

南陽市書かない窓口構築及び
運用保守業務

仕様書

令和5年5月
南陽市

南陽市書かない窓口構築及び運用保守業務

目次

1 事業概要

- (1) 目的
- (2) 本市の概要

2 業務内容

- (1) 委託内容
- (2) 構築スケジュール
- (3) 実施体制
- (4) システム構築の方針

3 システムの要件

- (1) システムの構成・機能
- (2) 非機能要件
- (3) セキュリティ要件

4 導入作業要件

- (1) 進捗管理
- (2) 操作研修
- (3) RPA連携構築

5 運用・保守要件

- (1) 前提条件
- (2) システム運用
- (3) サポート体制

6 その他

- (1) その他

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、市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。さらに、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、市民と職員の双方に負担が生じている。

この課題の解決のため、転出証明書やマイナンバーカード等の券面事項の情報を読取り OCR 処理をすることや、住民記録システムの EUC 機能を活用したデータ連携情報を利活用することで、市民の記入項目を最小限に抑える「書かない窓口システム」を導入する。本システムの導入により、市民の負担軽減を図るとともに、記入漏れや記載誤りの減少による職員の業務効率化も実現し、窓口での手続き及び待ち時間を短縮させ、窓口サービスの向上を図ることを目的とする。

(2) 本市の概要

- ①人口（令和5年4月1日現在）
29,703 人
 - ②世帯数（令和5年4月1日現在）
11,478 帯
 - ③マイナンバーカード交付数（令和5年4月1日現在）
26,342 枚
-

2. 業務内容

(1) 委託内容

- ①本システムの構築（設計・ハードウェア調達・構築・テスト・運用開始・操作研修等）
※構築に必要なハードウェア（構成機器等）については、別紙1のとおり。
 - ②本市情報担当課、住民記録を保持する基幹システム（以下「住基システム」という。）のベンダ及びネットワーク環境運用事業者との調整
 - ③運用・保守の仕様設計
 - ④その他の必要な作業
-

(2) 構築スケジュール

令和6年2月1日までにシステムが稼働できること。

(3) 実施体制

本システムの構築にあたり、提案したスケジュール表に基づき適切な作業管理を実施すること。また、業務を円滑にかつ確実に実施するため、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る知見や業務経験を有する者を配置すること。本業務遂行に関する本市からの要請、その他日常的な連絡や確認は、原則として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。

(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、住基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（60 か月）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. システムの要件

(1) システムの構成

①システム環境

市民サービスの向上に資することは当然のことながら、中長期的な費用の抑制、業務効率化を図るため、LGWAN-ASP方式（クラウド方式）のシステム構成とすること。なお、利用するデータセンターは、以下の要件を満たすこと。

ア データセンターは、本システムが稼働しているデータセンターを活用すること。

イ セキュリティ管理、運用評価の観点から、提案事業者は、プライバシーマーク及びISO/IEC27017(ISO 27017、クラウドセキュリティマネジメントシステム)を取得していることまた、ISMS/ISO27001 認証取得又はISMAP（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）クラウドサービスリストへの登録のいずれかを行っていること。

(2) 機能要件

次の機能を備えるものとし、対応状況を機能要件対応状況回答表（様式第6号）に記載すること。

①共通機能

ア 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。

イ 窓口において来庁者から提示されたマイナンバーカード、運転免許証及び在留カード等をOCR読取のほか、住基システムデータを利用して紙媒体または電子データで異動届出書を作成すること。不足情報や読み取り不備については、画面上で簡便な手法により入力、修正できること。また、他課で使用する書類に作成した電子データを活用できること。

【参考】当市の住基システム：COKAS-R/ADII

ウ 転出証明書や在留カード・特別永住者証明書等をOCRで読み取りデータ化し、入力画面へ貼付け（コピー&ペースト）ができること。その他書類等もデータ化可能とすること。

エ 異動届に伴う各種書類をスキャンして届出書データを一体で保存できること。また、規格外サイズの書類についてもスキャンし保存できること。

オ 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。

カ 電子的に保存した受付情報の検索ができること。

キ 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、住民記録情報の確定前であっても氏名等が印字された他課用申請書等が印刷できること。

ク 保存年限を経過したデータを一括削除できること。

ケ クラウド上で収集できるデータをもとに、運用レポートを定期的に報告できること。

②住民異動受付支援機能

ア 他自治体又は国外からの転入には、転出証明書等を利用してデータを生成できること。

イ 住民異動に伴い必要となる関連手続を抽出でき、当該異動データを用いて関連手続を案内する一覧及び申請書等を作成、印刷できること。

【参考】関連手続は、各種証明書交付申請、印鑑登録等、子ども支援、福祉医療等の25種類程度の手続又は申請様式を想定している。

ウ 添付書類は、スキャン等により届出書等データと一体で保存できること。

エ 住民異動届の記録、添付書類等のデータを検索、参照できること。

オ 職員が情報共有できるメモ機能等を有すること。

③住民異動を伴わない手続に係る申請書作成機能

ア 住民異動を伴わない手続に係る申請、届出等について、申請・届出等を作成できること。なお、対象の手続又は申請様式は上記③【参考】のとおりとする。

④申請書等事前作成機能

ア WEBサイト等において、申請情報を事前に入力し、生成された二次元コード等を窓口で提示することにより、申請データを取り込むことができること。

- イ WEBサイト等において、手続きを選択した際に必要な持ち物、対応窓口等の案内ができること。
- ウ WEBサイト等は、将来的に多言語に対応できる拡張性を備えること。
- エ WEBサイト等は、PC、スマートフォン等デバイスに合わせて最適化表示できること。
- カ 入力完了し、二次元コード等が生成されたとき、又は入力を中止したときは、入力中の情報が消去されること。
- キ WEBサイトは受託者が提供すること。

⑤機器の配置場所及び構成

以下の要件を最低限満たす構成とすること。構成機器等については、別紙1のとおり。

ア 配置場所

南陽市役所1階市民課

イ 構成機器（台数）

窓口端末	6台	
プリンタ	4台	
スキャナ（OCR用）	4台	
QRコードリーダー	6台	※1台はセンドバック用
タブレット	6台	※1台はセンドバック用
VPN装置	2台	※1台はセンドバック用
ファイアウォール装置	2台	※1台はセンドバック用

(3) 非機能要件

①前提条件

- ア システム利用者は市民課職員約15人を想定している。
- イ システム運用時間は平日の午前8時から午後8時までを基本とし、繁忙期等は運用時間の延長又は休日稼働が可能であること。

②性能要件

- ア 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。

③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り、稼働率99.5%以上を確保すること。ただし、システムメンテナンス等による停止は除く。
- イ バッチ処理を行う場合は、市が指定する運用時間開始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、データの紛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、市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。
- オ 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『運用保守手順書』に記述すること。
- カ 自動バックアップ機能を備え、最低でも24時間前までのデータを保持すること。
- キ 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を定期的に確認すること。

(4) セキュリティ要件

①セキュリティ対策

- ア 本システムは、機密性、秘匿性の高い情報を管理するため、関係法令及び本市情報セキュリティポリシー等を遵守すること。
- イ 受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。

②緊急時対策手順の策定

- ア 行政情報資産の漏えい等の緊急事態が発生した場合、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。

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、システム切り替えに際して戸惑うことがないよう実効的な研修を計画すること。

(3) RPA連携支援

書かない窓口システムにて作成した異動届や申請書のデータを活用し、RPAにて住基システムへ自動入力することを想定しているため、本システム構築契約後速やかに本市及び本市住基システムベンダと稼働に向けた調整を行うこと。なお、RPAソフトは本市で利用実績がある株式会社NTTデータ製「WinActor®」を想定している。なお、RPAのシナリオ及びソフトウェアは南陽市から提供するものとする。

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、引き続き随意契約にて保守運用業務を請負うものとし、その期間を60か月間とする。また、ハードウェアのサポートは、システム停止が住民サービス低下に直結するため、山形県内にてサポートが出来る拠点から実施することとする。

(2) システム運用要件

- ①データセンターは電源、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バックアップデータからの復旧やクラウドサーバの準備を行い、障害検知から24時間での復旧を目標とすること。
- ③データ・システムについて日次でバックアップを取得するものとする。
- ④クラウド内はウイルス対策ソフトによるウイルス対策を行うものとする。ウイルスパターンファイル適用は、該当製品におけるウイルスパターン公開後に速やかに行うこと。
- ⑤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。
- ⑥本市からデータセンターへの接続に関し、IP-VPN等により暗号化された通信を用いて接続すること。
- ⑦提供サービスのサービス向上及び保守運用の迅速性向上のため、以下の内容に関して、リモートアクセス/保守を適宜実施すること。
 - ア 住所辞書月度更新、転出証明書帳票定義マスタ更新
 - イ システムアップグレード
 - ウ サーバメンテナンス
 - エ その他本サービスの設計変更等

(3) サポート体制

- ①提供サービスに関する問い合わせをサポートセンターにて受け付けできること。
- ②サポートセンターの障害受付時間は本市開庁時間を網羅していること。

6. その他

(1) その他

- ①本仕様書に示すもののほか、本業務に有益な提案がある場合は、積極的に提案すること。
- ②導入時の各種設定、機器の設置場所等については、担当者と調整を実施し決定すること。
- ③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。
- ④本仕様書に定めのない事項については、市と受託者が協議して決定する。
- ⑤契約履行上の疑義については、市と受託者が協力して解決すること。

別紙 1 (構成機器)

カテゴリ	項目	数量	参考機種
窓口端末	ノート型 PC (15.6 型ワイド フル HD) OS : Windows10 Pro (64bit) LTSC ライセンス調達 CPU : インテル Core i5 メモリ : 8GB 光学ドライブ : DVD-ROM (内臓型) キーボード : JIS 配列準拠 (テンキー付) インターフェイス : 有線 LAN 標準装備	6	富士通 LIFEBOOK A579/C
プリンタ	モノクロページプリンタ 用紙対応サイズ : A3、B4、A4 他 印刷 : 両面印刷対応 給紙カセット : 2 段 インターフェイス : USB・有線 LAN	4	富士通 XL-9322
スキャナ	自動給紙方式 (ADF) +手差し+フラットベット モード : 片面/両面、カラー/グレースケール/二値白黒 光学解像度 : 600dpi インターフェイス : USB・有線 LAN	4	富士通 fi-8290
タブレット	液晶ペンタブレット 画面サイズ : 15.6 型 (IPS 液晶パネル) 強化ガラス 対応 OS : Windows10 (64bit) インターフェイス : USB その他 : 電子ペン付属	6	Wacom DTK-1660E
QR リーダー	据え置きタイプ 読み取りコード : 2次元コード (QR コード®、マイクロ QR コード®等)、バーコード インターフェイス : USB 電源供給 : 接続先より供給	6	デンソー QK30-u
NW 機器	VPN 装置 ライセンス、サポート保守 各 5 年分含む。	2	sophos SG105 Rev.3
	ファイアウォール装置	2	Cisco ASA5506-X

※上記構成の同等品以上とする。なお、参考機種を確認すること。