
令和8年度 発券システム開発業務委託仕様書

令和8年2月16日

佐賀県 総務部
佐賀県税事務所

目次

第 1 章 総論	1
1.1 本業務の背景	1
1.2 本調達目的	1
1.3 用語の定義	2
第 2 章 現行業務及びシステムの状況	3
2.1 現行業務の状況	3
2.2 現行システムの状況	4
第 3 章 本委託業務の概要	5
3.1 本業務の範囲	5
3.2 委託対象システム構成	6
3.3 委託作業	7
3.4 スケジュール	8
第 4 章 システム開発の詳細要件	9
第 5 章 委託作業における詳細要件	11
第 6 章 委託業務遂行に関する要件	14
6.1 作業場所及び機器	14
6.2 プロジェクト管理	14
6.3 体制及び要員に関する要件	14
6.4 打合せ・報告に関する要件	15
6.5 本委託業務の納品物	15
第 7 章 その他	17
7.1 業務の再委託	17
7.2 知的財産権の帰属等	17
7.3 機密保持	17
7.4 情報セキュリティに関する受託者の責任	17
7.5 契約不適合及び保証	18
7.6 法令等の遵守	18
7.7 特記事項	18

第1章 総論

1.1 本業務の背景

本業務は、佐賀県税事務所（佐賀市白山2丁目6番33号：以下、「新事務所」という。）の窓口業務について、令和8年1月の移転に伴い窓口業務※を集約化し運用することとしたため、発券システム（以下、「本システム」という。）を導入することによって業務効率化を図るものである。

※＜参考＞移転に伴う窓口業務について

移転前の佐賀県税事務所（以下「旧事務所」という。旧事務所：佐賀総合庁舎内（佐賀市八丁畷町8-1））は、1Fに総務課・納税課、2Fに課税課が配置され、それぞれの業務毎に来庁者の個別対応を行っていた。

一方、新事務所ではこれをワンフロアに集約化したことに伴い、全ての来庁者が総合受付に集中することになるため、来庁者を業務毎に振り分ける必要が生じた。

なお、本システム導入までは、職員を配置しこの振り分け対応をしている。

1.2 本調達の目的

本システムは、新事務所の来庁者を総合受付における端末操作により、業務毎に振り分け、付番、番号札を発券すると共に、番号及び待ち状況等を端末等に表示することで、職員へ来庁者情報を示すと共に、来庁者へモニター等で待ち状況、窓口への案内表示するものであり、令和8年度の本業務の調達範囲は、本システムの開発を行いシステム納品後、正常稼働を維持することを目的とする。

なお、令和9年度以降、毎年度の予算措置※により本システムの保守を行う予定。

※令和9年度以降の業務については、予算議決が条件となり予算措置を経てから実施することとなる。

1.3 用語の定義

各種用語の定義は下表のとおり。

表1.3 用語の定義

用語	説明等
ネットワーク PC	職員が業務で使用するパソコンで、職員一人に一台付与している。
庁内ネットワーク	県のネットワークを構成する「公共ネットワーク」や「情報系ネットワーク」、「情報セキュリティ強化基盤」、「庁内情報システム共通基盤」、「セキュリティクラウド」、「テレワーク VDI システム」等を示す。
情報系ネットワーク	県が運用・管理するネットワークのうち、県庁イントラネットを構成し、総務部行政デジタル推進課が運用・管理する LAN 及び WAN で、ネットワーク PC が接続されており、論理的に個人番号利用事務系（レベル1）、個人番号関係事務系（レベル2）及びインターネット接続業務系（レベル3）の3つに分離されたネットワークをいう。
情報セキュリティ強化基盤	自治体情報セキュリティに係る攻撃リスク低減対策として、情報系ネットワークを情報システム別に分離・最適化を行うことを目的に整備した分離ネットワーク・サーバの基盤。
庁内情報システム共通基盤	各システムに稼働環境を提供する庁内情報システムの共通基盤。
セキュリティクラウド	県及び県内市町のインターネット接続環境を集約し、高度なセキュリティ集中監視を行うシステム。

第2章 現行業務及びシステムの状況

2.1 現行業務の状況

佐賀県税事務所は、主に県東部全域を管轄しており本県の県税事務所のうち最も広範囲をカバーしている。また、所管業務（以下のとおり）についても地方税法による県税全ての税目の課税、納税業務等の税務業務全般及び一部の市町村税の納税業務を所管している。

所管業務は次表のとおり。

表2.1 所管業務

課	担当	業務（担当税目等）
総務課		庶務、会計等
課税第一課	直税担当	法人三税、個人事業税、鉦区税、核燃料税
	不動産取得税担当	不動産取得税
課税第二課	間税担当	軽油引取税、ゴルフ場利用税、産業廃棄物税、 県たばこ税、狩猟税
	調査担当	各税目の調査
納税課	納税管理担当	個人県民税、自動車税種別割（身障減免）※、 県民税利子割の賦課徴収、市町交付金等
	収納管理担当	徴収金の窓口収納、納税証明書の発行等
	滞納整理第一担当	県税徴収金の徴収、滞納整理
	滞納整理第二担当	同上
	特別滞納整理対策担当	個人住民税及び市町村税の滞納整理

※身体障害者に対する減免。なお、自動車税種別割は、令和8年度以降、自動車税と名称変更予定。

（注）自動車税課については、新事務所ではなく別庁舎のため本業務の対象外。

2.2 現行システムの状況

旧事務所におけるおおよその想定来庁者数(年間)は下表のとおり。

新事務所は、全ての課がワンフロアに集約され、配置の都合上総合受付を設ける必要が生じたことから、年間約20,000人の来庁者の窓口対応を、本システムにより実施する。

表2.2 想定年間来庁者数

総務	自動車 (身障減免)	納税 相談	法人 (申告等)	不動産	軽油 (免税)	収納 (納税)	納税証明	計
700	700	1,900	2,700	1,500	3,000	3,800	5,800	20,100

第3章 本委託業務の概要

3.1 本業務の範囲

(1) 本業務の範囲

①本業務は、新事務所（レイアウト全体図（別紙））に設置する発券システムの開発及び操作端末、発券用プリンタほか、必要な機器の調達、設置及び設定を含むものとする。

なお、稼働後、本業務の履行期間については本システムが正常動作を維持できるよう必要な措置を講じるものとする。

②業務区分

想定している主な業務区分は以下のとおり。

表 3.1.1 業務区分

No	主な業務区分	画面表示（例）
1	納税相談	納税相談
2	自動車税種別割（身障減免）	身障減免
3	納税証明・窓口納付（収納）	証明書・窓口納付
4	法人関係税及び個人事業税	法人・個人事業税
5	不動産取得税の減額申請等	不動産
6	軽油引取税の課税免除申請受付	免税軽油
7	軽油引取税、産業廃棄物税、ゴルフ場利用税、県たばこ税、狩猟税の申告書受付等	軽油・産廃・ゴルフ・たばこ
8	その他 1	
9	その他 2	

上表の業務区分及び画面表示については契約締結後要件定義の中で確定するものとする。

なお、画面表示できる業務区分数については最低 9 業務を確保する。

③受付の流れ及びシステム化の範囲

来庁者受付の流れは概ね以下を想定しているため、これに必要な端末操作、付番、案内表示等が出来るようシステム開発を実施する。

ア) 来庁者は総合受付に設置する受付端末にて表 3.1.1 の業務区分を選択

イ) 来庁者及び選択された業務区分毎に付番、発券する。概ね以下の付番例を想定

表 3.1.2 付番例

来庁者順	業務区分	付番及び画面表示
1	免税軽油	免税軽油 001
2	納税相談	納税相談 001
3	不動産取得税	不動産 001
4	納税相談	納税相談 002
5	法人関係税	法人・個人事業税 001
6	免税軽油	免税軽油 002

※来庁者順も把握する。

ウ) 職員操作端末に来庁者情報を表示

エ) ウの情報を元に担当業務の職員の端末操作により応対窓口を指定

オ) エの情報を来庁者へ案内表示し呼び出す

④その他

以下の機能を備えるものとする。

ア) 音（音声）案内

- ・来庁者情報：各担当へ来庁者情報を表示する際に音で案内
- ・窓口案内：来庁者へ窓口の案内表示をする際に音（音声）で案内

イ) トラブル表示

- ・受付においてトラブルがあった場合、窓口対応中又は総合受付職員の端末操作で他の職員へ非常事態を知らせする機能を装備する。

⑤将来の機能拡張可能性

将来的に以下の機能等を確保することができるよう拡張性を考慮して開発する。

ア) 来庁者のスマホでの予約及び発券、番号表示等

イ) 職員ネットワークPCへの来庁者情報の表示

※将来の拡張に必要な経費については、必要な時期に調整のうえ別途契約する

※イ) については、庁内ネットワークとの接続が必要となりセキュリティ対策を講じる必要があるため、必要な時期（実際に装備する段階）に別途調整する。

3.2 委託対象システム構成

3.2.1 ハードウェア

調達する機器は最低限以下のとおりとする。

表3.2 調達機器

NO	内容	数量	設置場所
1	来庁者操作端末	1	総合受付
2	発券用プリンタ	1	総合受付
3	職員操作用端末	総合受付×1 各担当×8	総合受付及び各業務 毎の担当職員席
4	通信用機器	必要数	執務室内
5	待合室表示端末	1	待合室
6	その他付随機器 (ケーブル等)	必要数	執務室内

※調達する機器についてはウィルス対策ソフトをインストールする等必要なセキュリティ対策を講じること。

3.2.2 ソフトウェア

本業務により開発するシステム（ソフトウェア）について、3.2.1で調達する端末に必要なに応じインストールする。

3.2.3 ネットワーク

3.2.1で調達する通信用機器等により、ネットワークを構築する。

3.3 委託作業

本業務における委託作業は次のとおり。その詳細は第5章で示す。

3.3.1 発券システム開発

(1) 設計フェーズ

システムの基本設計、詳細設計（入出力設計、コード設計、ファイル設計、信頼性・安全性設計等）、プログラム設計を行う。

(2) 製造フェーズ

設計フェーズの成果物をもとにプログラミング、単体試験を行う。

(3) 試験フェーズ

製造フェーズの成果物を結合させ、設計フェーズの成果物のおおりの動きをするかをすべての処理において確認する。

(4) 運用・保守フェーズ

運用開始後開発したシステム等が正常動作を維持できるよう必要な措置を講じると共に職員からのシステム操作等の問い合わせに対応する。

※令和9年度以降の運用保守については毎年度の予算措置により別途契約する予定。

3.4 スケジュール

表3.4 スケジュール

	令和8年度												令和9年度
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月～
発券システム	基本設計・詳細設計・製造・ テスト・設定・設置						運用開始 ※システム維持						運用 保守

第4章 システム開発の詳細要件

以下の各項目について発券システムの開発を行う。

なお、委託作業の詳細は第5章参照のこと。

4.1 機能要件

表4.1 機能要件

要件名	項目	開発内容
発券システム 開発	発券操作	来庁者の端末操作により、来庁毎及び選択された業務区分毎に振り分け、番号を付番し、プリンタより発券する。
	職員操作 職員案内	付番された業務区分につき担当職員の端末操作に発券番号を表示し、対応する窓口番号を指定する。
	来客者案内	発券番号及び対応するカウンター窓口番号について来客者へ案内表示する。 既に呼び出した番号については、対応中であることが来庁者に認識できるよう案内表示する。 また、不在等により順番を飛ばした場合は、当該番号を一旦保留し次の順番で呼び出す（上記「職員操作・職員案内」と同様）。

4.2 非機能要件

(1) 信頼性要件

- ・ 端末の操作ミス等によるシステム障害が発生しないよう対策を講じること。
- ・ 複数の操作端末からの同時操作により、データの整合性が失われたり、処理が停止したりしない対策を講じること。

(2) セキュリティ要件

(ア) 資料及びデータの取り扱い

- ・ 本業務を実施するにあたり必要と思われる資料及びデータの提供は、県が妥当と判断する範囲で行う。
- ・ 受託者は県から提供された資料及びデータを、本業務を実施する目的のみに用いるものとし、県の許可なくして複写又は複製してはならない。また、県が許可した場合等の例外を除き第三

者へ提供してはならない、

- ・ 受託者は業務終了後、県から提供された全ての資料及びデータを県に返却すること。
- ・ 契約の終了時のほか、保存されたデータを別のシステムに移行する必要が発生する場合は、サーバ上に保存されたデータについて、汎用性のあるデータ形式に変換して提供するとともに、一時的なものも含めて、不要になった記憶媒体上のデータは復元できないよう抹消し、その結果を県に書面で報告すること。なお、実施方法等の詳細については、県と協議するものとする。

(イ) プロジェクト作業環境

① 作業員の管理

- ・ 本プロジェクトのプロジェクトマネージャーは本プロジェクトに関する資料及びデータを取り扱う作業員を限定し、適切に管理すること。
- ・ 本プロジェクトに関する資料及びデータを取り扱う作業環境（庁内の指定された作業場所や受託者のプロジェクトルーム等）に入退場する作業員を適切に管理し、第三者への情報漏洩を防ぐこと。

② 作業端末のセキュリティ

- ・ 本プロジェクトに関するデータを取り扱う作業端末がウイルス対策ソフトの導入やセキュリティパッチの適用など、適切なセキュリティ対策が施されていること。
- ・ 本プロジェクトに関するデータを取り扱う作業端末が情報漏洩リスクのあるソフトウェア（ウィニーなどのP2Pファイル共有ソフトウェアなど）をインストールしていないこと。
- ・ 本プロジェクトに関するデータを取り扱う作業端末上で、データへのアクセス権限の設定や作業員のアクセスログを取るなどの工夫を行い、適切な作業員のみが同データにアクセスしていることを確認できるよう管理すること。
- ・ 本プロジェクトに関するデータを取り扱う作業端末は、ほかの用務での使用は行わないこととし、原則設置場所を固定すること。

(3) 可用性要件

開庁日の業務時間（8:30～17:15）利用可能なシステムとすること。

(4) サービス要件（本システム納品後のサービスレベル）

- ・ システム稼働率は、システム停止時間を除き、99.5%以上とする。
- ・ システム障害等に伴うシステム停止から復旧までの時間は24時間以内とする。（RT0）
- ・ 問い合わせ対応は、県の問い合わせから最初の回答までを1時間以内とする。

第5章 委託作業における詳細要件

5.1.1 設計フェーズ

- ・ 開発する画面や発券番号札等に表示する語句は、委託者が指定する語句とすること。
- ・ システム全体の見通しを良くし、アプリケーションの将来的な機能拡張、修正による影響範囲を局所化するため、アプリケーションの個々のコンポーネントは適度に分割し、独立性を高くすること。また、コンポーネントの再利用性を高めるよう特に配慮すること。

5.1.2 製造フェーズ

- ・ 単体試験に際しては、システムが実際に業務に耐えられる処理能力があるかどうかを確認すること。
- ・ 受託者は、開発工程において県が保有する機器・ソフトウェア等を利用する必要がある場合は、県が承認した範囲内でその利用を認めるものとする。
- ・ 本システムと関連する他システムとの連携に関する開発の付帯作業として、連携に関する調査、関係箇所との調整、調整用資料の作成等も行うこと。なお、連携時期等を含め、運用に支障がないようにすること。

5.1.3 試験フェーズ

(1) 試験計画書の作成

- ・ 実施する結合試験、総合試験、セキュリティ試験について、試験方針、実施内容及び実施理由を記載し、試験工程毎に試験計画書として提出すること。試験計画書に記載すべき事項は次のとおり。

受託者の試験実施体制と役割

試験に係る詳細な作業及びスケジュール

試験環境（試験における回線及び機器構成、試験範囲）

試験に関するツール類（開発するプログラムの概略仕様も含め）

試験データ

評価指標

(2) 試験実施要件

① 試験工程共通要件

結合試験及び総合試験の各工程において共通する要件を以下に示す。

- ・ 受託者は試験の管理主体として試験の管理を実施すると共に、その結果と品質に責任を負

い適切な対応を行うこと。

- ・ 県に対し進捗報告を行うこと。
- ・ 各試験を行うため、一連のテストケース（入力、出力及び試験基準）、試験シナリオ（例外処理を含む。）、試験データ、試験評価項目及び試験手順を各試験実施前に作成の上、提出すること。
- ・ 各試験終了時に、実施内容、品質評価結果及び次工程への申し送り事項等について、県と協議の上、試験実施報告書を作成すること。
- ・ 他システムとの接続試験を実施する際には、県の職員、当該システム開発及び保守業者と十分な調整を図り、受託者の負担と責任において実施すること。

② 試験データ要件

- ・ 試験データは、原則として受託者において用意すること。
- ・ 試験データの管理は、受託者が責任を持って行うこと。なお、試験工程毎の試験計画書に試験データの種類等を記載すること。

③ 試験環境要件

受託者は、試験工程において県が保有する機器・ソフトウェア等を利用する必要がある場合は、県が承認した範囲内でその利用を認めるものとする。

④ 結合試験要件

プログラム及びモジュールが、本システム全体において、正しく機能することを確認するため、段階的に結合した状態で試験を行い、結果を報告すること。

⑤ 総合試験要件

総合試験に係る要件を以下に示す。

- ・ 開発したプログラム等が仕様に適合し、かつ本番環境で利用可能であることを確認できる評価指標を設定した上で、試験を実施すること。
- ・ 性能及び負荷の試験においては、本番環境と同様の環境により相応の負荷等をかけ、問題が発生しないことを確認すること。
- ・ 総合試験では、以下の項目について確認を行うこと。

機能性

- ・ システム機能が、正常系、異常系共に仕様書どおりに動作すること。
- ・ 他システムとの業務連携処理が正常に機能すること。
- ・ 情報セキュリティ要件を満たしていること。

信頼性

- ・ 信頼性要件を満たしていること。

- ・ 障害が発生した際の回復処理が適切であること。

使用性

- ・ 要件及び説明書どおりに動作し、利用者が利用しやすいこと。

応答性

- ・ オンライン処理、バッチ処理の応答時間、スループットが適切であること。
システムの限界条件（データ量、処理量）下で、正常に動作すること。

5.1.4 運用・保守フェーズ

- ・ 運用開始後、開発したプログラム等が正常に動作するか、立会し確認すること。

第6章 委託業務遂行に関する要件

6.1 作業場所及び機器

委託作業を行う場所、作業に必要なパソコン等の機器は受託者において準備すること。

6.2 プロジェクト管理

6.2.1 プロジェクト管理方法

PMBOK (Project Management Body of Knowledge) など、世界的にも標準手法として認知されている、プロジェクト管理方法を用いること。

6.2.2 プロジェクト基礎データの収集報告方法

プロジェクトの進捗・品質を担保するために必要な基礎データを明確にし、その取得方法、報告方法について県と合意したうえ収集すること。県に対する報告は収集した基礎データをもとに行うこと。

6.3 体制及び要員に関する要件

6.3.1 プロジェクト体制

本業務に遂行に関するプロジェクト実施体制を敷くこと。

外部組織、協力会社などが存在する場合、その関係、役割、作業分担、責任範囲、指揮系統を明確にすること。

6.3.2 要員計画

本業務中の設計フェーズ、製造フェーズ、試験フェーズを遂行するために、プロジェクトマネージャーを1人割り当てること。

プロジェクト要員を計画し、要員の情報（プロフィール情報、スキル情報、参画期間、経験情報）を明確にすること。

6.3.3 組織管理・コミュニケーション管理方法

本業務におけるプロジェクト組織の管理方法、組織間・組織内のコミュニケーション管理方法についてあらかじめ県と合意すること。

6.4 打合せ・報告に関する要件

受託者は、本事業のスケジュール等に十分配慮し、県との打合せ・報告等を主体的に行うこと。

受託者は、本業務の実施にあたり、県と行う打合せ、報告等に関する議事録を作成し、県にその都度提出して内容の確認を得るものとする。

6.5 本委託業務の納品物

6.5.1 納品物の内容

(1) 本仕様書の要件及び稼働システム

システム一式（ソースコード（本調達で新たに作成する部分など、契約書により著作権等が県に帰属するもの等）及び実行ファイルを含む）

(2) 調達機器類

3.2 委託対象システム構成に記載するハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク。

(3) システム開発に係る各種ドキュメント

今回新たに作成した仕様書、テスト仕様書等を電子媒体（CD-R 又は DVD-R）により以下を参考に 1 部提出すること（ファイルフォーマットは、Microsoft Office、Microsoft Project、Microsoft Visio に対応できるデータ形式）。

表 6.5 各種ドキュメント

区分	ドキュメント名
詳細設計	機能関連図
	業務フロー
	プロセス一覧
	メニュー一覧
	画面一覧
	画面設計書
	画面遷移設計図
	ジョブ一覧
	ジョブネット一覧
	ジョブネット構成
	プログラム一覧
	共通仕様書
作業実績報告書（工数実績等）	

6.5.2 納品場所

県の指定する場所に納品すること。

6.5.3 納期

令和８年９月３０日までに納品すること。

ただし、ドキュメントに修正が生じた場合については修正分につき履行期間満了までに納品すること。

第7章 その他

7.1 業務の再委託

本委託業務を再委託することは認めない。但し、本委託業務の一部において次に該当するもので、あらかじめ県から書面による承諾を得た場合はこの限りではない。

なお、承諾を得て再委託する業務は受託者の立会いのもと行われることとし、再委託先が行う業務については、受託者がすべての責任を負うものとする。

- ① 設計フェーズに係る作業のうち、ドキュメントの作成や整理等の補助業務
- ② 製造フェーズ、試験フェーズに係る作業のうち、システムの品質に影響しない範囲の補助業務

7.2 知的財産権の帰属等

知的財産権等については、委託契約書による。

7.3 機密保持

- ① 受託者は、本調達に係る作業を実施するに当たり、県から取得した資料（電子媒体、文書、図面等の形態を問わない。）を含め契約上知り得た情報を、第三者に開示又は本調達に係る作業以外の目的で利用しないものとする。但し、次のいずれかに該当する情報は、除くものとする。
 - ・取得した時点で、既に公知であるもの
 - ・取得後、受託者の責によらず公知となったもの
 - ・法令等に基づき開示されるもの
 - ・佐賀県から秘密でないと指定されたもの
 - ・第三者への開示又は本調達に係る作業以外の目的で利用することにつき、事前に県と協議の上、承認を得たもの
- ② 受託者は、県の許可なく、取り扱う情報を指定された場所から持ち出し、或いは複製しないものとする。
- ③ 受託者は、本調達に係る作業に関与した受託者の所属職員が異動した後においても、機密が保持される措置を講じるものとする。
- ④ 受託者は、本調達に係る検収後、受託者の事業所内部に保有されている本調達に係る佐賀県に関する情報を、裁断等の物理的破壊、消磁その他復元不可能な方法により、速やかに抹消すると共に、県から貸与されたものについては、検収後1週間以内に県に返却するものとする。

7.4 情報セキュリティに関する受託者の責任

7.4.1 情報セキュリティポリシーの遵守

受託者は、県が定める「佐賀県情報セキュリティ基本方針」及びを遵守すること。なお、個人情報の

扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

7.4.2 情報セキュリティを確保するための体制の整備

受託者は、佐賀県のセキュリティポリシーに従い、受託者組織全体のセキュリティを確保すると共に、発注者から求められた当該業務の実施において情報セキュリティを確保するための体制を整備すること。

7.4.3 脆弱性の管理

- ・コーディング等を行う場合は、IPAの「安全なウェブサイトの作り方」を参考にする等、セキュアなプログラム構築を行うこと
- ・ソフトウェア等の納品物は新規作成、改修に関わらず、当該納品物の関連範囲に応じて、アプリケーションおよびプラットフォームの脆弱性診断を行い、問題を解消した上で納品すること
- ・ソフトウェア等の納品物は利用基盤を含めてライフサイクルの全期間に渡り脆弱性の監視を行い、新たな脆弱性が確認された際には、県と相談の上、速やかに対応を行うこと。

7.5 契約不適合及び保証

納入成果物について契約不適合があることが判明した場合には、受託者の責任及び負担において、県が相当と認める期日までに補修を完了するものとする。

7.6 法令等の遵守

- ① 受託者は、民法（明治 29 年法律第 89 号）、刑法（明治 40 年法律第 45 号）、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年法律第 128 号）等の関係法規を遵守すること。
- ② 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び受託者が定めた個人情報保護に関するガイドライン等を遵守し、個人情報を適正に取り扱うこと。

7.7 特記事項

本仕様書に記載のない事項については、県と受託者で協議の上、定めるものとする。