

「深川市市民課窓口業務支援システム導入業務仕様書」

- 1 業務名
深川市市民課窓口業務支援システム導入業務
- 2 委託期間
契約締結日から令和5年1月31日まで
- 3 目的
本業務は、深川市（以下「当市」という。）における、住民の視点に立った質の高い窓口サービスを提供するため、「記載に時間をかけない窓口」「何度も聞かない窓口」「待ち時間が少ない窓口」を実現し、住民サービスの向上を図るとともに、窓口業務の効率化による職員の負担を軽減することを目的とする。
- 4 納入場所
深川市役所 市民福祉部 市民課
- 5 基本要件
既存の基幹系システムのデータと連携し、氏名・住所・生年月日等の情報を印字した申請書を出力できるシステムを構築すること。また、住民異動に伴う関連手続きの申請書も作成できること。
 - (1) システム導入窓口
深川市市民福祉部 市民課
 - (2) 利用する端末台数
最大20台程度
 - (3) 住民異動および個別届出申請の対象業務（約45業務）
住基、戸籍、マイナンバー、印鑑登録、その他共通業務
 - (4) 証明書請求の対象業務（約60業務）
住民票、印鑑証明、戸籍証明、所得証明、納税証明、軽自動車車検用納税証明、資産税証明、その他証明
- 6 機能要件
 - (1) 聞き取りと本人確認書類から宛名情報と照合し、本人確認の内容を記録することができること。
 - (2) 世帯全員の宛名情報や指定した資格情報を閲覧できること。
 - (3) 住民異動届（転入・転出・転居・世帯変更）の受付ができること。
 - (4) 個別手続きの受付ができること。
 - (5) 複数世帯の異動前後を1画面でまとめて入力できること。
 - (6) 住民異動の前後の内容と基幹系システムの資格情報等により、世帯に必要な手続きを自動リストアップできること。
 - (7) 手続きに関するガイダンスを職員向けに画面表示できること。
 - (8) 申請に必要な確認事項を職員向けに質問形式で画面表示し入力できること。

- (9) 氏名・住所・生年月日等の情報を印字した申請書を複数種類一括出力できること。
- (10) 手続き案内書を出力できること。
- (11) 複数種類の証明書を一括で受付し、交付請求書を出力できること。
- (12) 住所の入力は、存在する住所や地番・方書を選択して入力できること。
- (13) 支援措置対象者の住所等は、画面表示や出力を制限できること。
- (14) 職員向けに連絡事項等を共有できること。
- (15) 対応履歴を自動保存し、他の窓口で手続きの再開ができること。
- (16) 対応履歴にメモを保存できること。
- (17) 手続きの進捗状況の管理ができること。
- (18) RPA 連携用のデータを出力できること。

7 非機能要件

- (1) クライアントパソコン、プリンタは当市が用意したものを利用できること。
- (2) 利用する端末は、追加のライセンス費用なしで増設できること。
- (3) システムの操作ログを5年以上保存できること。
- (4) システムのデータのバックアップを行い復元できること。

8 要件定義及び設計

他市の先進的な事例を参考とし、当市担当者の負担を軽減するよう配慮し、当市担当者との協議の上、システム要件を定義すること。

9 データ連携

既存の基幹系システムが出力するデータと連携すること。連携方法、連携タイミング、連携項目は当市担当者との協議の上、決定すること。なお、基幹系システム側にかかる費用は本提案に含まないものとする。

10 環境構築

オンプレミス型の場合は、当市が用意するサーバを使用できるものとする。作業環境及び作業場所は、当市サーバ室とし、作業前に入館申請を行い、当市のセキュリティポリシーを遵守して作業を行うこと。

なお、当市が用意するサーバは以下の要件を有しており、構築に支障がある場合は当市担当者との協議のうえ決定すること。

項目	システムサーバ	検証サーバ
用途	・窓口業務支援システムのデータを格納 ・基幹系システムの連携データを格納	・事前検証及び教育訓練用
OS	Linux系	
メモリ	8GB	
CPU	4コア	
ディスク	HDD10,000rpm	
容量	200GB以上の空き容量を有する	100GB以上の空き容量を有する

11 操作研修

- (1) 職員向けの操作研修を集合研修と個別研修に分けて計画し実施すること。
- (2) 操作研修に必要な会議室、端末等は当市が用意したものを利用すること。
- (3) システムの操作マニュアル、研修マニュアルを提供すること。
- (4) 職員の研修期間は最低2ヵ月間を確保すること。

1.2 本稼働支援

- (1) 本稼働は令和5年2月1日とする。
- (2) 本稼働から5日間は立会作業を実施すること。
- (3) 本稼働日に運用を開始する業務については、当市担当者と協議の上決定すること。

1.3 運用保守設計

別途契約予定の令和5年2月以降の運用保守業務に関し、本業務の期間中に詳細な作業内容を当市担当者と協議の上決定すること。

1.4 プロジェクト管理

- (1) 本業務に関する知識と理解、経験を有する業務従事者を確保する等、十分な業務体制を整備すること。
- (2) 業務体制の整備に当たっては、導入業務全体を総括する「責任者」を定めること。
- (3) 契約締結後2週間以内にプロジェクト計画書を当市に提出し説明すること。
- (4) 進捗管理、課題管理、リスク管理を行い、定期的に当市へ状況報告すること。
- (5) 当市が業務の進捗状況や業務内容について支障があると認めた場合は、業務体制を含め、速やかに対応策を検討し実施すること。
- (6) 要件の最終決定、本稼働判定については当市の合意を得ること。

1.5 セキュリティ要件

システムは、機密性、秘匿性の高い情報を管理するため、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、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、行政情報資産の漏洩、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) システム導入作業に関するセキュリティ管理
 - 受託者は誠実かつ公正に職務を遂行し、個人情報その他の情報資産の取扱いにあたっては、「深川市個人情報保護条例」を遵守すること。
- (3) 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。
 - ウ アクセス許可されたユーザに対して、発注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) ログ管理
 - 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。取得したログの漏洩、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、作業監視をするため、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。
- (5) 緊急時対応手順の策定
 - 行政情報資産の漏洩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、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。

1 6 納品成果物

受託者は契約後、直ちに当市と本仕様書に基づく詳細な打合せを行い、次の納品物を当市の指定する期日までに提出すること。なお、納品物については、紙媒体各 1 部及び当市が指定するファイル様式で作成した電子媒体とすること。

名称	内容	納品期日
プロジェクト計画書	プロジェクト運営方法などを記載	契約締結後 2 週間以内
システム設計書	要件定義・外部設計・データ連携設計・手続き定義設計・環境設計など	システム納入時
試験成績書	結合試験項目および試験結果	動作試験完了時
操作マニュアル	ユーザ向けの操作方法を記載	システム納入時
研修マニュアル	運用試験用のシナリオ等を記載	システム納入時
運用保守設計書	運用保守に関することを記載	システム納入時
打合せ資料及び議事録	会議等の資料および議事録	システム納入時
その他関係書類・物品	当市より指示のあったもの	システム納入時

1 7 検収

本業務は、当市による正常稼働確認及び、前項の納品物すべての検査合格をもって、業務完了とする。

1 8 その他事項

- (1) 機器の設定や設置が必要な場合は、当市担当者、基幹系システム保守業者、ネットワーク保守業者と打合せの上、実施すること。
- (2) 構築作業の際は、他の業務に影響を及ぼさないよう配慮すること。
- (3) 当該業務を遂行するにあたって知り得た設定情報の内容については、第三者への開示がないようセキュリティ等に配慮すること。また、当市が別に定める「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を順守すること。
- (4) 受託者は、本仕様書に基づく本システムの概要および導入スケジュール等を速やかに提出すること。
- (5) 本仕様書の内容で疑問や問題点等が生じた場合には、その都度当市と協議すること。また、本仕様書に記載されていない事項については、当市の指示によるものとする。