

# 下妻市窓口支援システム導入事業仕様書

## 1 事業概要

### (1) 目的

市民の利用頻度が高い住民異動手続きや証明書交付手続きでは、届出書や申請書への記入が多く、「どのように記入すればよいか分からない」「住所・氏名などを何度も書かなければならない」など、市民の記入負担軽減が課題となっている。さらに、下妻市での令和4年の転入件数は、全体の約6割が外国人の転入となっており、届出書の記載内容が煩雑な理由から職員の補記・訂正に時間を要している状況である。

このような課題を改善する仕組みとして窓口支援システムを導入し、市民の手続きにおける提出書類の記載の負担軽減や手続きの省力化を図ることにより、「書かない窓口」の実現や滞在時間の短縮を目指すなど、ICTを活用した住民サービスの向上を図るとともに、事務の効率化を推進することを目的とする。

### (2) 本市の概要

#### ①人口（令和5年1月1日現在）

男：21,521人、女：20,898人、計：42,419人

#### ②世帯数（令和5年1月1日現在）

17,715世帯

#### ③マイナンバーカード交付枚数（令和5年1月1日現在）

21,975枚

## 2 業務内容

### (1) 委託内容

- ①本システムの構築（設計・構築・テスト・運用開始・操作研修等）
- ②本市情報担当課及びネットワーク環境運用事業者との調整
- ③運用・保守の仕様設計
- ④その他の必要な作業

### (2) 構築スケジュール

令和5年10月31日までにシステムが導入できること。

### (3) 実施体制

本システムの構築にあたり、提案したスケジュール表に基づき適切な作業管理を実施すること。また、業務を円滑にかつ確実に実施するため、必要なスキル及び経験を有するメンバーを配置すること。

作業管理者は、本業務の推進に責任を負うに足る知見や業務経験を有する者を専任すること。本業務遂行に関する本市からの要請、その他日常的な連絡や確認は、原則として作業管理者を通じて行う。また、作業従事者については、担当する業務に必要な業務経験を有する者を配置すること。

### (4) システム構築の方針

#### ①作業負担の軽減

安全かつ最適な導入スケジュールを計画・立案し、データセットアップ、住民記録システムとの連携等をできる限り作業負担の軽減ができる方法により実現すること。

## ②効率的なシステムの導入

本市の人口規模等を考慮し、サービスの利用期間（60 か月）中の円滑な運用を可能とする最適なシステムを構築すること。

## 3 システムの要件

### (1) 機能要件

#### ①異動届等の作成

##### (ア) 他自治体からの通常転入者の場合

市民が持参する転出証明書を OCR で処理し、その結果から異動届に必要な世帯主、新・旧住所を含む項目の情報を生成、保持する。その情報を異動届の適切な箇所に自動で反映できること。反映した情報に基づき書類形式で画面表示を行う。この機能を用いて電子的に作成した異動届を印刷できること。

転出証明書レイアウトと地紋（改ざん防止用紙の模様）は自治体により異なるため、AI-OCR は使用しないこととする。

500 自治体以上の転出証明書が設定済みであること。

##### (イ) 他自治体からの特例転入の場合

統合端末から出力される転出証明確認書等を OCR で処理することで、上記（ア）と同様の処理を行う。

##### (ウ) 国外からの転入の場合

日本人の場合は戸籍全部（一部）事項証明、戸籍附票を OCR 処理し、その結果から異動届に必要な項目の情報を生成、保持する。その情報を使い書類形式で画面表示された異動届に貼り付けができるようにすること。この機能を用いて電子的に作成した異動届を印刷できること。

外国人の場合の国外転入については、在留カード・特別永住者証明書を OCR で処理し、その結果から異動届に必要な項目の情報を生成、保持する。その情報から、異動届の書類形式で画面表示を行う。この機能を用いて電子的に作成した異動届を印刷できること。

なお、OCR での処理ができない項目等は、手入力ができること。

##### (エ) 転居、転出、世帯主変更、職権記載の場合

運転免許証やマイナンバーカード等を OCR 読取し作成されるデータ、もしくは、市民情報データを保持する住民記録システムとデータ連携を有効活用し、その情報から、異動届の書類形式で画面表示を行う（連携方法は CSV 形式での USB 連携も可とする）。この機能を用いて電子的に作成した異動届を印刷できること。

##### (オ) その他

書類形式で画面表示された異動届に確認番号やメモの入力、語句登録、漢字検索・入力ができることなどの機能を備えること。また、異動届が印刷できること。

#### ②付随する手続きに必要な申請書類作成機能

電子的に作成した異動届の項目を使い、住民票関係請求書や印鑑登録証明書交付申請書を作成、印刷できること。また、付随する他課で使用する書類が作成、印刷できること。

#### ③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。保存期間は 3 年～5 年間とする。

#### ④電子保管した異動届及び添付書類の検索機能

電子保管した異動届及び添付書類の検索機能を備えることで、問合せ時の検索性を向上する。また、必要に応じて関係書類をシステムから検索し画面表示できること。また印刷できること。

⑤証明書請求等に関するする手続きに必要な書類の作成機能

運転免許証やマイナンバーカード等を OCR 読取り作成されるデータもしくは、市民情報データを保持する基幹システム（住民記録システム、コンビニ交付システム）とデータ連携を有効活用し、住民票関係請求書や印鑑登録証明書交付申請書等を作成、印刷できること。また、他課で使用する書類が作成、印刷できること。

⑥使用帳票の変更対応

異動届の書類や住民票関係請求書等のレイアウト、用紙サイズ等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本システムで使用する文字

戸籍統一文字や住基ネット統一文字を網羅し、国際標準化が完了されたフォントである IPAmj 明朝を採用していること。

⑧LGWAN-ASP サービスを活用したクラウド型システム（Saas 型）で構築された本システムの稼働実績があること。

⑨本システムは、AI-OCR ではなく、OCR 及び事前セットアップ方式での稼働実績があること。

(2) システムの構成

①システム環境

市民サービスの向上に資することは当然のことながら、中長期的な費用を抑制するため、LGWAN-ASP 方式（クラウド方式）のシステム構成とすること。なお、利用するデータセンターは、以下の要件を満たすこと。

(ア) データセンターは、本システムが稼働しているデータセンターを活用すること。

(イ) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）によるプライバシーマーク及び ISMS 適合性評価制度（ISO27001）の認証、ISO/IEC27017（ISO 27017、クラウドセキュリティマネジメントシステム）を取得していること。

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。

(ア) 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。

(イ) 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。

(ウ) 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、入力画面へ貼付け（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。

(エ) 保存用スキャン機能

異動届に伴う各種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。また、規格外サイズの書類についてもスキャンし保存できること。

(オ) 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。

(カ) 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。

(キ) 帳票印刷機能

受付した書類や保存した書類を画面表示し、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。

(ク) 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。

(ケ) 稼働後の統計分析

クラウド上にて収集できるデータをもとに、運用レポートを定期的に報告できる機能を要する。

③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、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) 配置場所

下妻市役所 本庁舎 市民部市民課

(イ) 配置台数

窓口端末 5台

スキャナ (OCR用) 5台

タブレット 4台

プリンタ 2台

(3) 非機能要件

①前提条件

(ア) システム利用者

市民課職員 約 20 人

(イ) システム運用時間

平日 8:30~17:15

土/日/祝日/12月29日~1月3日は未稼働

②性能要件

(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 5 端末

③使用性・効率性要件

(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や入出力方法であること。

(イ) 職員の業務効率性を高め、負荷軽減に資する性能を有すること。

④信頼性要件

(ア) 前提条件に記載した運用時間内でのサービス提供が可能であり、稼働率 99.5%以上を確保すること。

バッチ処理を行う場合は、委託者が指定する運用時間開始までに完了すること。

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

障害等でデータ復旧が必要な場合、委託者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。

(イ) 障害時対応手順の策定

障害時の運用手順については、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) データ復旧要件

自動バックアップ機能を備え、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を定期的を確認すること。

本システムの保守作業前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。

#### (4) 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、関係法令及び本市情報セキュリティポリシー等を遵守するとともに、以下のセキュリティに関する要件を備えること。

##### ①セキュリティ対策

(ア) 委託者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。

(イ) 継続的にセキュリティが維持されるよう取り組むこと。

##### ②権限管理

(ア) ID・パスワード等により識別を行う機能を設けること。

(イ) 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、委託者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。

##### ③ログ

(ア) 特定個人情報保護評価（PIA）を想定したアクセス履歴の管理を可能とし、システムログ及びアプリケーションログを取得、保存、分析、報告する機能を設けること。

(イ) ユーザーの操作ログを収集し、不正利用を抑止する効果と万が一の事故発生時の原因特定ができること。

##### ④緊急時対策手順の策定

行政情報資産の漏えい等の緊急事態が発生した場合、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。

#### 4 導入作業要件

##### (1) 進捗管理

契約締結後速やかに、本市とともに本システムの導入に向けて協議又は調整を行い、導入業務にかかる実施計画を提出すること。提出後、計画に基づき本稼働までの進捗管理を行うこと。

##### (2) 操作研修

本システムを使用する職員へのユーザ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実効的な研修を計画すること。

#### 5 運用・保守要件

本システム構築業務完了後は、引き続き随意契約にて保守運用業務を請負うものとし、その期間を 60 か月間とする。

##### (1) システム運用

①データセンターは電源、共有ネットワーク設備の冗長構成がとられていること。

②バックアップデータからの復旧やクラウドサーバの準備を行い、障害検知から 24 時間での復旧を目標とすること。

- ③データ・システムについて日次でバックアップを取得するものとする。
- ④クラウド内はウイルス対策ソフトによるウイルス対策を行うものとする。ウイルスパターンファイルの適用は、該当の製品におけるウイルスパターン公開後に速やかに行うものとする。
- ⑤システム基盤（OS・ミドルウェア）の更新及びアプリケーションのバージョンアップを適宜行うものとする。
- ⑥提供サービスを構成するデータセンター内のネットワーク・仮想機器及び提供サービスの監視を行い、サービス停止を伴う障害を検知した場合、事前に取り決めた緊急連絡先に通知を行うものとする。
- ⑦提供サービスを構成するデータサーバ及びデータベースに対する、メンテナンス員のアクセス記録を取得し保管すること。また、アクセス記録は本市のデータに関わる範囲内で開示できること。
- ⑧本市からデータセンターへの接続に関し、IP-VPN 等により暗号化された通信を用いて接続すること。また、データセンター内のネットワーク通信において、ファイアーウォール等で第三者によるデータの不正利用・改変・サーバへの不正な接続等を防止すること。
- ⑨提供サービスの運用環境に対して OS/ミドルウェア等のセキュリティパッチの適用を適宜行うものとする。適用方針として脆弱性関連情報において緊急度が高いものに関し、クラウドサービスとして使用しているコンポーネントが該当している場合、当該セキュリティパッチを適用とするものとする。
- ⑩提供サービスのサービス向上及び保守運用の迅速性向上のため、以下の内容に関して、リモートアクセス/保守を適宜実施すること。
  - (ア) 住所辞書月度更新、転出証明書帳票定義マスタ更新
  - (イ) システムアップグレード
  - (ウ) サーバメンテナンス
  - (エ) セキュリティ対応（ウイルスパッチ）
  - (オ) その他本サービスの設計変更等
- ⑪転出証明書マスタに登録されている帳票設定と異なる転出証明書を受領して転出証明書に変更が生じた場合、変更後、サンプル帳票を基に、転出証明書帳票定義マスタへの反映を行い、本サービスに適用すること（本市は変更後の転出証明書をサンプル帳票として提供/貸与するものとし、帳票の提供/貸与方法及び反映・適用時期は協議とする）。
- ⑫異動届及び申請書帳票定義マスタに登録している各種帳票フォームに変更が生じた場合は、異動届及び申請書帳票定義マスタの更新作業を行う。
- ⑬システム導入後、業務処理時間や件数を定期的に報告すること。また、必要に応じて改善点を提案すること。

## (2) サポート体制

- ①提供サービスに関する下記問い合わせをサポートセンターにて受け付けるものとする。
  - (ア) サービスで提供されるアプリケーションの操作に関する問い合わせ
  - (イ) サービスが正常に利用できないなどサービス状態、障害確認に関する問い合わせ
- ②サポートセンターの障害受付時間は本市開庁時間を網羅していること。
- ③サポートセンター体制は、大規模な震災等を考慮して、複数拠点で行う体制を有すること（東日本・西日本に各拠点）。

## 6 その他

- (1) システム稼働後の保守やクラウド利用に関する契約は別途締結するものとする。
- (2) 受託者は、委託者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。

(3) 本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者が協議して決定する。

(4) 契約履行上の疑義については、委託者と受託者が協力して解決すること。

以上