

# 宝塚市窓口支援システム調達業務 仕様書

令和5年（2023年）8月

宝塚市

# 目次

<u>1 案件名.....</u>	<u>1</u>
<u>2 調達目的.....</u>	<u>1</u>
<u>3 調達の要件.....</u>	<u>1</u>
<u>1. 調達概要.....</u>	<u>1</u>
(1) 機能概要	
(2) 成果物・納品物	
(3) 構築スケジュール	
(4) 実施体制	
<u>2. システム要件.....</u>	<u>2</u>
(1) システム環境	
(2) システム機能要件	
(3) 管理情報要件	
(4) セキュリティ要件	
(5) 機器要件	
(6) 性能要件	
(7) 効率性要件	
(8) 信頼性要件	
<u>3. メンテナンス・運用改善要件.....</u>	<u>5</u>
(1) メンテナンス	
(2) 運用改善	
<u>4. サポート体制・研修要件.....</u>	<u>6</u>
(1) サポート体制	
(2) 操作研修	
<u>5. 作業要件.....</u>	<u>6</u>
(1) 進捗管理	
(2) 協議録作成	
<u>6. 秘密保持に関する要件.....</u>	<u>6</u>
<u>7. その他.....</u>	<u>7</u>
<u>4 特記事項.....</u>	<u>7</u>

# 1 案件名

宝塚市窓口支援システム調達業務

# 2 調達の目的

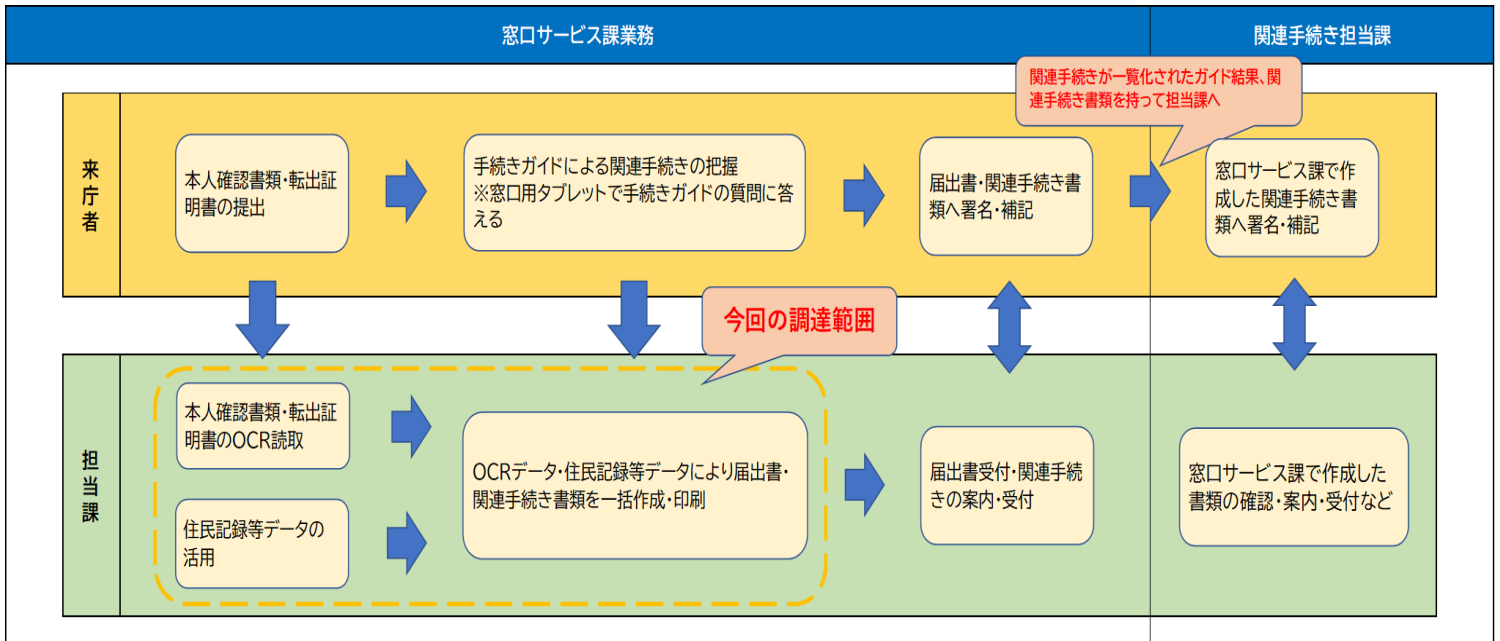
本市は平成17年に総合窓口を導入しているが、来庁者は複数の申請書類への氏名や住所など、何度も同じ情報を記載する必要があり、手続きに時間を要することから不満を感じている。他方、職員は、来庁者のライフイベントに応じて、適切な手続きを案内する必要があるが、案内が必要な手続きは個々に異なり、かつ多岐にわたるため、窓口担当職員の習熟と育成に時間がかかっている。

現在、申請書事前作成システムを導入し、窓口における記載時間の短縮を図っているが、住民異動と証明発行の一部に留まっている。また、おくやみ手続きについては総合案内のため、手続きに関するガイドサービスを利用することで適切な案内を行うとともに、申請書については、可能な限り一括作成しているが、EXCEL 活用に留まっている現状にある。

本調達においては上記課題のうち、複数の申請書類への記載が必要であり、手続きに時間がかかっている点に着目し、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OCRで読取処理をすることや、住民記録等データを活用することで、市民の記入項目を最小限に抑え、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も図り、窓口での手続き及び待ち時間を短縮させる「書かない窓口」を実現するものである。

(下図参照のこと。)

【「窓口支援システム」イメージ図】



# 3 調達の要件

## 1. 調達概要

### (1) 機能概要

窓口支援システムの機能概要は以下のとおり。

- ・マイナンバーカードをはじめとした本人確認書類・転出証明書の読み取り及びデータ化
- ・住民記録等データの活用

・届出書類・関連書類の一括作成・印刷

システムにおいて利用する本市の環境は「別添1：本市端末環境」に示すとおりである。システムを利用するために新規に必要な機器については、本提案内容に含め、テスト運用開始日までに納品すること。

また、本市が保有する住民記録等データとの連携も想定している。連携構築費用は、本市が契約している既存情報システムを所管するベンダーと調整のうえ、窓口支援システム側で必要となる費用、既存情報システム側で必要となる費用の両方を提示すること（既存情報システムを所管するベンダーの問い合わせ先は、質疑で問い合わせること。）。

なお、既存ベンダー側の作業については、本市が既存ベンダーと契約締結を行う。

## (2) 成果物・納品物

No.	分類	内容	数量	単位	成果物・納品物（想定）
1	システム開発	要件定義、設計、開発、テスト、本番移行	1	式	プロジェクト計画書、要件定義書、機能仕様書、プログラム仕様書類（システムソフトウェア仕様書、機器構成表、システム構成仕様書等）、各種機器説明書等
2	運用・保守	運用・保守	1	式	保守管理、運用管理、障害対応マニュアル等（運用仕様書、各種連絡先、仕様版管理）
3	研修	操作研修	1	式	システム操作マニュアル等
4	ソフトウェア	—	1	式	プログラム一式、開発、運用・保守に必要なツール等
5	その他	—	1	式	提案内容に応じ必要となる機器、保証書等

## (3) 構築スケジュール

想定スケジュールは以下のとおり。

令和5年10月上旬頃

契約～第1回打ち合わせ

令和6年2月中旬頃～3月下旬

テスト運用・操作研修開始

令和6年3月31日

本業務検収

令和6年3月下旬にシステムが本稼働可能であること。

※なお、スケジュール中の3月は業務繁忙期にあたる。業務繁忙期を考慮したうえ、極力、本市職員の負担軽減となるような構築導入スケジュールを提案すること。

## (4) 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。

プロジェクト責任者は、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、原則としてプロジェクト責任者を通じて行う。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。

## 2. システム要件

### (1) システム環境

個人番号利用事務系ネットワークで利用可能であること。なお、市の保有する既存資産（令和7年度までに更新時期を迎えるものを除く）を活用した提案も可とする。

### (2) システム機能要件

本システムでは、「(様式9) 要件一覧」に記載する機能要件を満たすこと。

また、提案するシステムの機能要件詳細を一覧にして提示すること。

### (3) 管理情報要件

本市の人口規模及び対象異動件数（下表、昨年度実績を参照のこと。）を考慮し、サービスの利用予定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。

#### 令和4年度住民異動件数

設置場所	転入	転出	転居	世帯変更	職権修正	世帯主変更	合計
窓口サービス課	4,891	4,829	1,916	538	7,908	1,287	21,369
長尾サービスセンター	398	565	259	64	296	69	1,651
宝塚駅前サービスステーション	289	422	228	40	115	37	1,131

### (4) セキュリティ要件

#### ア 前提条件

本市ネットワークは、個人番号利用事務系とLGWAN接続系、インターネット接続系に三分割し、三層分離のセキュリティ対策を行っており、既存端末等は個人番号利用事務系に設置している。既存のネットワーク設定の変更を原則として行わないこと。変更が必要な場合は、危険性の有無や、セキュリティ対策について事前に本市に提示し、安全性の確保と維持を事業者の責任において行うこと。なお、個人番号利用事務系と、他系統の接続、連携を行うことはできない。

#### イ 秘密保持及び情報資産の取扱い等について

個人情報保護に関する関係法規、本市情報セキュリティポリシー及び、別紙「秘密保持等に関する特記仕様書」（別添2）の内容を遵守すること。

個人情報を取り扱う場合は、特記仕様書の遵守状況について、定期的に本市の現地検査を受け、又は報告を行うこと。

#### ウ 情報セキュリティ対策について

個人情報漏えいしないよう、万全なセキュリティ対策と個人情報の管理を行うこと。

システムに使用するOSなどのソフトウェアは、最新のセキュリティプログラムを適用し、ウイルス対策ソフト等の不正プログラム感染防止機能は最新の状態に保つこと。

最新のセキュリティ動向を注視し、脆弱性や設定不備の最新の情報を収集するとともに、システムのプログラム強化やシステム設定の確認、セキュリティパッチの適用等を行うこと。

プログラムのバグや設定の不備、機器の故障等により業務に影響がでることのないよう、

点検・確認を行うこと。

情報の漏えい・改ざん等を防止するための対策に漏れがないかの点検等、不正アクセスを防ぎ情報セキュリティを確保するために十分な対策を、システム全体に対し行うこと。

エ バックアップ及び復旧について

障害等に備え、システムのバックアップを定期的を取得し、障害等の発生時には、迅速な復旧を行うこと。

オ セキュリティ事案への対応について

システムの脆弱性が発見された場合は、直ちに対策を行うとともに、被害の有無について調査を行うこと。

カ 管理体制について

業務において取り扱う機密情報は運用上必要最低限なものとする。

システムにアクセスする従事者の人数は最小限とし、認証情報を厳重に管理した上で、必要な操作以外行えないよう権限設定すること。

システムにアクセスする従事者に適切なセキュリティ教育等を行うこと。

本市の求めに応じ、セキュリティ対策状況の報告を行うこと。

キ ログの取得について

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、システム利用ログ（アクセスしたユーザー名、日時、電子計算機の IP アドレス等）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。

システムの利用にかかるログを取得すること。

エラーログ（例外事象等にかかる利用記録をいう。）を取得すること。

ログの保存期間は原則として1年間とする。

ログを点検又は分析するための機能を設けること。

ク アクセス制限について

許可されていない者が不正にアクセスできないよう、適切な対策を講じること。

ID/パスワード等により利用者を識別し、権限管理を行う機能を設けること。

システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。

ケ 契約満了後の機器・データの取扱いについて

事業者は、契約が満了する場合は、システムに保存されたデータを、物理破壊、磁気破壊、又は消去ソフトウェアによる消去によって復元不可能な状態に消去し、データ消去証明書を発行すること。

その他の資料等についても、紛失、盗難等の無いよう厳重に管理し、契約満了後の廃棄、返却について、本市の指示に従うこと。

(5) 機器要件

以下の要件を最低限満たす設計とすること。

## ア 配置場所及び業務処理時間

### 設置場所一覧

名称	住所 (全て宝塚市内)	備考	開庁時間 (12/28～1/3除く)
宝塚市役所 窓口サービス課	東洋町1番1号	本庁舎 2階	平日(臨時開庁有) 9:00～17:30
長尾 サービスセンター	山本東2丁目2番1号	あいあいパーク内 1階	平日 9:00～17:30
宝塚駅前 サービスステーション	栄町2丁目1番1号	ソリオ1 3階	平日及び土曜日 9:00～17:30

※ 業務処理時間の想定は、上表の開庁時間を原則とするが、混雑状況等により随時延長する場合があります。また、窓口サービス課の臨時開庁日については、例年3月最終週及び4月第1週の土曜日又は日曜日に実施しており、不定期である。

## イ 配置台数

窓口端末 届出窓口(窓口サービス課)	6台
おくやみ窓口(窓口サービス課)	1台
長尾サービスセンター(出先)	1台
宝塚駅前サービスステーション(出先)	1台
管理用端末(本庁舎)	1台

※いずれも既存端末を利用するものとする。

スキャナ(OCR用) 本庁舎8台 出先2台 合計10台(新規調達)

※スキャナについて、故障が発生した場合は保守を行う前提とすること。  
(センドバック保守可)

プリンタ(既存プリンタを活用のこと) 本庁舎3台に出力設定  
出先はそれぞれ2台に出力設定

## ウ システム利用者

窓口サービス課職員及び各サービスセンター職員 約50名

エ 既存端末でシステムが稼働するように設定を行うこと。

オ 既存プリンタで帳票を正しく印刷できるように設定・出力テストを行うこと。

## (6) 性能要件

システムへの情報の入出力にあたっては、円滑な業務の運用が図れるよう十分なキャパシティを備えること。

## (7) 効率性要件

効率的に業務を遂行可能であるよう配慮した画面構成や入出力方法であること。

## (8) 信頼性要件

ア 業務処理時間内でのサービス提供が可能であり、バッチ処理を行う場合は、本市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、本市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 障害対応又はデータバックアップに伴う作業については、本市職員の作業が極力発生しないようにすること。

### 3. メンテナンス・運用改善要件

#### (1) メンテナンス

ア 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、保守を適宜実施すること。

(ア) システムアップグレード

(イ) サーバメンテナンス

(ウ) セキュリティ対応（ウイルスパッチ）

(エ) その他本サービスの設計変更等

イ 既定で設定済みの他の地方自治体の転出証明書の仕様レイアウトに変更が生じた場合には、設定更新を行うこと（本市は変更後の他の地方自治体の転出証明書をサンプル帳票として提供又は貸与するものとし、サンプル帳票の提供、貸与方法及び設定更新の時期等は別途協議する。）ただし、他市の事例で反映が難しい、難読事例が発生した場合は当該情報を提供し、改善に努めること。

ウ 届出書や関連手続き書類などの作成書類の仕様について、法改正などの制度改正や独自のレイアウト変更などにより更新する必要がある場合には、更新作業を行うこと。

#### (2) 運用改善

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。

### 4. サポート体制・研修要件

#### (1) サポート体制

ア 提供サービスに関する下記問い合わせについて、窓口又は担当者等を一元化して受け付けできる体制とすること。

(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

イ 問い合わせに関する受付時間は、業務処理時間を網羅していること。

ウ 問い合わせに関する体制は、大規模災害等を考慮して、複数拠点で行う体制を有すること。

#### (2) 操作研修

システムを使用する職員に向けて、わかりやすい操作マニュアルを作成し、適切なタイミングでユーザー研修を実施すること。

また、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に実効的な研修を計画すること。当該マニュアルは最終成果物として電子データ及び書面で納品すること。

### 5. 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) 協議録作成

本市との協議内容を記録した協議録を作成し、最終成果物として納品すること。

## 6. 秘密保持に関する要件

- (1) 業務遂行上知り得た秘密及び事実を一切他にもらさないこと。この守秘義務は、契約終了後も課されるものであり、従事する者が離職した場合も同様に遵守させること。また、優先交渉権者となり、本市と契約を締結する際には、秘密保持等に関する特記仕様書の内容を確認の上、セキュリティに関する誓約書（別添3）に従事者の個人名及び事業者名の連名で提出すること。
- (2) 本市の提供する情報については、記録媒体、メール、インターネット、ファイル転送及びその他いかなる方法によっても、許可なく外部に持ち出さないこと。
- (3) 本サービス提供に係る業務の処理を第三者に委託してはならない。ただし、業務の一部について事前に申請し、本市の承諾を得た場合には、この限りでない。

## 7. その他

- (1) 優先交渉権者に決定された者と本市との間で、宝塚市窓口支援システム調達業務提案募集要項\_14 (2) で示す本業務に関する契約を締結するものとする。
- (2) 本業務受託者は、本市との契約及び宝塚市契約規則に基づく指示に従い業務を遂行すること。また、業務を遂行するにあたり、関係法令等を遵守すること。
- (3) 契約履行上の疑義又は本仕様書に定めのない事項については、本市と本業務受託者とで誠実に協議し、解決すること。

## 4 特記事項

以下、著作権に関して特記事項を定める。

- (1) 成果物又は納品物に関する著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。）は、システムで使用する帳票作成のため帳票イメージとして本市が提供したもの、又は本業務受託者若しくは第三者がパッケージなどとして従前から著作権を有しているものを除き、本市による契約代金の支払いと引き換えに、本市及び本業務受託者の共有（持分均等）とし、いずれの当事者も相手方への支払いの義務を負うことなく、第三者への利用許諾を含め、かかる共有著作権を行使することができるものとする。なお、本業務受託者は、開発された成果物に関する著作権者人格権を有する場合においても、本市及び本市の指示する者に対してこれを行使しないものとする。
- (2) 本市及び本業務受託者は、前項の共有に係る著作権の行使についての法律上必要とされる共有者の合意を、あらかじめこの契約により与えられるものとする。
- (3) 本市及び本業務受託者は、相手方の同意を得なければ、上記(1)所定の著作権の共有持分を処分することはできないものとする。