

令和6年度 書かない窓口システム導入業務 委託仕様書

この仕様書は、鹿島市（以下「委託者」という。）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 委託業務の名称

令和6年度 書かない窓口システム導入業務委託

2 事業目的

本市では、ICTを活用した業務改革を実施し、窓口混雑緩和と住民サービス向上、そして職員の事務効率向上を目指している。

本市の窓口業務においては、引越しやライフイベントの窓口手続きにおいて最大120分、平均でも60分を超える滞在時間が多くみられ、住民異動業務に対する住民の負担や職員の事務作業に多大な時間と労力を要しており、住民サービスの向上と職員の事務効率向上という観点からも、住民異動手続きの効率化が喫緊の課題となっている。

そこで、ICT技術を活用し、「書かない窓口」のシステム構築を行うことで、住民異動者が記載していた各種申請書の記載負担を軽減し、「書かない窓口」へ転換することによって、住民サービスの向上、滞在時間の短縮と業務効率の向上を図ることを目的とする。

3 業務期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

4 履行場所

鹿島市役所

5 事業内容及び成果物

(1) 委託内容

- ・本システムの構築（設計・構築・テスト・移行・操作研修等）
- ・ネットワークの環境と整合性を考慮したシステム構築
- ・運用・保守
- ・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。

- ・工程表
- ・課題管理表
- ・要件定義書（打ち合わせ書）
- ・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
- ・サービスサポート説明資料
- ・業務運用フロー

(3) 成果物納品場所

期日までに鹿島市役所市民課へ納品すること。

6 実施体制

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、必要なスキルおよ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りる知見と業務経験を有するものを選任すること。本業務遂行に関する本市からの要請、連絡や確認等は、原則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ものを配置すること。

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。なお、下記スケジュールは案であり、詳細については本市と協議を行い遂行すること。

期 間	内 容
令和6年7月～	要件定義（非機能要件定義含む）
	各種設計（画面・帳票・バッチ処理等） （仮想基盤・データベース・プログラム・運用業務等）
	環境構築
	総合テスト 運用テスト 受入テスト・市ネットワーク環境での運用テスト
令和7年1月	仮稼働及び職員研修
令和7年2月	本番稼働（予定）

8 要求システムの概要

(1) システム機能構成要素

本市の事業目的が達成できるシステムを提案すること。

(2) 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) 本市窓口における運用時間

- ・土日祝休日、年末年始（12 月 29 日～翌年 1 月 3 日）を除く平日の 8 時 00 分から 21 時 00 分まで。

※ただし、繁忙期（3 月中旬～4 月上旬／6 日間予定）の土日は平日と同様に運用できること。

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。

- ア) システム利用者数 約 20 名
- イ) 同時接続最大数 3 台
- ウ) 年間保管データ数 3,000 件以上

<p>【参考】鹿島市実績 令和 5 年 1 月～令和 5 年 12 月届出数 2,877 件 (転入 592 件、転居 362 件、転出 705 件、その他世帯変更等 1,218 件)</p>
--

- エ) データ保存年限 5 年以上

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、委託者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、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。
- 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

ア) 設置場所：鹿島市役所

イ) 台数：本市の異動件数ならびに職員数に応じた適切な機器の台数を提案すること。

【鹿島市役所 本庁】

・スキャナ	3 台
・タブレット	3 台
・端末	3 台

⑤ 利用環境

ア) 対象 個人番号利用事務系ネットワークに接続された端末

イ) 同時ライセンス 3 ライセンス以上

ウ) OS Windows 10 Pro (64bit) +LTSC ライセンス必須

エ) CPU インテル Core i3-1215U (6 コア) 以上

オ) メモリ 8GB

カ) ストレージ SSD 256GB

⑥ ネットワーク環境

本市のネットワーク環境は以下のとおりであり、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。

ア) 個人番号利用事務系ネットワーク 100Mbps

イ) LGWAN 帯域 外部接続 30Mbps（帯域保障）

ウ) クライアント PC の接続方法 有線 LAN

エ) 既存ネットワークの利用プロトコル TCP/IP

(3) 要求機能の概要

本システムにおける要求機能は以下のとおりとする。

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

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・保持し、それら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、電子的に異動届が作成できること。

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 処理し、その結果から異動届に必要な項目の情報を生成・保持し、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が作成できること。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できること。

エ) 転居、転出、世帯変更、職権記載の場合

運転免許証又はマイナンバーカードの券面若しくは住民異動受付審査票を OCR 処理し、運転免許証の場合は 3 情報（氏名・住所・生年月日）、マイナンバーカードの場合は 4 情報（氏名・住所・生年月日・性別）、住民異動受付審査票の場合は 4 情報（氏名・住所・生年月日・性別）と世帯主、続柄、本籍、筆頭者、児童手当の資格の有無を用いて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できること。尚、住民記録システムの標準化を控えているため、住民記録システムと連携し、住民記録データを活用する仕組みの構築については行わないこと。

オ) OCR 処理ができない場合

「①（ア）～（エ）」の OCR 処理やデータ参照ができない手入力項目においては、入力負担の少ない簡便な方法を取り入れること。

カ) 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。また、作成した異動届は印刷ができること。

② 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、本市が提供する 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 70 種類以上搭載できること。

③ 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。尚、職員負担を軽減するために「①（エ）」と同様の処理ができること。構築方式についても「①（エ）」と同様とする。

④ 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。

⑤ 電子化した異動届及び添付書類の検索機能

電子化した異動届や届出書等に加え、転出証明書及び添付書類の検索機能を備え、他市区町村からの問合せ時の検索性を向上させること。また、各種書類は印刷できること。

⑥ 仕様帳票の変更対応

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 本システムで使用する文字

住民記録システム標準化を見据え、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 明朝フォントを採用していること。

⑧ 住民記録システムとの連携

住民記録システムの標準化を控えているため、標準化後に住民記録システムとの前方及び後方のデータ連携を行えるものであること。なお、データ連携する際の概算費用については、本業務には含めない。

⑨ 運用レポートの作成

システム操作ログをもとに収集できるデータを用いて運用レポートを定期的に報告すること。運用レポートには本システムで処理された「日別処理件数、平均受付時間」、「月間処理件数、平均受付時間」、「時間帯別処理件数、平均受付時間」、「読取帳票別件数、平均受付時間」、「担当課別平均受付時間と届出内訳」、「自治体転出証明書毎の件数と平均受付時間」が統計されているものとする。

(4) 異動届作成における機能要件

異動届作成における機能要件は以下のとおりとする。なお、画面コピー等を用いてシステムに搭載済み機能であることを示すこと。

- ① OCR で処理した住民票コードや個人番号においては、チェックデジットに合わない不正な数値が入力された場合は、エラーメッセージを表示すること。
- ② 必要項目の入力漏れ防止のため、エラーメッセージ機能を搭載していること。なお、必須項目が不足している場合は、エラーメッセージの表示に加え、次の画面に進むことができないようにすること。
- ③ 日本人と外国人の入力項目を区別し、それぞれの項目に OCR で処理した情報を自動的に反映すること。その際に、日本人と判別した場合は、外国人特有の項目は入力できなくなるようにすること。また、外国人と判別した場合は、日本人特有の項目は入力できなくなるようにすること。
- ④ 作成した住民異動届は、住民異動届のレイアウトで画面表示ができること。また、本画面の確認により入力内容の追加・修正が必要となった場合は、該当箇所をクリックすることで該当の入力項目に自動的にカーソルが移動し入力できること。
- ⑤ 作成した住民異動届のレイアウトで印刷できること。
- ⑥ OCR での処理後、不足する項目等は、画面上で入力、修正ができること。
- ⑦ OCR 処理をスキップして入力画面に遷移することができること。
- ⑧ 一度入力された氏名や住所、本籍等については履歴管理し、同じ内容を入力する際に直接入力することなく、複写データとして選択入力ができること。
- ⑨ 住所、本籍の読み方がわからない場合は、都道府県から大字までリスト表示し、選択入力ができること。

- ⑩ 住所、本籍の入力では、都道府県、市区町村、字名、丁目を頭文字で検索できること。
検索の方法は、以下の例のとおりとする。
(例：「東京都●■市○△」であれば、「東京都」の「と」、「●■市」の「●」、「○△」の「○」、で検索されること。)
- ⑪ 住民異動届のレイアウトは本市の指定する様式に設定変更ができること。
- ⑫ 住民異動届に補記する内容等については、備考欄を設け自由に入力できること。また、備考欄については、定型文の登録ができること。
- ⑬ 在留期間入力補助機能に関して、入力画面で日本語表示確認が可能であること。
(例：「0500000 (5年)」と表示される。)
- ⑭ 入力画面で生年月日から年齢が確認可能な年齢判断補助機能が実装されていること。
(例：「生年月日：令和3年12月1日(2021年)(1歳)」と表示される。)
- ⑮ 印刷した関連追加申請書イメージを保存でき、検索画面から確認ができること。
- ⑯ システム内で届出情報の検索及び工程管理ができること。また、工程管理の中では差戻や保留ができること。
- ⑰ 作成した届書情報の検索結果画面でメモの追記や添付書類の追加が可能であること。
- ⑱ 住民票、印鑑、戸籍、税の証明書交付申請書は通数や目的の追加情報が記載できること。
- ⑲ 異動を伴わない申請書情報の検索ができる。また工程管理ができるため、差戻や保留が可能であること。
- ⑳ 作成した異動を伴わない申請書情報の検索結果画面でメモの追記や添付書類の追加が可能であること。
- ㉑ 異動届と職権記載書を対象にイメージ保存時にマスキング済み帳票も保存できること。
(複数種類登録も可能であること。)
- ㉒ 検索結果画面では操作者権限によって適切なマスキング済み帳票、追加申請書帳票などイメージが表示されること。
- ㉓ 操作者権限によって作成できる追加申請書を制御できること。

9 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とともに、移行リハーサル、性能試験の各テストも併せて実施すること。

(1) テスト方法

受託者はテスト仕様書に基づき、委託者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、委託者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委託者

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、委託者と協議すること。

(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。

10 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。

場所：鹿島市役所

回数：2回

11 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（予定）

令和7年2月1日から令和9年3月31日

② 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、委託者の承認を得ること。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) 本システム全般について問い合わせることができる専用のサポートセンターを設置すること。

イ) 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。

ウ) 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。

エ) 作業等でリモート接続を行う際には委託者の指定する端末で行うこと。

オ) 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。

カ) 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、委託者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、委託者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、委託者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、適時に委託者へ提供し、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、委託者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本市開庁時間を網羅していること。なお、委託者の要望により、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 2 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。また、受託者は、適切なセキュリティ対策を講じること。合わせて、本システム導入作業に関してもセキュリティ対策を行うこと。

(1) セキュリティ対策

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。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、鹿島市個人情報の保護に関する法律施行条例及び受託者の定めた「特定個人情報の取扱いに関する特約」及び「個人情報の取扱いに関する特約」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、システムへのアクセス制御を行うこと。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。

(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。また、手法として、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。ログの保存期間は委託者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。

1.3 機密保持

受託者は、受注業務の実施の過程で委託者が開示した情報（公知の情報を除く。以下同じ。）、他の受託者が開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、委託者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。

1.4 検査及び受入

システム受入の承認は、委託者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、受託者は無償で速やかに是正措置を実施すること。

1 5 再委託

- (1) 受託者は、事前に委託者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（受託者が委託者に予め書面にて報告した協力連携事業者を除く。）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（協力連携事業者を含む。以下同じ。）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、本仕様書の「個人情報保護に関する事項」、「機密保持」、を含め、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、再委託の相手方に対して、定期的又は必要に応じて、作業の進捗状況及び情報セキュリティ対策の履行状況について報告を行わせるなど、適正な履行の確保に努めるものとする。また、受託者は、委託者が本業務の適正な履行の確保のために必要があると認めるときは、その履行状況について委託者に対し報告し、また委託者が自ら確認することに協力するものとする。
- (4) 受託者は、委託者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、委託者の承認を得るものとする。

1 6 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 7 その他

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。