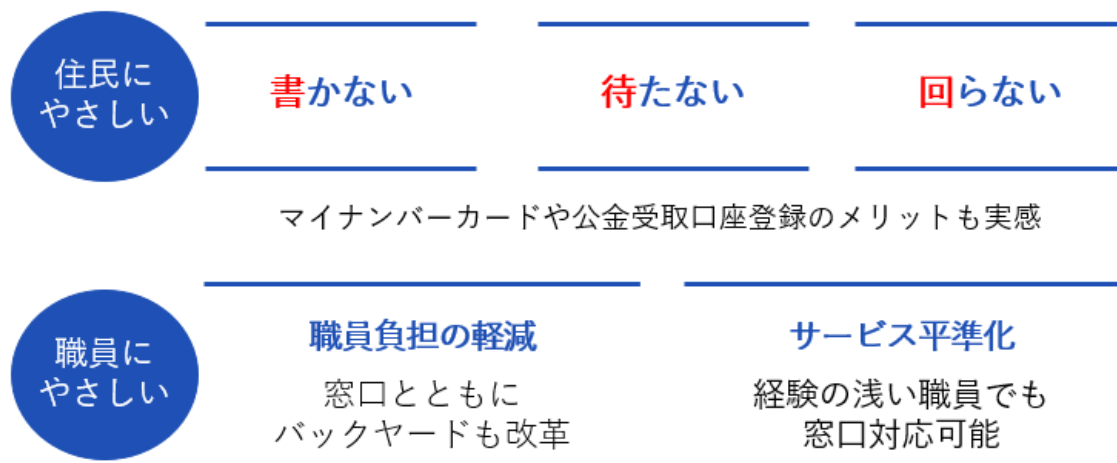


2. 業務の概要

2.1. 前提条件 <<更新>>

- ガバメントクラウド上でサービスを提供すること（CSP 及びネットワーク接続方式は指定しない）
- BPR が実施された上で抽出された課題に対してデジタルを活用して窓口（対面、オンライン、郵送、電話等）の手続きを改善できるサービスであること
- マイナンバーカード取得のメリットを住民に窓口で実感してもらえること
- 他サービスやシステムと連携ができること
- SaaS 間の移行（乗り換え）が容易であること

2.2. 基本コンセプト



2.3. 解決したい課題

No	解決したい課題	改善の仕組み
1	必要な手続き、申請書、持ち物が分からない	<ul style="list-style-type: none">• 来庁する用事に合わせて、必要な手続きがもれなく案内され、まとめて受付される• 「行ったり来たり」が少なく、何度もあちこちで説明がなくても良いように、用件が引き継がれる
2	手続きに時間がかかる	<ul style="list-style-type: none">• 申請書の記載を始めとする手続きの手間、時間、負担感、不安を減らす• 来庁から退庁までのトータルの待ち時間を短縮する
3	職員の事務負担が大きい（属人化）	<ul style="list-style-type: none">• 手続きに必要な情報や帳票が、情報連携により、もれなく正確に使用できる• 業務の定型化・標準化による、一定水準の窓口対応ができる

2.4. 役割分担【検討中】

2.5. 成果物 <<更新>>

デジタル庁が示す要件を満たしたガバメントクラウド上の窓口 DXSaaS を複数の地方自治体が利用できるようにすること。

3. 必須要件 <<更新>>

必須要件は、以下の4つである。

- ・手続きナビゲーションができること
- ・申請書作成ができること
- ・マイナンバーカードが利活用できること
- ・他サービスと API 等の連携ができるようにしておくこと

※必須要件およびそれ以外の機能の具体的な実装方法は、ベンダーが検討し、創意工夫を凝らして SaaS に実装し、サービスとして提供すること。

※サービスの機能要件・非機能要件は、別紙「要件定義書」を参照すること。

4. 業務委託要件 【検討中】

4.1. プロジェクト管理要件

4.1.1. プロジェクト計画書

※本プロジェクトにおける開発時及びサービスインまでの詳細計画について記載すること。

4.1.2. プロジェクト管理

4.1.3. プロジェクト体制

4.2. 開発要件

4.3. テスト要件

4.4. 研修要件

5. 法改正・バージョンアップ対応要件【検討中】

6. サービスレベル合意

6.1. 本業務の SLA <<更新>>

クラウドサービス自体のサービスレベルは、各 CSP が定める SLA に準拠する。クラウドサービス標準の SLA を参照しつつ、各システム自体の可用性や業務継続性の確保は、利用システムの責任において、十分に技術的対応策を検討すること。

- 7. 契約条件等 【検討中】
- 7.1. 受託者としての条件
- 7.2. 秘密保持
- 7.3. 情報セキュリティの確保
- 7.4. 個人情報保護に関する事項
- 7.5. 契約不適合責任
- 7.6. 再委託等
- 7.7. 損害賠償・復旧
- 7.8. 権利・義務の譲渡
- 7.9. 知的財産権の帰属等