

南九州市ライフイベント関連手続きの書かないワンストップ
窓口導入及び運用保守業務委託仕様書

令和7年 4月

南九州市

I. 業務の概要

1. 業務名

南九州市ライフイベント関連手続きの書かないワンストップ窓口導入
及び運用保守業務委託

2. 業務の目的・概要

窓口での各種手続きにおいて、住民は必要な情報を申請書ごとに手書きで記入し、手続きを行っている。特にライフイベントに関連する手続きについては、複数部署での申請が必要なため、窓口を複数回移動したり、何度も同じことを書いたりする手間が生じており、窓口滞在時間の延伸が住民の負担となっている。

また、申請毎に対応職員が入れ替わるため、引継ぎの不手際や職員の知識や経験の差によって必要な手続きの案内漏れや申請内容の不備が発生し、住民に再度来庁をお願いする場合もある。

これらのことから、市民サービスの向上（住民の負担軽減・滞在時間の短縮）、職員の負担軽減（手続き案内漏れの防止）及び窓口業務の質の標準化を図ることを目的として「書かないワンストップ窓口」システムの構築を行う。

3. 業務の内容・対応範囲

令和8年1月を目途に、各庁舎において書かないワンストップ窓口システムの利用が開始できるようにするため、以下の業務を行うものとする。

（1）窓口システムの導入（基幹系システムとのデータ連携を含む）

- ① 「4. 基本要件」を満たすシステムの導入を行うこと
- ② 各種証明書発行及び、ライフイベントに関連する手続き（転入、転出、出生、おくやみ、結婚、離婚等）等の異動手続きにおいて、基幹系システムから連携した資格等のデータ反映及び職員の聞き取り入力により申請書を作成し、申請者はその申請内容を確認、電子サインすることで手続きが完了する窓口の実装支援を行うこと。
- ③ ライフイベントに関連する手続きについて、基幹系システムからのデータ連携及び聞き取りによって必要な手続きを自動判定し、総合的な受付を可能とする窓口の実装支援を行うこと。
- ④ 窓口業務に必要な情報を世帯単位で照会できるものであること。
- ⑤ 本市基幹系システム（NewTRY-X/IV及びWEL+）とのデータ連携を行うこと。

また、ワンストップ窓口システムはその性質上、基幹系システムと双方向で連携する仕組みが必要となるため、本市基幹系システム保守業者との間でファイ

ル連携等の連携方法について協議の上、データ連携を実現すること。

なお、同システムについては、標準化後の基幹系システムに対応できるものであること。

- ⑥ マイナンバーカードや運転免許証のみでなく、在留カードについても、ＩＣチップ情報読み取りによる入力を可能とする仕組みを構築すること。

(2) 職員研修

- ① システム管理者及びシステム利用者に向け説明会及び操作研修を実施すること
② システム等の操作マニュアル、研修テキストを提供すること。

(3) システム運用開始支援

本番稼働時には必ず立会いを行い、不足の事態に備えること。

4. 基本要件

(1) システム導入窓口

南九州市役所各庁舎（３拠点）

(2) 証明書交付請求の対象範囲

下記の証明書に係る受付ができること

印鑑登録証明書	住民票の写し又は除かれた 住民票の写しの交付	公租公課に関する証明
納付又は納入すべき税額に関する証明	所得額に関する証明	資産に関する証明
土地又は建物に関する証明		

(3) ライフイベント及び個別届出申請の対象業務

対象業務（「7. 対象範囲」参照）に係る手続きの受付、申請書の作成ができること。申請書様式については、国が指定するものを除き、本市が指定するレイアウトに対応できること。

(4) 基幹系システムとのデータ連携要件

- ① 下記の資格等データを連携対象とし、システムでデータを活用できること。

住民基本台帳	生活保護	児童手当	印鑑登録
障害福祉	医療費助成	支援措置	税情報
国民健康保険	介護保険	後期高齢者	保育園
特例転出	就学援助	児童扶養手当	住所等のマスタ

- ② 窓口システムで受付した申請データを基幹系業務システムへ連携できること（連携方法はＲＰＡを想定しているが、将来的にはＡＰＩへの対応も可能な仕組みであること）。

なお、ＲＰＡ使用料やシナリオ作成については、今回の契約には含まない。

- ③ 連携方法、連携タイミング、連携項目については別途協議の上、決定すること。

(5) 機能要件

【別紙2】機能要件一覧表のとおりとする。

(6) 非機能要件

① 保守業務

システム操作等への相談及び支援をおこなうこと。電話及びメールを基本とするが、緊急を要する場合はリモート保守及び現地対応とする。リモート保守をおこないたい場合は、当市と十分協議した上で回線整備方法や当市への接続方法等を決定し、受託者費用負担にてリモート保守環境を整備すること。

② その他

住民サービス向上に繋がるシステム運用提案（機能強化等及び助言をおこなうこと。

脆弱性が発見された場合は速やかに当市へ報告し対応すること。

(7) クライアント端末及び周辺機器等

以下のクライアント用の端末及び周辺機器等も調達に含めること。

ハードウェア	数量	備考
窓口システム用パソコン	24	ノートPC及びタブレット等
マイナンバーカード等読取装置	6	2台×3庁舎を想定。 マイナンバーカード、運転免許証、在留カード等のICチップ・券面OCRから本人情報の読取ができること。
ICカードリーダー	18	マイナンバーカードのICチップ読取ができること
バーコードリーダー	24	
タブレットペン	24	
レシートプリンタ	6	受付票印刷用 ※導入段階で実装できる場合は含めること。なお、構築費用の価格点評価には含まないこととする。
番号表示器	6	窓口呼出用機器 ※導入段階で実装できる場合は含めること。なお、構築費用の価格点評価には含まないこととする。

(8) システムの構築

今回導入するシステムは、当市サーバ室へ設置済みの仮想サーバ上に構築する前提としている（オンプレミスでの構築）。

※サーバの容量については、応相談。

(9) 本市の処理規模

人口： 約 3.1 万人

(10) 運用保守費用について

稼働開始日から令和 10 年 3 月 31 日までの運用保守費用については、令和 7 年度に一括して支払いを行う。

5. 契約期間・スケジュール等

契約期間：契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日まで

(1) 構築期間

システム構築業務期間：契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日まで

※ただし、令和 7 年 12 月を目途にシステム構築を完了し、令和 8 年 1 月中にシステムの運用を開始すること。

運用・保守業務期間：システム稼働日から令和 10 年 3 月 31 日まで

(2) 契約の締結・業務の開始

令和 7 年 7 月上旬

(3) システム稼働時期

システム稼働予定日は令和 8 年 1 月 19 日とする。詳細は協議の上決定する。

(4) 構築スケジュール

システムの構築スケジュールについては、現時点では以下のとおり想定している
受託業者決定後に市と協議の上、最適なスケジュールを作成することとする。なお、今回の提案に係る価格提案額は、当該時期での運用を想定し算出すること。

- ・ 令和 7 年 7 月 契約締結
- ・ 契約締結後～ 要件定義
- ・ 令和 7 年 7 月～ 機器調達・システム環境構築
- ・ 令和 7 年 12 月～ 操作研修・試験運用
- ・ 令和 8 年 1 月 運用開始

6. 履行場所

南九州市役所 知覧庁舎（南九州市知覧町郡 6204 番地）

南九州市役所 穎娃庁舎（南九州市穎娃町牧之内 2830 番地）

南九州市役所 川辺庁舎（南九州市川辺町平山 3234 番地）

7. ライフイベントに関連する手続きの対象範囲

転入転出やおくやみ等のライフイベントに関連する下記の業務から 100 申請程度を想定している。

なお、申請の種類については【別紙 4】ライフイベント関連申請書一覧を参考とすること。

児童手当・ 特例給付	児童扶養手当	特別児童扶養手当	障害児福祉手当
学校教育	畜犬	ひとり親医療	重度医療
こども医療	国民健康保険	後期高齢者医療	介護保険
特別障害者手当	住民基本台帳業務 (異動届等)	子育て支援関連	障害福祉関連
税関連業務	介護福祉関連業務		

8. 提出書類

実施要領及び【別紙 1】企画提案書作成要領等の各関係書類を参照の上、作成・提出すること。

Ⅱ. 納品

1. 成果物の納品

以下の成果物を電子データ（Word 形式と PDF 形式）で納品すること。

- ① システム設計書
- ② 操作研修資料
- ③ 管理者向け操作マニュアル
- ④ 利用者向け操作マニュアル
- ⑤ 業務完了報告書

Ⅲ. その他留意事項

1. 機密保護

本市が個人情報・秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。また、契約終了後も同様とする。

2. 追加提案

本業務の仕様は、現在本市が最低限必要と考えているものである。受託業者の専門的立場から、本業務の費用範囲内で効果的な提案がある場合は追加提案を行うこと。

3. 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合，又は本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は，受託業者は本市と協議を行うこと。

【問い合わせ先及び各種書類の提出先】

南九州市 企画課 DX 推進係

〒897-0392 鹿児島県南九州市知覧町郡 6204 番地

電話：0993-83-2511（内線 2044） FAX：0993-83-4469

電子メール：dxsuishin@city.minamikyushu.lg.jp