

令和4年度 窓口支援システム導入業務委託仕様書

この仕様書は、臼杵市(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. 業務名

令和4年度 窓口支援システム導入業務委託

2. 業務目的

近年総務省は「ICTを活用した業務処理の効率化・迅速化」、「業務の実施体制の見直し」等の業務改革を推し進めている。

このような状況の中、本市においては、ICTを活用したDXの推進の一環として窓口支援システムを導入し、申請書の電子化及び手続きをシステム管理することで、デジタル化3原則(デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッドワンストップ)の実現を目指し、手続きの簡素化を行い、市民サービスの向上と窓口業務の効率化を図るもの。

3. 委託場所

〒875-8501

大分県臼杵市大字臼杵72番1 臼杵庁舎及び本市が指定する場所

4. 業務内容及び成果物

(1) 委託内容

- ① 本システムの構築(設計・構築・テスト・移行・操作研修等)
- ② ネットワーク環境と整合性を考慮したシステム構築
- ③ 本市ネットワーク環境運用事業者と調整
- ④ 本市住民記録システム事業者と調整
- ⑤ 本市住民記録システムとの連携構築
※住民記録システム連携開始時期等については別途協議を行うものとする。
- ⑥ RPAソフト実行に必要な環境構築
- ⑦ 運用・保守
- ⑧ 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。

項番	成果物
1	作業計画書(WBS)
2	課題管理表
3	要件定義書(打ち合わせ書)
4	ネットワーク設計図
5	移行リハーサル結果報告書
6	システム操作手順書

(3) 納品場所

「(2) 成果物」で指定した成果物は、「3. 委託場所」で指定した場所に、期日までに納品すること。

5. 提案要件

(1) 稼働実績

提案するシステムにおける地方自治体で導入実績がある場合や、今後導入予定がある場合は、実績数または導入予定数を明示し提出すること。

(2) その他実績

市民課業務システム(住民記録システム、コンビニ交付システム等)や窓口委託等の市民課業務関連の導入実績がある場合は、その実績を明示し提出すること。

(3) 実施体制

システム導入するにあたり、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りる知見と業務経験を有する者を選任すること。本業務遂行に関する本市からの要請、指示、その他日常的な連絡や確認等は、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者を配置すること。

6. 導入スケジュール

本システムの導入スケジュールは以下のとおりとしているが、受注者側において導入までの推奨するスケジュールを有する場合は、以下のスケジュールに沿った提案のほか、別途「推奨スケジュール」を提示するものとし、受託候補者決定後、導入までの詳細なスケジュールについては本市と協議を行い決定するものとする。また、他システムとの連携仕様設計、連携テストについては、別途、本市及び本市住民記録システムベンダと調整のうえ、スケジュールを決定するものとする。

【導入スケジュール】

期間	内容
令和4年9月～	要件定義(非機能要件含む)
令和4年9月～	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4年10月～令和5年2月	環境構築
令和5年2月～	総合テスト運用テスト受入テスト 本市ネットワーク環境での運用テスト
令和5年2月～3月	仮稼働及び職員研修
令和5年4月～	本番稼働(開始日は未定)

7. システム要件

(1) システム概要

従来の窓口業務で市民が記載していた申請書作成をシステム化することで、手続きの簡略化、申請書の電子化を実現させるものとする。転入、転出、死亡等の住民異動の際には、あらかじめ連携していた住民情報、異動届等をもとに、必要となる申請書を自動的に又は簡易にピックアップし、必要事項が記載された状態で出力できる機能を有するものとする。また、申請書等を紙で持参した方についてもOCRを活用して申請書の電子化を行い、本市職員の負担軽減及び業務効率化が可能なシステムとすること。

(2) 調達するシステム

① 導入形式

システム構成は、IaaSまたは、クラウド型システムを導入することとし、データセンターについては「別紙2 データセンター設備要件一覧」を満たすこと。

② 機器の配置場所及び台数

以下の要件を満たす設計とすること。

【臼杵市役所本庁市民課】

専用端末については、受付窓口3台、予備1台の計4台を設置し、するものとする。

※OCR用のスキャナや来庁者確認用タブレット(電子サイン用含む。)についても最低限受付窓口3台は設置するものとする。

※プリンタについては本市既存のプリンタが利用できない場合は必要数提示すること。

(3) 非機能要件

① 前提条件

ア システム環境 7の(2)参照

イ 同時アクセス数 20

ウ ハードウェア環境 7の(2)参照

エ 運用時間

開庁日 8:00 ~ 18:00(年度末、年度初めの土日開庁時にも利用できること)

※土・日・祝日・12月29日から1月3日は未稼働

② 使用性・効率性要件

使用性・効率性は以下の要件を満たすこと。

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、画面遷移、入出力操作方法であること。

イ 本市職員の業務効率性を高め、負担軽減に資する効率的な機能を有すること。

③ 信頼性要件

信頼性要件は以下の要件を満たすこと。

ア 前提条件に記載する運用時間内でサービス提供が可能であること。ただし、システムメンテナンス等による停止は除く。

イ バックアップ機能を備え、一定期間内のデータを保持すること。

ウ 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、運用保守手順書に記述すること。

(4) システム機能構成要素

本システムの機能要素は、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

本市住民記録データ又は、住民異動届等を活用し、電子的に住民異動届及び付随する手続きで使用する申請書類を作成できること。不足情報については、画面上で簡単な方法により入力、修正できること。なお、電子サインにより署名を行う場合は、住民異動届及び付随する手続きの申請書類の署名欄に表示させるものとする。

③ データ化機能

住民異動届等をOCRで読み取り、データ化できること。また、窓口申請システムより発行する申請書等をデータ化できること。

④ 保存用スキャン機能

住民異動届に伴う各種書類をスキャンして住民異動届データと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 受付検索機能

受付情報の検索ができること。

⑦ 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。また他課で使用する書類も印刷できること。

⑧ 稼働実績一覧機能

手続きごとの件数、対応時間等を集計・表示できること。

(5) 機能要件詳細

以下の要件を満たさない場合は、提案するシステムにおける対応(代替案)を項目別に企画提案書に記載すること。

① 住民異動届等の作成機能

ア 他自治体からの通常転入

持参する転出証明書をOCR処理により、その結果から住民異動届に必要な項目の情報を生成、保持し、その情報を住民異動届の適切な箇所に反映することが可能であること。また、反映した情報に基づき書類形式で画面表示を行い、電子的に住民異動届を作成できること。

イ 他自治体からの特例転入

本市住民基本台帳ネットワークシステム(以下、「住基ネット」という。)統合端末から出力される転出証明確認書をOCRで処理した結果、または、住基ネット統合端末から住民記録システムへの情報連携を行ったデータをもとに、住民異動届に必要な項目の情報を生成、保持し、その情報を住民異動届の適切な箇所に反映することが可能であること。また、反映した情報に基づき書類形式で画面表示を行い、電子的に住民異動届を作成できること。

ウ 転居・転出・その他の住民異動

転居・転出・その他の住民異動の場合は、本市住民記録データを参照し、その結果から住民異動届に必要な項目の情報を生成、保持し、その情報を住民異動届の適切な箇所に反映することが可能であること。住民記録システム等から提供される住民記録データに使用されている文字コードへの変換は、受注者側で行うものとし、住民記録システム等の外字追加などによる文字変換テーブルのメンテナンスについても受注者側で行うこと。

エ エラー表示・入力漏れ防止

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、必要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、容易に次の画面に進むことができないようにすること。

オ 共通宛先、共通口座管理

申請書作成時に必要となる申請者、代理人、口座情報等については、1度登録することで、2回目以降の入力は選択画面から選択できる等、マウス操作等の簡単な方法により入力に係る手間を省略すること。

カ リスト表示

住所、本籍の読み方が不明な場合は、都道府県から大字までリスト表示し、選択入力が可能であること。またアパート名等の方書についても、リスト表示し選択入力が可能であること。

キ 備考

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。

② 住民異動届の署名

署名欄については、紙媒体での運用を基本としたうえで、タブレット端末に表示した電子データの住民異動届の署名欄にタブレット用のペンなどで記入する電子サインとしペーパーレス化も図れる構築を行うこと。

③ 付随する手続きに必要な書類作成機能

ア 電子的に作成した住民異動届の項目を使い、住民票・印鑑登録証明書・戸籍証明書等申請書をはじめ、市民課手続きで使用する各種申請書類を作成・印刷できること。また、付随する他課で使用する書類や手続き案内等が作成、印刷でき、かつ、他課においても、書類の作成・印刷ができること。

イ 異動事由に該当する必要な申請書類が一覧で表示されること。

ウ 転入、転出等の異動処理及びおくやみ手続きに関して必要となる申請書類は資格情報をもとに自動的にピックアップされること。

エ 転入、転出等の異動処理及びおくやみ手続きに関する申請書作成をアシストするためのヒアリング機能を有し、経験の浅い職員でも容易に申請書作成が可能なシステムであること。

④ 電子保存・管理機能

電子的に作成した住民異動届と転出証明書や委任状の添付書類は、PDF化等により、電子的に保管し、後から検索しやすいよう管理できること。

また、窓口での対応時間、処理件数等について、システム導入前後の比較ができる機能を有すること。

⑤ 住民情報との連携

本システムの導入にあたり、本市が保有する住民情報との前方連携、住民記録システムへの後方連携を可能とするため、本システム導入契約後速やかに本市及び本市住民記録システムベンダと調整を行っていくものとする。

なお、基本的な連携仕様については、以下のとおりとする。

前方連携(住民情報から本システムへの連携)

ア 本市現行住民情報から住民基本情報、資格情報等を定期あるいは、随時連携すること。

イ 連携した資格情報をもとに、「転出」、「転居」、「死亡」等の異動事由ごとに必要となる申請書を自動的にピックアップし、申請書作成時の作業の効率化をはかること。

後方連携(本システムから住民記録システムへの連携)

- ア 本システムで電子的に作成した住民異動届のデータを使い、本市住民記録システムでの入力負荷を軽減することを目的とした設計とすること。
- イ 連携するデータは「転入」「転出」「転居」等の異動事由を対象とすること。
- ウ 連携するタイミングについては、別途協議するもの。
- エ 構築済みのデータを活用し、転出証明書を伴わない「転出」「転居」等の住民異動をシステム上で処理できること。
- オ RPAの対象となる手続きについて提示すること。

その他

- ア 連携するデータについては、受注者にて本市住民記録システムの文字コードに変換すること。
- イ 文字変換テーブルについては、受注者側にて作成し、連携先の本市住民記録システムの文字追加に合わせてメンテナンスも実施すること。
- ウ 本市住民記録システムベンダとの調整に係る費用も本調達範囲内に含めること。

⑥ 国等の施策による対応について

ワンストップサービスの導入等、住民異動手続きに関わりのある変更が行われた場合は、速やかにシステム改修等で対応に努めること。

8. 本システムの今後の展望について

提案する本システムを利用するにあたり、想定される利用方法や本市が目指している、「書かせない」、「待たせない」、「漏れない」窓口の実現のために、本市DX推進計画に則り、今後の展望を、企画提案書に記載すること。

9. システム導入要件

システムの導入にあたり、以下のデータセットアップを実施すること。

(1) OCR用帳票の定義体の整備 (OCRを利用する場合)

本稼働までに転出証明書フォーマット、転出証明確認書を事前にセットアップができるものについては、セットアップすること。

(2) 申請書等の定義体の整備

本市が要求する各種申請書類について、本市から提示する申請書フォーマットをもとに作成すること。なお、対象となる各種申請書類の帳票数の限度については、別途提示すること。また、本システム導入後に本市の都合または法改正等による各種申請書類・手続きの変更が必要になった場合についての対応も提示すること。

10. テスト要件

テストは、テスト実施体制、作業スケジュール、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の立案、テスト仕様書の作成により、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に基づき、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は本市で実施するため、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、本市と協議すること。

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

11. 研修要件

システムを使用する本市職員へのユーザー研修を適切なタイミングで実施すること。また、本市職員が、本システム切り替えに際して戸惑うことなく実効的な研修を計画すること。研修方法については、受注者側で適切な方法を採用し、職員業務の妨げにならないように工夫を行うこととする。

12. アフターフォロー

(1) 提供サービスに関する下記の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。

- ① 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
- ② サービスが正常利用できない等サービス状態、障害確認に関する問い合わせ

(2) サポートセンターのサポート時間は本市開庁時間を網羅していること。なお、本市の要望により、必要に応じて休日時間外の受付も可能とすること。

13. 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、受注者は、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

本市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

受注者は、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、臼杵市個人情報保護条例及び受注者の定めた「特定個人情報の取り扱いに関する特約」及び「個人情報の取り扱いに関する特約」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ること。

本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、保存する機能を設けること。

14. システム運用保守業務要件

(1) 運用・保守業務期間導入後60ヵ月以上

(2) 保守対象

保守対象は、「7(2)②機器の配置場所及び設置台数」に示す納入物品とする。

(3) 対応窓口の設置

- ① 受注者は、問い合わせ窓口を設置し、障害や動作に関する各種問い合わせに対応すること。
- ② 窓口対応時間は、土曜日、日曜日、国民の祝日の関する法律に規定する休日及び年末年始(12月29日から1月3日まで)を除く平日午前8時から午後6時とする。
- ③ 繁忙期の対応については、別途、本市と協議を行うものとする。

(4) セキュリティ

- ① 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。
- ② 本市からデータセンターへの接続は豊の国ハイパーネットワークにて接続すること。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・サーバーへの不正な接続等を防止すること。
- ③ 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。

(5) 障害対応

バックアップからの復旧の準備を行い、障害検知から24時間以内での復旧を目標とすること。

15. 機密保持

受注者は、本業務の実施の過程で本市が開示した情報(公知の情報を除く。以下同じ。)、他の受注者が開示した情報及び受注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じること。受注者は、本業務を実施するにあたり、本市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。

16. 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、監督員と協議の上、受注者は無償で是正措置を実施すること。なお、システムの瑕疵担保期間は検査から1年間とする。

17. 再委託

- (1) 受注者は、事前に本市の書面による承諾を得ることなく、本業務の全部または一部を第三者(受注者が本市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、または請け負わせてはならない。
- (2) 受注者は、再委託の相手方(協力事業者を含む。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、受注者の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、本業務の受注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) 受注者は、再委託の相手方に対して、定期的または必要に応じて、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。
- (4) 受注者は、本市が了承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、本市の承認を得るものとする。

18. その他

- (1) 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。
- (2) 本市が必要と認めるときは、委託した業務についての立ち入り検査を実施することができる。また、受注者はこの検査に協力しなければならない。
- (3) 本仕様書の内容に違反し、本市に損害を与えた時は、受注者は、本市と協議の上その損害を賠償しなければならない。
- (4) 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て決定する。
- (5) 契約履行上の疑義については、本市及び受託者が協力して解決すること。