

R6 竹田市スマート窓口「書かない窓口」等導入業務に係る仕様書

1. 業務名

竹田市スマート窓口「書かない窓口」等導入業務

2. 業務目的

本市では市民の約83%がマイナンバーカードを取得しているが、行政手続きにおいてその利点が活かせる環境が十分に整っていない。また、市民が来庁する際、「どの窓口で手続きをすればよいか判断しにくい」といった、不満の声が出ている。本事業は、①マイナンバーカードの利点を活かし、②スマホやパソコンから各種申請等の手続きが完了でき、③1つの窓口で全ての手続きが完結する「待たない」「書かない」「迷わない」をコンセプトとした、複数ツールの組み合わせによるフロントヤード改革を実施するものである。

3. 委託場所及び履行期間

委託場所

大分県竹田市大字会々1650番地 竹田市役所本庁、3支所及び指定する場所

履行期間

契約締結日の翌日から令和7年3月10日まで

4. 業務内容及び成果物

(1) 委託内容

- ① 本システムの構築（設計・構築・テスト・移行・操作研修等）
- ② 電子申請システム（LoGoフォーム）での予約受付、事前申請フォームの作成
- ③ ネットワーク環境を考慮したシステム構築
- ④ 本市ネットワーク環境運用事業者との調整
- ⑤ 本市住民基本台帳システム事業者との調整
- ⑥ 本市住民基本台帳システムとの連携構築
※住民基本台帳システムとの連携開始時期等については別途協議を行うものとする。
- ⑦ 運用・保守
- ⑧ その他必要な作業

(2) 成果物

成果物の内容は、以下のとおりとする。

項番	成果物
1	作業計画書(WBS)
2	課題管理表
3	要件定義書（打ち合わせ書）
4	ネットワーク設計図
5	移行リハーサル結果報告書
6	システム操作手順書

(3) 納品場所

「(2) 成果物」で指定した成果物は、「3 . 委託場所」で指定した場所に、期日までに納品すること。

5. 提案要件

(1) 稼働実績

提案するシステムについて、他自治体で導入実績がある場合や、今後導入予定がある場合は、実績数または導入予定数を明示し提出すること。

(2) その他実績

基幹業務システム等（住民基本台帳システム、福祉系システム等）の市民課業務関連の導入実績がある場合は、その実績を明示し提出すること。

(3) 実施体制

システム導入にあたり、作業計画書を作成し、適切な作業管理を実施すること。また、業務を円滑かつ確実に進めるため、必要なスキル及び経験を有する者を配置すること。クラウド型システムの導入を前提としていることから、クラウドサービスは、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（Information system Security Management and Assessment Program : ISMAP）で認定を受けているクラウドサービスプロバイダー（CSP）の上位資格保持者を有していることを含んでいるものとし、当該上位資格保持者は構築・運用にかかわる必要があるため、受注者に籍を有していること。なお、専任・兼務は問わない。本業務遂行に関する本市からの要請、指示、その他日常的な連絡や確認等は、原則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。

6. 導入スケジュール

本システムの導入スケジュールは以下のとおりとしているが、事業者側で導入までの推奨するスケジュールを有する場合は、以下のスケジュールに沿った提案のほか、別途「推奨スケジュール」を提示するものとし、受託候補者決定後、導入までの詳細なスケジュールについては本市と協議を行い決定するものとする。また、他システムとの連携仕様設計、連携テストについては、別途、本市及び本市住民基本台帳システムベンダと調整のうえ、スケジュールを決定するものとする。

【導入スケジュール】

期間	内容
令和6年9月～	要件定義（非機能要件含む）
令和6年9月～	各種設計 画面・帳票・バッチ処理・仮想基盤・データベースプログラム・運用業務等
令和6年9月～12月	環境構築

令和7年1月～	総合テスト運用テスト受入テスト 本市ネットワーク環境での運用テスト
令和7年1月～2月	仮稼働及び職員研修
令和7年2月～	本番稼働

7. システム要件

(1) システム概要

本市にて導入済みである電子申請システム（LoGoフォーム）を活用し、市民が来庁予約や事前申請を行うことができるようにすること。

従来の窓口業務で市民が記載していた申請書を自動作成することで、申請書作成における負担を軽減するシステムとする。転入、転出、死亡等の異動の際には、あらかじめ連携していた住民基本台帳システム及びその他福祉システム等の資格情報をもとに、必要となる申請書を自動的にピックアップできる機能を有するものとし、本市職員の負担軽減及び業務効率化が可能なシステムとすること。

※その他福祉システム等の具体例としては、

- ①介護保険の情報（被保険者番号、資格取得、喪失、要介護度、等）
- ②国民健康保険の情報（被保険者証番号、資格取得、喪失、等）が挙げられる。

(2) 調達するシステム

① 導入形式

システム構成は、IaaSまたは、クラウド型システムとする。

クラウド型システムの場合、システムが稼働するクラウド環境は、デジタル庁が「ガバメントクラウド整備のためのクラウドサービスの提供事業者」として選定したCSPが提供するクラウドサービスを利用したものであることとする。なお、データセンターについては下記要件を満たすこと。

ア 利用するクラウドサービス事業者のデータセンターは、日本国内に立地されたデータセンターとすること。

イ システムが稼働するデータセンターから本市への通信は豊の国ハイパーネットワークを利用すること。

ウ 火災報知設備、消火設備等の建築設備が設置されていること。

エ 商用電力の供給が停止した場合、コンピュータシステムに影響を及ぼさない状態を確保できる十分な容量を持つバックアップ電源設備が設置されていること。

オ 監視カメラによるセキュリティを実施していること。

カ データセンターにおいて24時間365日の運用保守を実施していること。

② 周辺機器・関連ソフトウェア

システム周辺機器については以下のとおりとし、設置場所、台数については別途本市と協議すること。

ア 転出証明書OCR用スキャナ

イ 顔認証用カードリーダー

（簡易的な申請書作成機能が付随していることが望ましい。）

ウ 電子申請システムからの申請情報転送用ファイル転送システム

エ 仮想デスクトップ基盤（※）

オ RPAリモート実行ツール（※）

※エ 仮想デスクトップ基盤とオ RPAリモート実行ツールは、本システムと他

システム間をRPAでデータ連携させる場合、必須とする。

(3) システム機能構成要素

本システムの機能要素は、以下のとおりとする。

① ログイン機能

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。

② 書類作成機能

本市住民記録データを活用し、電子的に住民異動届及び付随する手続きで使用する申請書類を作成できること。不足情報については、画面上で簡単な方法により入力、修正できること。

③ 来庁情報確認機能

LoGoフォームで入力された来庁予約情報や事前申請の内容を確認できること。

④ データ化機能

窓口申請システムより発行する申請書等をPDF化できること。

⑤ 受付検索機能

受付情報の検索ができること。

⑥ 帳票印刷機能

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。また他課で使用する書類も印刷できること。

(4) 機能要件

① 住民異動届等の作成機能

ア 他自治体からの通常転入

持参された転出証明書をOCR処理し、その情報を基に電子的に住民異動届を作成できること。

イ 他自治体からの特例転入

住基ネット統合端末から住民基本台帳システムへ連携されたデータを本システムへ取り込み、電子的に住民異動届を作成できること。

ウ 転居・転出・その他の住民異動

転居・転出・その他の住民異動の場合は、住民基本台帳システムから提供される本市住民記録データを参照し、その結果から電子的に住民異動届を作成できること。

エ エラー表示・入力漏れ防止

必要項目の入力漏れ防止のため、エラーメッセージ機能を搭載していること。
なお、必要項目が不足している場合はエラーメッセージの表示に加え、次の画面に進むことができないようにすること。

オ 共通宛先、共通口座管理

申請書作成時に必要となる喪主、申請者、代理人、口座情報については、1度登録することで、2回目以降の入力は選択画面から選択して登録できること。

カ リスト表示

住所、本籍の読み方が不明な場合は、都道府県から大字までリスト表示し、選択入力が可能であること。

キ 備考

住民異動届に補記する内容等については、備考欄を設け、自由に入力できる

こと。

② 付随する手続きに必要な書類作成機能

ア 電子的に作成した住民異動届の項目を使い、住民票・印鑑登録証明書等、市民課手続きで使用する各種申請書類を作成・印刷できること。また、他課で使用する書類や手続き案内等が作成、印刷でき、かつ、他課においても、書類の作成・印刷ができること。

イ 異動事由に該当する必要な申請書類が一覧で表示されること。

ウ 転入、転出等の異動処理及びおくやみ手続きに関して必要となる申請書類は資格情報をもとに自動的にピックアップされること。

エ 転入、転出等の異動処理及びおくやみ手続きに関する申請書作成をアシストするためのヒアリング機能を有し、経験の浅い職員でも容易に申請書作成が可能なシステムであること。

③ 住民基本台帳システム及びその他福祉システム等との連携

本システムの導入にあたり、本市住民基本台帳システム及びその他福祉システム等との前方連携、住民基本台帳システムへの後方連携を可能とするため、本システム導入契約後速やかに本市及び本市住民基本台帳システムベンダ、その他福祉システム等ベンダと調整を行っていくものとする。

なお、基本的な連携仕様については、以下のとおりとする。

前方連携（住民基本台帳システム及びその他福祉システム等から本システムへの連携）

ア 本市現行住民基本台帳システムから住民基本情報、資格情報を定期あるいは、随時連携すること。

イ その他現行福祉システム等から資格情報を定期あるいは、随時連携すること。

ウ 連携した資格情報をもとに、「転出」、「転居」、「死亡」等の異動事由ごとに必要となる申請書を自動的にピックアップし、申請書作成時の作業の効率化をはかること。

後方連携（本システムから住民基本台帳システムへの連携）

ア 本システムで電子的に作成した住民異動届のデータを使い、本市住民基本台帳システムでの入力負荷を軽減することを目的とした設計とすること。

イ 連携するデータは「転入」「転出」「転居」等の異動事由を対象とすること。

ウ 連携するタイミングについては、別途協議すること。

エ 構築済みのデータを活用し、転出証明書を伴わない「転出」「転居」等の住民異動をシステム上で処理できること。

その他

ア 連携するデータについては、システム導入事業者にて本市住民基本台帳システムの文字コードに変換すること。

イ 文字変換テーブルについては、システム導入事業者側にて作成し、連携先の本市住民基本台帳システムの文字追加に合わせてメンテナンスも実施すること。

④ 各種証明書等の申請書作成及びデータ連携

窓口来庁時に証明書発行申請書を作成する際に使用する「書かない窓口」の利用範囲については下記のことを想定している。（現状の様式は参加表明後配布）

市民課 戸籍証明・身分証明書・附票等の請求書
住民票の写し等の請求書
印鑑登録証明書
一般証明交付申請書
税務課 税務証明・閲覧申請書

（５）非機能要件

① 前提条件

- ア システム環境 7の（２）参照
- イ 同時アクセス数 20以上
- ウ ハードウェア環境 7の（２）参照
- エ 端末数（窓口支援システムの運用形態によるが、次の数量を想定、確定数量は候補者決定後となる） 10台
別添想定機器等の設計書（例示品）を参照
- オ 運用時間
平日 8:30 ～ 17:00
※土・日・祝日・12月29日から1月3日は未稼働

② 使用性・効率性要件

使用性・効率性は以下の要件を満たすこと。

- 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、画面遷移、入出力操作方法であること。
- イ 本市職員の業務効率性を高め、負担軽減に資する効率的な機能を有すること。

③ 信頼性要件

信頼性要件は以下の要件を満たすこと。

- ア 前提条件に記載する運用時間内でサービス提供が可能であること。ただし、システムメンテナンス等による停止は除く。
- イ バッチ処理が必要な場合は、本市が指定するオンライン運用開始時間までに完了すること。
- ウ バックアップ機能を備え、1週間分のデータを保持すること。
- エ 障害時の運用手順については、障害時の連絡体制・対応フロー等を定め、運用保守手順書に記述すること。

8. システム導入要件

システムの導入にあたり、以下のデータセットアップを実施すること。

（１）OCR用帳票の定義体の整備(OCRを利用する場合)

本稼働までに転出証明書フォーマット、転出証明確認書を事前にセットアップができるものについては、セットアップすること。対象とする転出証明書は別途協議とする。

（２）申請書等の定義体の整備

本市が要求する各種申請書類について、現状の申請書フォーマットをもとに作成すること。なお、対象となる各種申請書類の帳票数の限度については、別途提示すること。また、本システム導入後に本市の都合または法改正等による各種申請書類

の変更が必要になった場合についての対応も提示すること。

9. テスト要件

テストは、テスト実施体制、作業スケジュール、テスト方法、テスト環境、テストデータ等について検討した上で、テスト工程（総合テスト、システムテスト、運用テスト等）に合わせたテスト計画の立案、テスト仕様書の作成により、適切なタイミングで実施すること。

（１）テスト方法

システム導入事業者はテスト仕様書に基づき、本市と協議してテストを実施すること。テストにおいてエラー及び障害発生を確認した場合は、復旧作業を行うこと。テスト実施後は、速やかに品質評価を行い、完了判定の上で次のテスト工程に着手すること。テスト結果は、本市が理解可能な内容でチェック項目を作成すること。

（２）テスト環境

システムテストの実施は、可能な限り実際の業務環境に近い状態で行うこと。また、システム導入事業者側でのシステムテスト終了後、想定どおりの運用が可能かどうか確認する運用テストは本市で実施するため、これに対応すること。なお、開発期間中のテスト環境については、本市と協議すること。

（３）テストデータ

各テストで使用するテストデータに関しては、システム導入事業者側で準備すること。なお、個人情報のない帳票等はサンプルとして提供する。

10. 研修要件

システムを使用する本市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、本市職員が、本システム切り替えに際して戸惑うことなく実効的な研修を計画すること。研修方法については、システム導入事業者側で適切な方法を採用し、職員業務の妨げにならないように工夫を行うこととする。

11. アフターフォロー

（１）提供サービスに関する下記の問い合わせをサポートセンターにて受け付けるものとする。

- ① 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
- ② サービスが正常利用できない等サービス状態、障害確認に関する問い合わせ

（２）サポートセンターのサポート時間は本市開庁時間を網羅していること。

（３）運用保守体制においては、九州管内に事業所があり、対応可能な職員等が在籍していること。

12. 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、関係法令及び本市セキュリティポリシー等を遵守するとともに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、システム導入事業者は、適切なセキュリティ対策を講じること。合わせて本システム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。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) 本システム導入作業に関するセキュリティ管理

システム導入事業者は、本業務の遂行にあたり、行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律、個人情報の保護に関する法律及びシステム導入事業者の定めた「特定個人情報の取り扱いに関する特約」及び「個人情報の取り扱いに関する特約」を遵守すること。

(3) 権限管理

I D・パスワード等により識別を行う機能を設けること。

本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、本市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

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、保存する機能を設けること。

1 3. システム運用保守業務要件

(1) 運用・保守業務期間導入後60ヵ月以上

(2) 保守対象

保守対象は、「7 (2) ②周辺機器・関連ソフトウェア」に示す納入物品とする。

(3) 対応窓口の設置

- ① システム導入事業者は、問い合わせ窓口を設置し、障害や動作に関する各種問い合わせに対応すること。
- ② 窓口対応時間は、土曜日、日曜日、国民の祝日のに関する法律に規定する休日及び年末年始(12月29日から1月3日まで)を除く平日午前8時30分から午後5時とする。
- ③ 繁忙期の対応については、別途、本市と協議を行うものとする。

(4) セキュリティ

- ① 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。
- ② 本市からデータセンターへの接続は豊の国ハイパーネットワークにて接続すること。また、データセンター内のネットワーク通信において、ファイアウォール等で第三者によるデータの不正利用・改変・サーバーへの不正な接続等を防止すること。
- ③ 提供サービスの運用環境に対してOS/ミドルウェア等のセキュリティパッチの適用を適宜行うものとする。適用方針として脆弱性関連情報において緊急度が高いものに関し、クラウドサービスとして使用しているコンポーネントが該当

している場合、当該セキュリティパッチを適用するものとする。

(5) 障害対応

ア 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。

イ バックアップからの復旧については、障害検知から24時間以内での復旧を目標とすること。