

甲州市窓口支援システム構築及び運用業務委託仕様書

この仕様書は、甲州市（以下「本市」という。）が発注する下記の業務に関して、受注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

甲州市窓口支援システム構築及び運用業務委託

2. 業務目的

引越しやライフイベントの窓口手続きは、何度も手書きで申請書や届書を作成する必要がある手続きがあり、特に県内でも高齢化率が進んでいる本市にとっては、窓口手続きの負担軽減は大きな課題となっている。また職員にとっては、手書き書類の確認等の事務処理に時間がかかり、市民の滞在時間や待ち時間が発生している。

そこで、窓口支援システムを導入し、転出証明書や運転免許証、マイナンバーカード等の各種情報を OCR 等の ICT 技術を活用して異動届を作成するとともに、そのデータを利活用し、その後必要となる各種手続きの申請書に印字することで、何度も書かない窓口を実現し、窓口サービスの向上を図ることを目的とする。

3. 履行場所

甲州市役所

4. 履行期間

構築業務：契約締結日から令和 6 年 2 月 29 日まで

運用業務：令和 6 年 3 月 1 日から 5 年間を予定

5. 業務内容及び成果物

(1) 業務内容

- ① 本システムの構築（設計・構築・テスト・移行・操作研修等）
- ② ネットワーク環境の構築
- ③ 運用及び保守
- ④ その他必要な作業

(2) 成果物

- ・ 作業計画書
- ・ 打合せ議事録
- ・ ネットワーク設計図
- ・ 移行リハーサル結果報告書
- ・ システム操作手順書
- ・ サポート体制資料
- ・ その他本市が必要とする資料

(3) 成果物納品場所

甲州市役所 総務課デジタル推進担当

6. 実施体制

本システムを構築するにあたり、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、必要なスキルおよび経験を有する者を配置すること。

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 5 年 7 月下旬	契約
令和 5 年 8 月	要件定義（非機能要件定義含む）
	各種設計（画面・帳票・バッチ処理・仮想基盤・データベース・プログラム・運用業務等）
令和 5 年 9 月～令和 6 年 1 月	環境構築
令和 6 年 2 月上旬	総合テスト・運用テスト
令和 6 年 2 月中旬	仮稼働及び職員研修
令和 6 年 3 月～	本番稼働

※詳細なスケジュールは別途調整

8. システム構成

(1) システム機能要件

① 住民異動届等の作成

ア 他自治体からの通常転入者の場合

- ・ 転入者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。

- ・反映した情報をもとに書類形式で画面表示され、電子的に異動届を作成し印刷できること。
- 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、「ア」と同様の処理ができること。
- ウ 国外からの転入の場合
- ・日本人の場合は戸籍全部・一部事項証明や戸籍附票を **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。
 - ・その情報を用いて異動届作成画面への貼付け（コピー&ペースト）機能によって異動届を作成し印刷できること。
 - ・外国人の国外転入の場合は、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。
 - ・その情報が画面表示され、電子的に異動届を作成し印刷できること。
- エ 転居、転出、世帯変更、職権記載の場合
- ・住民記録システムから印刷される住民票の写しや運転免許証やマイナンバーカード等を **OCR** 処理、もしくは住民記録システムとデータ連携によって異動届作成画面に反映でき、電子的に異動届を作成し印刷できること。
- オ その他機能
- ・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、備考登録、単漢字検索・入力ができることなどの機能を備えること。
- ② 付随する手続きに必要な申請書類の作成
- 電子的に作成した異動届の項目を使い、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の申請書類や手続案内等が作成・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 50 種類以上登録できること。
- ③ 届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。
- ④ 電子化した異動届及び添付書類の検索機能
- 問合せ時の検索性を向上させるため電子化した異動届及び添付書類の検索機能を備えること。また、必要に応じて印刷できること。
- ⑤ 証明書請求等に関する手続きに必要な書類の作成
- 運転免許証やマイナンバーカード等を **OCR** 処理、もしくは住民記録システムとデータ連携によって住民票関係申請書や印鑑登録証明書交付申請書等を作成し印刷できること。

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再設定等により対応できる仕様であること。

(2) システム機能構成要素

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、電子データで異動届書を作成すること。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、市民課及び他課の申請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・在留カード等を 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 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（氏名等）が印字された申請書類等が印刷できること。

⑤ 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書データを一体で保存できること。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。

⑥ 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。

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 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。

⑨ OCR 機能

本システムは、転出証明書レイアウトと地紋（改ざん防止用紙の模様）が自治体により異なるため AI-OCR は使用しないこととする。そのため、OCR 及び事前セットアップ方式での構築とし、全国 600 自治体以上の転出証明書を OCR 処理できること。

⑩ データ連携

窓口支援システムにおいて基幹系システム（COKAS-R/AD II）の住民記録データを連携する場合は、本市が指定するレイアウトにて抽出したデータを利用すること。

⑩ 文字コード

基幹業務システムの標準化を見据え、戸籍統一文字や住民基本台帳ネットワークシステム統一文字が含まれた IPAmj 明朝フォントを採用すること。

⑪ 稼働後の統計分析

本システム稼働中は、システムを利用して処理した件数や平均受付時間等の運用レポートを定期的に報告すること。

(3) システム環境

本システムは 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。
- ・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。
- ・生体認証や監視カメラ等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。

(4) システム運用時間

- ① 平日の運用は 8 : 00 ~ 18 : 00 とする
- ② 土・日・祝日・12 月 29 日 ~ 1 月 3 日は運用しない

※繁忙期は上記以外でも運用できること

(5) システム性能

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次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。

- ① システム利用者数 12 名程度
- ② 同時接続最大数 3 台
- ③ 転入転出関係届出数（令和 4 年度）約 2,670 件
（転入 590 件、転居 270 件、転出 710 件、世帯変更等 1,100 件）
- ④ データ保存年限 5 年以上
- ⑤ 本市参考データ（R5.5.1 現在）人口 29,780 人、世帯数 13,124 世帯

(6) システム信頼性

- ① 自動バックアップ機能を備え、24 時間前までのデータを保持すること。
- ② バッチ処理が必要な場合は、本市が指定する時間までに完了すること。
- ③ 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。

- ④ 障害等でデータ復旧が必要な場合、本市の業務への影響を抑制するため、復旧時間の短縮やデータ損失の抑制を図りつつ、データ復旧を実施すること。
 - ⑤ 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。
 - ⑥ 障害時の運用手順については、障害時の連絡体制・対応フロー等の手順書を定めること。
 - ⑦ 受注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。
 - ⑧ 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、受注者において作業を実施すること。
- (7) 機器の配置場所及び台数
- 設置場所：甲州市役所（本庁舎）市民課
- 設置台数：窓口端末・スキャナ・プリンタ 各 3 台
- ※ハードウェアの仕様については以下の要件を最低限満たすこと
- 窓口端末：ノート型 15.6 インチ、Win10 IoT Enterprise 2021LTSC、
SDD 128GB、メモリ 8GB
- スキャナ：FI-800R
- プリンタ：PR-L3M550、トレイモジュール付

9. システム機能の詳細要求機能

要求機能の詳細は、別紙「システム機能要件書」のとおりとする。なお、提案書の提出時に要件書も提出すること。

10. 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セキュリティに関する機能として、以下の要件を備えること。

(1) セキュリティ対策

- ・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。
- ・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

- ・受注者は、本業務の遂行にあたり、行政手続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、個人情報保護に関する法律等関係法令を遵守すること。

(3) 権限管理

- ・ID・パスワード等により識別を行う機能を設けること。
- ・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、本市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。

(4) ログ

- ・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。
- ・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。
- ・取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能として、バックアップを実施すること。
- ・作業監視するためサーバモニタリングするアプリケーションを導入していること。
- ・ログの保存期間は本市と協議の上決定すること。

(5) 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て、運用保守手順書に記述すること。

1.1. テスト要件

テストは、実施体制、作業及びスケジュール、方法、環境、データ等について検討した上で、テスト工程（総合、システム、運用等）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。

(1) テスト方法

受注者はテスト仕様書を作成し、本市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、本市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、受注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本市で実施するため、これに対応すること。

(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、受注者で準備すること。なお、個人情報のない帳票等はサンプルとして提供する。

1 2. 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。

1 3. システム運用保守要件

(1) 基本要件（運用保守体制）

受注者は、保守業務開始時に保守業務体制図を本市へ提出すること。

また、システム障害に係る初期対応については、県内かつ1時間以内にシステムサポートができる拠点から実施すること。

(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保守を付すこと。

ウ 作業等でリモート接続を行う際には本市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、本市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、本市と協議の上で速やかに対応すること。

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に無償で対応すること。

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、本市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、適時に本市へ提供し、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

人事異動時に環境変更設定が必要な場合は支援すること。

⑧ その他サポート体制

ア 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。

イ サポートセンターのサポート時間は本市開庁時間を網羅していること。

1 4. 検査及び受入

システム受入の承認は、本市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、本市と協議の上、受注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。

15. その他

- (1) 構築業務と運用保守業務（クラウド利用含む）に関する契約は別途協議して締結するものとする。
- (2) 受注者は、本市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、本市と受注者が協議し決定する。
- (4) 契約履行上の疑義については、本市と受注者が協力して解決すること。