

東神楽町窓口等支援システム 導入委託業務仕様書

令和4年5月

東神楽町くらしの窓口課

目次

1. 業務名	2
2. 目的	2
3. 履行場所	2
4. 履行期間	2
5. 業務内容及び成果物	2
6. 提案要件等	3
7. 構築スケジュール	4
8. 要求システムの概要	
【8-1.異動受付支援システム】	4
【8-2.事前申請システム(窓口申請書作成等支援システム)】	10
【8-1, 8-2 共通事項】	12
9. 研修要件	12
10. システム運用保守業務要件	12
11. セキュリティ要件	14
12. 機密保持	14
13. 検査及び受入	15
14. 再委託	15
15. 権利義務の譲渡等の禁止	15
16. その他	15

東神楽町窓口等支援システム導入委託業務仕様書

この仕様書は、東神楽町が発注する下記の業務に関して、受託者が当該業務を履行するために必要な事項を定める。

1. 件名

東神楽町窓口等支援システム導入事業

2. 目的

本仕様書は、東神楽町窓口等支援システムとして異動受付支援システム及び事前申請システム（窓口申請書作成等支援システム）（以下、「窓口等支援システム」という）の構築・運用に係る基本的要求仕様を定め、事前申請情報（二次元コード）やOCR、証明書発行用データを活用し、住民異動届や各種申請書を作成・検索できるシステムを構築することで来庁者の手続きの省力化を図り、「待たせない、書かせない窓口」の実現を目的とする。

なお本仕様書に記載する内容は、制限を設ける記載がある場合を除き、異動受付支援システム及び事前申請システム（窓口申請書作成等支援システム）の両システムに共通する仕様として定めることとする。

3. 履行場所

東神楽町役場 ぐらしの窓口課

4. 履行期間

- ・システム構築・導入業務 契約締結日から令和5年2月28日
- ・システム運用保守業務 令和5年3月1日から令和10年2月29日（60か月）

5. 業務内容及び成果物

（1）委託内容

- ① 要件定義・設計
- ② システム構築
- ③ 運用・保守
- ④ 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。

- ①異動受付支援システム

- ・要件定義書（打ち合わせ書）
- ・システム操作手順書
- ・ハードウェア
- ・課題管理表
- ・ネットワーク設計図
- ・サービスサポート説明資料

②事前申請システム（窓口申請書作成等支援システム）

- ・要件定義書（打ち合わせ書）
- ・システム操作手順書
- ・ハードウェア

(3) 成果物納品場所

期日までに東神楽町役場くらしの窓口課へ納品すること。

6. 提案要件等

(1) 業務受託実績

- ① 当町の人口と同等程度の自治体（町役場）を含む稼働実績があること。
- ② 窓口業務は正確性とプライバシー保護について独自のノウハウを必要とするため、戸籍住民窓口課業務（住民記録システム・戸籍システム・コンビニ交付システム）におけるシステムの導入実績があること。
- ③ 業務の流れを可視化してBPRを実施する必要があるため、住民窓口業務の業務分析及び住民窓口業務委託事業の導入実績を有している事業者が提案に携わっていること。

(2) 実施体制編成

システム導入にあたり、作業計画書を作成し、適切な作業管理を実施すること。また、業務を円滑かつ確実に進めるため、作業管理者は、本業務の推進に責任を負うに足りる知見と業務経験を有するものを選任すること。また、作業従事者については、担当する業務に必要なスキル及び業務経験を有するものを配置すること。

(3) 実施スケジュール

役割、詳細な作業内容、作業スケジュールを作成の上、作業を実施すること。

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。

期間	内容
令和4年7月～	要件定義（非機能要件定義含む）
	各種設計、環境構築、テスト
令和5年2月～	本番稼働（予定）

※上記スケジュールは予定であり、詳細は別途調整とする。

8. 要求システムの概要

【8-1. 異動受付支援システム】

(1) 要求機能の概要

本システムにおける要求機能は以下の通りとする。

① 要求機能

様式5 機能要件回答書に定める機能を有すること。

② 住民異動届の作成

他自治体からの通常転入や特例転入、国外からの転入等において、来庁者が持参した転出証明書や本人確認書類をOCRで処理し、その情報を異動届の適切な箇所に自動的に反映できること。反映した情報に基づき、書類形式で画面表示し、電子的に異動届を作成できること。

③ 付随する手続きに必要な書類の作成

電子的に作成した異動届の項目を使い、当町が提供するExcel形式の申請書フォーマットをもとにした住民票関係請求書や印鑑登録証明書交付申請書、異動に付随する他課で使用する書類が作成・印刷できること。なお、現時点では30種類の申請書類を想定しているが、システム上は80種類以上搭載できること。

④ 異動を伴わない申請書作成機能

証明書交付等の住民異動が発生しない申請・請求に対応した申請書作成機能を有すること。なお、職員負担を軽減するために当町にて既に構築している証明書発行用データから住民情報の参照・反映ができること。

⑤ 届出書及び添付書類の電子的な保存と管理

電子的に作成した届出書と転出証明書や委任状などの添付書類は、PDF化等により電子的に保存し管理できること。

⑥ 使用帳票の変更対応

異動届の書類や業務照会用住民票、住民票関係請求書等のレイアウトが変更になった場合においても対応できる仕様であること。

⑦ 事前申請システムとの連携

後述する、住民がスマートフォンやパーソナルコンピューターなどの情報機器を用いて、専用のインターネットブラウザやLINE アプリからアクセスし、入力した手続きに必要な申請情報を二次元コード化するシステム（事前申請システム）と連携し、二次元コード化された手続き内容や申請者情報を読み取り、反映させる機能を搭載すること。

（２） システム機能構成要素

本システムの構成要素は、以下のとおりとする。

- ① ログイン機能
ユーザー管理（機能別に操作権限の割り当てなど）ができること。
- ② 書類作成機能
受付した転出証明書・在留カード等をOCRで処理し紙媒体または電子データで異動届出書を作成すること。不足情報や読み取り不備については、画面上で簡便な手法により入力、修正できること。また、他課で使用する書類に作成した電子データを活用できること。
- ③ データ化機能
転出証明書や在留カード・特別永住者証明書等をOCRで読み取りデータ化し貼付け（コピー&ペースト）ができること。その他書類等もデータ化可能とすること。
- ④ 保存用スキャン機能
異動届に伴う各種関係書類をスキャンして届出書データを一体で保存できること。
- ⑤ 書類保存機能
作成した書類及び異動データを電子的に保存できること。
- ⑥ データの利活用
本システムで電子的に作成した異動届のデータを利活用するため、XMLやCSVといった標準的な形式でデータ提供ができる機能を有すること。
- ⑦ 受付検索機能
電子的に保存した受付情報の検索ができること。
- ⑧ 帳票印刷機能
受付した書類や保存した関係書類を画面表示し、印刷できること。また、住民記録情報の確定前であっても氏名等が印字された他課用申請書等が印刷できること。
- ⑨ 保存データの削除機能
保存年限を経過したデータを一括削除できること。

(3) 調達するシステム等

本システムは、下記を前提とした構成とする。

① 利用環境等

ア システム環境

システム構成は LGWAN-ASP サービスを活用したクラウド型システムを導入すること。なお、利用するデータセンターは以下要件を満たすこと。

- ・利用するクラウドサービス事業者のデータセンターは、日本国内に立地されたデータセンターとすること。
- ・震度 6 強以上の地震に耐え得る耐震構造を採用した建物で、建物内の設備や機器等に損害を与えない構造であること。
- ・火災報知設備、消火設備、非常照明設備等の建築設備が設置されていること。
- ・サーバ室は、設置機器に影響を与えないよう、水を使用しない不活性ガス（窒素ガス等）の消火設備を設置していること。
- ・電力会社から 2 系統以上で受電していること。
- ・商用電力の供給が停止した場合、コンピュータシステムに影響を及ぼさない状態を確保できる十分な容量を持つ非常用自家発電設備が設置されていること。
- ・自家発電設備は、無給油で 48 時間以上連続運転可能であること。
- ・非接触カード、生体認証、監視カメラによるセキュリティを実施していること。
- ・データセンターで 24 時間 365 日の保守運用を実施していること。

イ 運用時間

1. 平日 8:00～20:00
2. 土・日・祝日・12月29日～1月3日 未稼働

② 性能要件

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下記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。

項目	内容
システム利用者数	約 4 名
同時接続最大数	2 台
年間保管データ数	600 件以上
データ保存年数	1 年以上

【参考】令和 3 年度届出数 628 件

(転入 201 件、転居 54 件、転出 276 件、その他世帯変更等 97 件)

③ 信頼性要件

- ア 運用時間内でのサービス提供が可能で、稼働率 99.5%以上を目標とすること。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。
- イ バッチ処理が必要な場合は、当町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。
- ウ 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。
- エ 障害等でデータ復旧が必要な場合、当町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。
- オ 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。
- カ 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ること。
- キ 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。
- ク 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。
- ケ 本システムの保守作業前等を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。
- コ 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。

④ 機器の配置場所及び台数

以下の要件を最低限満たす構成とすること。以下の要件以外にも必要と判断する機器がある場合は十分に考慮すること。また、故障した場合を考慮した保守設計として、必要に応じて予備機を準備すること。以下は予備機を含む台数とする。

ア 端末 2 台

項目	内容
同時接続ライセンス	2 ライセンス以上
OS	Windows 10 Enterprise LTSC (64bit)
CPU	IntelCorei3-7/Celeron2.0GHz 以上(2Core 以上)×1
メモリ	8GB 以上
HDD	128GB 以上 (SSD 推奨)

イ スキャナ 2台

項目	内容
対応 OS	Windows 10 64bit
解像度	200dpi 以上
インタフェース	USB 2.0

ウ タブレット 2台

項目	内容
対応 OS	Windows 10 64bit
表示サイズ	15.6 インチ
インタフェース	USB 2.0
ビデオ入力	HDMI

エ プリンタ 2台

項目	内容
対応 OS	Windows 10 64bit
解像度	400dpi 以上
LAN	TCP/IP 対応
最大用紙	A3

オ 二次元コードリーダー 2台

既に同システムでの自治体稼働実績を有し、データが欠損しないことは当然とし、読み込み面から 0～5 cm の範囲内で二次元コードをかざすと利用者がストレスを感じないスピード（1 秒から 2 秒程度）にて読み取りが可能であること。

⑤ ネットワーク環境

ア 当町のネットワーク環境は以下の通りであり、受託者は本環境下で他の業務に影響を与えず、システムの稼働を保障するものとする。

- ・番号利用事務系ネットワーク 100Mbps
- ・LGWAN 帯域 外部接続 10Mbps（帯域保障）
- ・クライアント PC の接続方法 有線 LAN
- ・既存ネットワークの利用プロトコル TCP IP

イ ネットワーク構築業務及び費用については本業務の調達範囲外とする。ただし、基幹系のフロアスイッチから本システムへ接続するネットワークについては、本業務の調達範囲とする。
ネットワーク構築費用については必要に応じてくらしの窓口課担当へ連絡の上、次に記載の担当業者と協議すること。

[LGWAN 回線に関すること]

- ・株式会社 コンピューター・ビジネス
住所：〒078-8801 旭川市緑が丘東1条4丁目2-14
電話番号：0166-65-4511
担当者名：公共ソリューション事業部
公共ソリューション2課 眞田 智之

[LGWAN ネットワークに関すること]

- ・リコージャパン 株式会社
住所：〒070-0023 旭川市東3条5丁目
電話番号：0166-25-3377
担当者名：販売事業本部 北海道支社 道北営業部
道北営業部 道北公共グループマネージャー 若松 秀知

[LGWAN 接続ルータの設定変更に関すること]

- ・ソフトバンク 株式会社
(問い合わせが必要な場合はくらしの窓口課へ)

(4) 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、当町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、当町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当町で実施するため、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、当町と協議すること。

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。

【8-2. 事前申請システム（窓口申請書作成等支援システム）】

（1） 要求機能の概要

本システムにおける要求機能は以下の通りとする。

① 要求機能

様式5 機能要件回答書に定める機能を有すること。

② 申請書印刷機能

手続きをする住民が操作することにより、各種申請書を印刷することができること。申請書等の種類については別紙「申請書等一覧」を参照すること。

③ マイナンバーカードや運転免許証を住民が取り忘れないような仕組みを講じること。

（2） システム機能構成要素

本システムの構成要素は、以下のとおりとする。

① 事前申請システム

住民がスマートフォンやパーソナルコンピューターなどの情報機器を用いて、専用のインターネットブラウザやLINE アプリからアクセスし、入力した手続きに必要な申請情報を二次元コード化できること。

② 窓口申請書作成等支援システム

事前申請システムで作成された二次元コードや、カード情報を反映した各種申請書が作成できること。なお使用できるカードは、マイナンバーカード及び運転免許証とする。

（3） 調達するシステム等

本システムは、下記を前提とした構成とする。

① 利用環境等

ア 事前申請システムの環境

日本国法に準拠したクラウドサービスを活用すること。

イ 窓口申請書作成等支援システムの環境

オンプレミス（スタンドアロン）型システムにて構築すること。

② 機器の配置場所及び台数

以下の要件を最低限満たす構成とすること。以下の要件以外にも必要と判

断する機器がある場合は十分に考慮すること。また、故障した場合を考慮した保守設計として、必要に応じて予備機を準備すること。以下は予備機を含む台数とする。なお、端末の落下や衝撃による機械破損、あるいは盗難などといった、システム停止につながる事故防止の対策としてセキュリティケーブルの結合、端末の固定を実施すること。

タブレット型端末 1台

項目	内容
表示サイズ	11.6型以上
解像度	1920×1080
メモリ	4GB以上
インタフェース	USB 2.0 Aコネクタ×2

ア プリンタ 1台

設置スペースを考慮して小型プリンタを導入するものとし、両面モノクロプリンタを納品すること。

イ 二次元コードリーダー 2台

既に同システムでの自治体稼働実績を有し、データが欠損しないことは当然とし、読み込み面から0～5cmの範囲内で二次元コードをかざすと利用者がストレスを感じないスピード（1秒から2秒程度）にて読み取りが可能であること。

ウ ICカードリーダー 1台

項目	内容
対応カード	ISO14443 準拠
対応OS	Windows 10 64bit
インタフェース	USB 2.0

※このほか、システムの相乗効果を高めるため来庁者説明用としてタブレット型端末30台を調達すること。

[参考機種] メーカー：dynabook

製品名 : dynabook V83/KU

型番 : A6VHKUF8B117

OS : Windows 10 Pro 64bit

CPU : Corei5-1240P

メモリ : 8GB

SSD : 256GB

Office LTSC Standard (型番：DG7GMGFOD7FZ:0003) 搭載のもの

【8-1、8-2 共通事項】

今後の国の制度改正や行政手続きのデジタル化（マイナポータル連携による転出・転入ワンストップ及び自治体システムの標準化等）への対応について考慮されていること。

9. 研修要件

本システムを使用する職員への操作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稼働時に混乱がないよう、実践的な研修を計画すること。詳細は以下に示す通り。

実施場所：東神楽町役場くらしの窓口課

実施回数：1回以上

対象人数：4名

10. 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

令和5年3月1日から令和10年2月29日（60か月）

② 運用・保守業務体制

受託者は保守業務の実施に際し、事前に保守業務体制図を作成し、当町の承認を得ること。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。

③ 保守対象

保守対象は納入物品及び本システムのソフトウェア一式とする。

(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 保守対象の機器には、保守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当町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。

- 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 問い合わせは、開庁時間帯を原則とするが、緊急時や障害発生時は窓口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 定期点検
 - ア 定期の点検及び清掃、消耗品の交換補填、機器の正常動作を確保するための作業等の保守作業を実施すること。
 - イ 定期点検等でメンテナンスがある場合、当町と協議し業務への影響を最小限に抑えること。
- ⑤ 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、当町と協議の上で速やかに対応すること。なお、事前申請システム（窓口申請書作成等支援システム）については、スタンドアロンでの構築を想定しているため、この限りではない。
 - 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が必要な場合は対応すること。
 - 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、その適用の可否を検証し、必要な場合は適用を行うこと。
- ⑥ 障害対応
 - ア 障害保守は開庁時間帯を原則とするが、障害の内容に応じて、当町と受注者が協議の上、時間外でも対応を行うこと。
 - イ 障害が発生した場合、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、適時に当町へ提供し、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。

⑦ 運用

定期人事異動時の環境変更等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、当町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。

⑧ その他サポート体制

ア サポートセンターからアプリケーションの操作、サービス状態、障害状況の確認サポートが受け付けられること。なお、問い合わせ時の混乱を避けるため、上記サポートのための電話番号は統一されていること。

イ サポートセンター体制は、大規模な震災等を考慮して東日本・西日本に複数拠点で行う体制を有すること。

ウ サポートセンターのサポート時間は当町開庁時間を網羅していること。
なお、当町の要望により、オプションとして休日時間外の受付も可能とすること。

1 1. 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、関係法令及び当町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以下の要件を備えること。

(1) セキュリティ対策

当町の内外からの不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏えい、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) 本システム導入作業に関するセキュリティ管理

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、東神楽町個人情報保護条例を遵守すること。

(3) 緊急時対応手順の策定

行政情報資産の漏えい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ること。

1 2. 機密保持

受託者は、受注業務の実施の過程で当町が開示した情報（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えい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、当町から入手した資料等については管理台帳等により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。

1 3. 検査及び受入

システム受入の承認は、当町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、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、システムの是正期間は検査から1年間とする。

1 4. 再委託

- (1) 受託者は、事前に当町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、当町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、当町の承認を得るものとする。

1 5. 権利義務の譲渡等の禁止

この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは承継させ、又はその権利を担保に供することはできない。ただし、あらかじめ発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。

1 6. その他

- (1) 受託者は、当町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) 本仕様書に定めのない事項については、当町と受託者が協議して決定する。
- (3) 契約履行上の疑義については、当町と受託者が協力して解決すること。