

加古川市窓口業務支援システム構築および運用保守業務仕様書

第1章 基本事項

1. 業務名称

加古川市窓口業務支援システム構築および運用保守業務

2. 業務内容

- ① 計画準備および資料収集整理、当市基幹系システム接続環境運用事業者との調整
- ② システム構築
- ③ データおよびシステムセットアップ
- ④ 教育研修および操作マニュアルの作成
- ⑤ その他、システム構築に想定される業務
- ⑥ 運用・保守

3. 業務目的

現在、加古川市（以下、「当市」という。）の窓口においては、転入・転出等による住民異動の届出や、住民票の写し等の各種証明書の交付申請を行う際には、申請書を手書きで作成する必要がある。

申請書の手書きは市民にとって負担となっており、また、手書きで記入された申請書に少なからず存在する記入漏れや記入誤りの確認・訂正に、市民と職員双方が時間と手間を取られており、これらの解消が課題である。

そこで、市民から提示された本人確認書類の情報をもとに、職員が市民に代わって申請書を作成でき、さらに申請書を作成する際に入力したデータを自動で基幹系システムに連携できるシステムを導入する。これにより、記入項目を最小限とし、市民および職員の負担軽減と窓口業務の効率化を目的とする。

4. 業務範囲

本業務は本仕様書に記載する範囲とする（具体的な調達範囲は、「調達範囲図①および②」（別紙2）を参考とすること）。ただし、本仕様書に記載がない事項については、当市および受託者双方が協議の上、決定するものとする。

5. 業務履行期間

(1) システム構築期間

契約締結日から令和5年2月28日まで

(2) システム運用保守期間

サービス開始日から令和8年12月31日まで

構築スケジュールについては、「企画提案書」において記載すること。ただし「対象業務一覧」（別紙 3）中、証明書の対象業務の＜市民課業務＞については、令和 5 年 2 月 1 日までにサービスを開始するものとする。

6. 業務履行場所

加古川市役所 市民課

7. 費用

本調達の費用について、本仕様書に記載している事項および本業務を遂行する上で必要な費用をすべて含むこと。

第2章 窓口業務支援システム構築

1. 構築するシステムの基本要件

既存の基幹系システム（住民情報システム：株式会社日立システムズ）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・届出書を印刷できるもの。以下 2. 機能要件（「機能要件一覧」（別紙 4）中の必須要件）および 3. 非機能要件を満たすものとし、他市の先進的な事例を参考として当市担当者の負担を軽減するよう配慮し、当市担当者と協議の上、システム要件を定義すること。

(1) システム導入窓口

加古川市役所 市民課

(2) 利用する窓口端末台数

最大 2 台程度（令和 4 年度）

窓口端末およびプリンター（RICOH 製、型番：P6000）については既設のものを、RPA ツールについては当市が新たに調達するもの（WinActor Ver. 7.3.1（予定）フル機能版、実行版を想定）を使用するものとする。その他、別途調達の必要のある関連機器があれば、提案すること。

(3) 証明書の対象業務

「対象業務一覧」（別紙 3）のとおり

(4) 住民異動および個別届出申請の対象業務

「対象業務一覧」（別紙 3）のとおり

2. 機能要件

「機能要件一覧」（別紙 4）のとおり

なお、機能要件一覧のうち、①-1 から①-13 までについては必須要件であり、②-1 から②-30 までについては満たすことが望ましい要件である。

3. 非機能要件

- ① 運用時間は、以下に対応するものとする。
午前 8 時～午後 8 時 15 分
業務の状況に応じ運用時間については当市と協議の上、柔軟に対応すること。
- 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作業を行い確実に復元できること。また、システムの保守作業前等に臨時のバックアップ作業が必要となる場合、障害復旧のためにデータ復元作業が必要となる場合は、受託者において作業を実施すること。
- ⑤ 日ごとのバックアップデータが確保できること。

4. 環境構築

(1) クライアントとネットワーク環境

システムで作成したデータを RPA で基幹系システムへ連携することを想定し、VM Ware による仮想マシン (VDI 上、基幹系システム環境) で動作すること。なお、既存の基幹系システム環境におけるファイアウォール等ネットワーク機器の設定変更が必要となる場合、受託者の負担にて、基幹系システム接続環境 (個人番号利用事務系ネットワーク環境) 構築業者と調整を行い、設定変更を実施すること。

(2) その他 (サーバを当市に設置する必要がある場合)

- ① すべてのサーバは、サーバラックに格納可能なラックマウントタイプとすること。
- ② サーバのハードディスクについては、RAID 構成とし、冗長化を図ること。
- ③ サーバ本体は当市サーバ室に設置する。サーバラック (富士通: PG-R4RC5)、ディスプレイおよびキーボードは当市用意のものとし、搭載する機器は全部で 5 ユニット以内とすること。
- ④ サーバ室での作業にあたっては、作業前に入館申請を行い、当市の情報セキュリティポリシーを遵守して作業を行うこと。
- ⑤ 外部からの不正な接続及び侵入への対策を講じること。また、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。当市の情報セキュリティポリシーに沿ったシステムであること。
- ⑥ 事前に電源容量の調査を行い、必要に応じて受託者の負担にて電源工事を行うこと。

(3) その他 (クラウド型システムを導入する場合)

- ① システム構成は LGWAN-ASP サービスを活用したものとする。必要とするネットワーク機器については受託者が調達するとともに、受託者のサーバと当市のネットワークとを接続するにあたり必要となる費用についても本調達の範囲内とすること。データ連携基盤の設置については、「調達範囲図② (クラウド方式の場合

の構成例)」(別紙2)を参考とし、提案すること。

- ② 以下のクラウドサービスセキュリティ対策基本要件を満たすこと。
 - ・総務省が公表する「クラウドサービス提供における情報セキュリティ対策ガイドライン」を踏まえてセキュリティ対策を講じ、情報セキュリティ実施手順書を作成すること。
 - ・不正にデータにアクセスされたとしても、改ざんや盗み見がおきにくい仕組みを講じること。
 - ・サーバに侵入しての情報の盗聴、不正コピー、改ざん、破壊への対策およびD o SやDD o S、スパムメールの不正中継アクセスなど他のネットワークへの攻撃の踏み台とされないための対策を講じること。
 - ・データセンターは国内に存在すること。

5. 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。

6. サービス開始支援

- ① サービス開始時は立会作業を実施すること。
- ② サービス開始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。

7. 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 業務体制の整備にあたっては、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。

8. 成果物および納品期日

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部およ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
打合せ資料および議事録	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

第3章 窓口業務支援システム運用・保守

1. 運用・保守の基本要件

(1) 運用・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、当市の承認を得ること。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。

(2) 保守対象

保守対象は、本構築業務で調達するシステム一式とする。

(3) 問合せ窓口の設置

- ① 受託者は、問合せ窓口を設置し、障害や動作に関する各種問合せに対応すること。
- ② 問合せ窓口対応時間は、土曜日、日曜日、国民の休日に関する法律に規定する休日および年末年始（以下、「休日」という。）を除き、平日午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとすること。
- ③ 窓口対応時間以外に問合せが必要となった場合に備え、緊急時の連絡体制を整えること。

2. システム保守

- ① 制度改正への対応をすること。（元号切替、消費税率変更等）
- ② 新 OS、ブラウザへの対応をすること。（脆弱性対応、動作検証、パッチ適用）
- ③ システムバージョンアップを適宜行うこと。
- ④ システム障害が発生した場合、30 分以内に解決に向けた初動を行うこと。また、早急に障害の状況把握、復旧作業を行い、復旧のめどおよび今後の対応等の報告を行うこと。障害復旧に必要な手順やデータについては、適宜当市へ提供し、復旧時は障害

原因および対策について、ログ等の分析および報告を行うこと。

3. システム運用

- ① 検証環境での動作確認支援を行うこと。
- ② 本業務の円滑な遂行の上で必要と判断した場合に、内容を把握したSE等に必要な対応をさせること。
- ③ 当市が利用する端末のセットアップ支援を行うこと。
- ④ 人事異動時および年度切替時の環境変更および設定変更について、当市の作業を支援すること。ただし、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、当市にて容易に実施できる場合は、対応は不要とする。
- ⑤ データ抽出、修正等にかかる依頼作業について対応すること。

第4章 その他

1. 検収

本構築業務は、当市による正常稼働確認および前項の納品物すべての検査合格をもって、完了とする。検査完了後、本仕様書との不適合が見られた場合は、当市と協議の上、受託者は無償で是正措置を実施すること。

2. 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、基幹系システム接続環境（個人番号利用事務系ネットワーク環境）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 本業務を遂行するにあたって知り得た設定情報および当市が開示した情報を、本業務の目的以外に使用または第三者に開示することがないようにセキュリティ等に配慮すること。
- ④ 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。
- ⑤ 操作マニュアルおよび運用マニュアルが改訂された場合は、速やかに改訂後のマニュアルを当市に提供すること。
- ⑥ システムの運用開始後、受託者の責任に帰すべき事由による不良箇所が発見された場合は、速やかに必要な措置を行うこととし、これに係る費用はすべて受託者の負担とすること。
- ⑦ 本業務の履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、当市が継続して本業務を遂行できるよう必要となる措置について誠実に対応すること。また、受託者は、本業務が終了した

【別紙 1】

際には、当市の業務継続に必要なデータの引き渡し完了すれば、サーバ等のデータは復元できないよう削除し、証明を当市へ提出すること。

- ⑧ 当市の許可を得た上で再委託を行う場合は、再委託先についても同様の守秘義務を遵守させる契約を締結し、受託者の責任において管理・監督を行うこと。