

大仙市窓口手続き支援システム 導入・運用保守業務委託 仕様書

令和6年4月26日
大仙市総務部 DX 推進課

1. 事業概要

(1)目的

引っ越しやライフイベントの窓口手続きでは、住民が何度も手書きで申請書や届書を作成する必要があり、特に高齢者にとって手書きは大きな負担となっているほか、手書きで記載された申請書や届書には少なからず記入漏れや記載誤りがあり、その訂正や確認のため受付窓口が混雑することから、住民と職員の双方に負担が生じている。

こうした課題の解決のため、マイナンバーカード等の読み取りと住民記録データの利用による記入漏れや記載誤りの減少、既存住民記録システムへの異動情報連携による業務負担軽減、およびヒアリング内容のナビゲーション等により申請者ごとに異なる必要な手続きの案内をサポートする「窓口手続き支援システム(以下、本システム)」を導入し、申請に来られた方の負担軽減と職員の業務効率化を図ることを目的とする。

(2)本市の概要

- ①人口(令和6年3月31日現在)
74,630人
- ②世帯数(令和6年3月31日現在)
31,563世帯
- ③マイナンバーカード交付枚数(令和6年3月10日現在)
62,939枚(交付率82.2%)

2. 業務内容

(1)委託内容

- ①本システムの構築(設計・構築・住民記録システム連携・端末設定・運用テスト・運用開始・操作研修等)
- ②本市情報担当課、業務担当課及び既存基幹系システム運用事業者、ネットワーク環境運用事業者との調整及び作業管理
- ③操作マニュアルの作成及び操作研修の実施
- ④システムの保守及び運用支援
- ⑤上記の記録と報告
- ⑥障害対応マニュアルの作成及び説明
- ⑦その他の必要な作業

(2)構築スケジュール

令和7年1月31日までにシステムが導入できること。ただし、住民記録システムとの連携に係る機能については、令和7年2月28日までに導入できること。

(3)実施体制

- ① 運用体制
本業務の契約期間を通じた運用管理体制を提示すること。
業務責任者となる主担当者は、業務全体を見通した上で意思決定を行い、発注担当者と調整を行うこと。
また、業務に適した実績・経験、資格等を持っていること。
- ② 実施計画
契約後、本業務を実施するにあたり、契約終了までの実施計画を策定し提出すること。
- ③ 打合せ・記録
・打合せ・会議等は当市施設内で実施することを基本とするが、Webによるリモート会議を併用することも厭わない。なお、会議室は当市で準備する。
・打合せに使用する資料は、基本的に受託者が作成すること。また、受託者は打合せごとに議事録を作成し、本市の承諾を得た上で提出すること。
・本業務に際して行った作業等について日時を記録し、成果物として提出すること。

(4)システム構築の方針

- ① 作業負担の軽減
安全かつ最適な導入スケジュールを計画・立案し、データセットアップ、住民記録システムとの連携等を出来る限り作業負担軽減可能な方法により実現すること。
- ② 効率的なシステムの導入
本市の人口規模等を考慮し、サービスの利用期間中の円滑な運用を可能とする最適なシステムを構築すること。

③ サーバー等の設置について

サーバー等の設置が必要な場合、提案する事業者が運用している自社クラウドまたはオンプレミスで構築すること。ガバメントクラウドについては、本市の利用環境構築を令和7年度に予定していることから、本件では構築先として認められない。

④ 操作端末について

省スペース及び導入・維持コスト削減の観点から、既存の基幹系統合システムクライアント端末への導入を優先すること。既存端末の仕様等については以下のとおり。

HP PROBOOK 450 G6

- ・画面サイズ:15.6 インチ / CPU:intel core i3 / メモリ:8GB
- ・利用しているブラウザ:Microsoft Edge(chromium 版) ※IE モードにて運用
- ・マイナンバー接続系ネットワークに接続
- ・Active Directory のドメイン環境に参加

3. 本システムの要件

(1) システムの構成

① 住民記録システムとの連携

本市では基幹系総合システム ADWORLD(株式会社日立システムズ)を使用しており、基幹業務システム標準化対応についても同システムを使用する。同システム内の住民記録システムと、RPA 等により連携すること。連携機能の構築において、ADWORLD の改修、機能追加等を必要とする場合は、その経費を提案価格に含めること。

② 本システムの機能構成要素

本システムの構成要素は以下のとおりとし、機能要件については「【資料2】要求機能表」によるものとする。

(ア)申請者情報・住基異動入力

既存基幹系システムの住民記録情報や持参した本人確認資料等を利用し、申請者の情報入力や住民記録システムに連携する異動情報の仮入力(※)を行うことができること。

※住民記録システムへの異動情報連携前の、本システムにおける異動情報入力を仮入力とする。

(イ)各種申請書印刷

印刷対象者や発行対象帳票を選択し、対象者の情報が入力された帳票を印刷することができること。

(ウ)申請情報一覧

入力した申請情報の検索や一覧表示ができること。また、入力した異動情報の修正や取消、確定した仮入力の既存住民記録システムへの連携ができること。

(エ)共通質問

申請内容に応じた質問とその回答の選択肢を設定できること。

(オ)手続き案内作成

共通質問の結果に応じた手続き案内を作成できること。

(カ)関連手続き申請書作成

手続き案内に記載された手続きに必要な申請書が、申請情報等を反映して作成できること。

③ 機器の配置場所及び台数

機器の配置場所及び台数については、以下の表のとおりとする。

設置場所	ノートパソコン (既存又は新規)	マイナンバーカード 等読み取りスキャナ (新規)	帳票印刷用プリンタ (新規)
本庁市民課	3	3	3
神岡支所市民サービス課	1	1	1
西仙北支所市民サービス課	1	1	1
中仙支所市民サービス課	1	1	1
協和支所市民サービス課	1	1	1
南外支所市民サービス課	1	1	1
仙北支所市民サービス課	1	1	1
太田支所市民サービス課	1	1	1
合計	10	10	10

(2) システムの構成に関わる要素等

① 前提条件

(ア)システム利用者

市民課、各支所市民サービス課 約 50 人

(イ)システム運用時間

平日 8:30~17:15 ※繁忙期については 平日 08:30~19:00

土/日/祝日/12月29日~1月3日は未稼働

(ウ)処理件数

異動受付 年間 約 5,000 件

証明書等発行 年間 約 100,000 件

(エ)既存の基幹系総合システムの標準化対応について

標準化対応予定時期	
住民記録・印鑑（第 2.0 版）標準化対応版パッケージリリース	令和6年12月
住民記録・印鑑（第 2.0 版、振り仮名対応版）標準化対応版へシフト	令和7年 2 月
第1グループ(税関連、定額減税、税目拡大対応等含む)、第2グループ標準化対応版へシフト	令和7年 11月

ガバメントクラウドへの移行時期(予定)	
ガバメントクラウドへの移行開始時期	令和7年 11 月

(オ)印刷帳票

「【資料3】帳票一覧」のとおり。ただし、一覧にない帳票の印刷を制限するものではない。カスタマイズ想定帳票数は25帳票とする。

② 性能要件

(ア)キャパシティ

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前提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。

(イ)同時接続最大数 10 端末

③ 使用性・効率性要件

(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や入出力方法であること。

(イ)職員の業務効率性を高め、負荷軽減に資する性能を有すること。

④ 信頼性要件

(ア)前提条件に記載した運用時間内でのサービス提供が可能であること。

バッチ処理を行う場合は、発注者が指定する運用時間開始までに完了すること。

システム障害、異常入力や処理を検出し、データの紛失や改変を防止する対策を講じること。

障害等でデータ復旧が必要な場合、発注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、迅速なデータ復旧に努めること。

(イ)障害時対応手順

障害時の運用手順については、連絡体制・対応フロー等を定めて報告すること。

(ウ)データ復旧要件

自動バックアップ機能を備えることとし、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を定期的を確認すること。本システムの保守作業前に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。

(3)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、関係法令及び当市情報セキュリティポリシー等を遵守するとともに、以下のセキュリティに関する要件を備えること。

①セキュリティ対策

- (ア) 受注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。
- (イ) 継続的にセキュリティが維持されるよう取り組むこと。

②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。アクセス許可されたユーザーに対して、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。

③ログ

- (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。

4. 導入作業要件

(1) 進捗管理

契約締結後速やかに、本市とともに本システムの導入に向けて協議又は調整を行い、導入業務にかかる実施計画を提出すること。提出後、計画に基づき本稼働までの進捗管理を行うこと。

(2) 操作研修

本システムを使用する職員へのユーザー研修を令和7年1月中に実施すること。また、本システムを使用する職員が、システム利用に際して戸惑うことがないように実効的な研修および操作テストを計画すること。

(3) 操作マニュアルの提供

本システムを使用する職員へ、操作研修の実施日までに操作マニュアルを提供すること。

5. 運用・保守要件

(1) 前提条件

本システム構築業務完了後は、引き続き保守運用業務を請負うものとし、その期間を令和7年2月1日から3月31日までの期間とする。

(2) システム運用要件

- ① データセンターを利用する場合、電源、共有ネットワーク設備の冗長構成がとられていること。
- ② 障害検知を行い、万が一障害が派生した場合は検知から24時間以内での復旧を目標とすること。
- ③ データ・システムについて必要十分なバックアップを取得するものとする。
- ④ システム基盤(OS・ミドルウェア)の更新及びアプリケーションのバージョンアップを適宜行うものとする。
- ⑤ 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。
- ⑥ 提供サービスを構成するデータサーバー及びデータベースに対する、メンテナンス員のアクセス記録を取得し保管すること。また、アクセス記録は当市のデータに関わる範囲内で開示できること。
- ⑦ システム導入後、業務処理時間や件数を定期的に報告すること。また、必要に応じて改善点を提案すること。

(3) サポート体制

- ① 提供サービスに関する下記問い合わせを受け付けできること。
 - (ア) 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
 - (イ) サービスが正常に利用できないなどサービス状態、障害確認に関する問い合わせ
- ② サポートセンターの障害受付時間はシステム運用時間を網羅していること。

6. 成果物

(1) 成果物

契約後、システム稼働開始後速やかに電子ファイルで一式まとめて提出すること。

- ① 実施計画書・報告書

- ② システム構成図
- ③ 各種設定一覧(IP 一覧等)
- ④ 業務記録
- ⑤ 研修資料・操作マニュアル(管理者側、操作者側)
- ⑥ 障害対応マニュアル
- ⑦ その他報告すべき事項

7. その他

(1) その他

- ① 本業務に関して入手した情報等は、大仙市に無断で使用したり、第三者に開示若しくは漏えいしてはならない。
- ② 受注者は、発注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、業務を遂行するにあたり、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、発注者と受注者が協議して決定する。
- ④ 契約履行上の疑義については、発注者と受注者が協力して解決すること。

以上