

伊勢崎市書かない窓口システム導入業務委託仕様書

1. 業務名

伊勢崎市書かない窓口システム導入業務委託

2. 事業目的

本業務は、書かない窓口システムの導入により来庁する市民の待ち時間短縮、申請書記入の負担軽減等の行政手続きの簡素化を図り利便性を向上させるとともに、職員の事務処理に係る負担の軽減を図り業務の効率化を推進することを目的とする。

3. 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

(令和6年12月31日までのシステム導入、令和7年1月1日からの運用開始を予定)

4. 運用想定期間

令和7年1月1日から令和11年3月31日までを想定

5. 業務内容

- (1) 書かない窓口システムの導入に係るプロジェクト管理
- (2) 書かない窓口システムの構築（設計・構築・テスト・運用開始・操作研修等）
- (3) 書かない窓口システム導入に伴う機器の調達・設置
- (4) 運用及び保守の仕様設計
- (5) 導入後の運用保守
- (6) その他必要な作業

6. 成果物

受注者は契約後、直ちに本市と本仕様に基づく詳細な打ち合わせを行うこと。また、次の表1に掲げる納品物を本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1部及び本市が指定するファイル形式で作成した電子媒体とすること。

表1 納品物

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	初回打ち合わせ時
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	システム稼働時
テスト結果報告書	単体テスト項目、結合テスト項目、総合テスト項目、運用テスト項目及び各テストの結果	動作試験完了時
操作マニュアル	ユーザー向けの操作方法を記載	操作研修時
研修テキスト	職員向けの研修内容を記載	操作研修時
運用保守手順書	運用保守に関する事項を記載	システム稼働時
打ち合わせ資料及び議事録	会議等の資料及び議事録	会議等の実施後 5 営業日以内
その他関係書類・納品物	本市から指示のあったもの	システム稼働時

7. 成果物納品書先

伊勢崎市役所 企画部事務管理課 デジタル化推進係

8. 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) 初回打ち合わせ時にプロジェクト計画書を本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、定期的に本市へ状況報告すること。
- (5) 本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) 本稼働判定については本市の合意を得ること。

9. システム構築の留意点

- (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、基幹系システムとの連携等についてできる限り本市が行う作業負担の軽減が図れる方法により実現すること。
- (2) 低廉かつ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（51ヶ月程度を想定）中の円滑な運用を可能とする低廉かつ効率的な書かない窓口システムを構築すること。

(3) 関係法令等の制定及び改廃への対応について

関係法令等の制定及び改廃が行われた際に、書かない窓口を継続するためにシステムに対して必要な対応を行うこと。また、関係法令等の制定及び改廃が行われた際に、改修にかかる費用を可能な限り少なくするための工夫を行うこと。

10. システム要件

(1) 基本要件

(ア) 本市の基幹系システム（株式会社ジーシーシー：e-SUITE V2）と連携すること。基幹系システムからの連携データファイルは、1日1回市役所庁内ネットワーク上のサーバーにダウンロードされ、庁内サーバーから各事業者のサーバーまでの通信経路は専用線又はLGWANとする。なお、連携データは中間標準レイアウトに対応した形式を想定している。

(イ) 氏名・住所・生年月日等の情報を、マイナンバーカード等のICチップ及びOCR券面読み取り又は二次元コードの読み取りにより取得し、自動転記による申請書類の作成、住民異動に伴う手続き案内書の出力等ができること。

(ウ) 追加費用を負担することなく書かない窓口システムでの取扱業務及び取扱手続を追加できる拡張性を有すること。

(エ) 他自治体の先進的な事例等の知見や業務改善の視点をもとに、導入窓口の展開順や窓口における手続き・業務フローの検討に対する助言等の支援を行うこと。

(オ) 基幹系システムとの連携に必要な費用については本提案費用に含めること。

(2) 機能要件

別紙2「要求機能一覧」のとおりとする。

(3) システムで使用する文字フォント

戸籍統一文字や住基ネット統一文字を網羅した文字フォントを採用し、その調達費用を本業務内に含めるものとする。なお、自治体情報システムの標準化により、住民記録システムを含む基幹業務システムの文字については、令和6年12月にデジタル庁が示す文字セットである「行政事務標準文字」に対応する文字フォントに移行するため、必要な対応について必ず対応すること。

(4) 対象業務

書かない窓口システム導入時に対象とする業務は住所異動に伴い発生する業務で次のとおりとする。

(ア) 住民記録に関する業務（住所異動手続：住民異動届申請用紙）

(イ) 国民健康保険に関する業務（国民健康保険加入・脱退・券面情報変更手続）

(ウ) 福祉医療に関する業務

(受給者証申請手続：福祉医療費受給資格者証交付申請書)

(エ) 児童手当に関する業務 (認定請求手続：児童手当・特例給付認定請求書)

(オ) 介護保険に関する業務 (介護保険加入手続：介護保険被保険者証交付申請書)

(カ) 就学に関する業務 (転校手続：区域外就学届・保護者変更申出書)

(5) システム構成

(ア) サーバーの形態

本業務では特定個人情報を取扱うため、書かない窓口システムで利用するサーバ及び通信経路は、マイナンバー利用事務系以外のネットワークと接続しないこと。なお、デジタル庁によるガバメントクラウドを利用した自治体窓口 DXSaaS を除く外部クラウドサービスを利用する場合は、専用線による閉域接続又は LGWAN-ASP サービス（以下、「外部クラウドサービス等」という）のみとし、LGWAN-ASP による場合は通信の暗号化等によりマイナンバー利用事務系と同等のセキュリティを担保すること。また、保守等で外部クラウドサービス等へ接続する場合は専用線を用いることとし、接続する端末は専用線以外のネットワークと接続させないようにするとともに、アクセス制御、アクセスログの取得、個人情報データの持ち出しを防止するための対策を行うこと。ただし、本市は令和6年12月にガバメントクラウド（OCI）において基幹系システムの稼働開始を予定しているため、庁内ネットワーク上の連携データ中継機能を提案すること。SaaS 型の場合は事業者の任意の場所に設置、オンプレ型の場合は市役所庁舎内サーバー室等に設置し、いずれの場合も事業者にてサーバー等の必要機器を用意すること。

(イ) 機器の配置場所

A) 市役所本庁舎（伊勢崎市今泉町二丁目410番地）

① 本館1階 端末セット8

（市民部市民課、健康推進部国民健康保険課、健康推進部年金医療課
長寿社会部介護保険課）

② 本館4階 端末セット1（教育部学務課）

③ 東館2階 端末セット1（福祉こども部子育て支援課）

B) いせさきガーデンズ（伊勢崎市宮子町3406番地3）

市民部いせさきガーデンズ行政センター 端末セット1

C) スマーク伊勢崎（伊勢崎市西小保方町368番地）

市民部スマーク伊勢崎行政センター 端末セット1

D) 赤堀支所（伊勢崎市西久保町一丁目64番地5）

市民部赤堀支所市民サービス課 端末セット1

E) あずま支所（伊勢崎市東町2668番地1）

市民部あずま支所市民サービス課 端末セット1

F) 境支所（伊勢崎市境 6 3 7 番地）
市民部境支所市民サービス課 端末セット 1

(ウ) 調達する機器類

- A) 調達する機器類は次の表 2 及び表 3 のとおりとする。ただし、書かない窓口システムの安定的な導入、運用保守及び別紙 2「要求機能一覧」に記載する機能要件を満たすために必要な機器類が別にある場合には別表 1「年度別経費見積書」に記載し経費に含めて提案すること。また、仕様については用途に応じた最適なものとする。
- B) 機器類はサーバーを除き一括購入とし、レンタル、リース不可とする。
- C) 機器類の正常な稼働に必要な OS、ブラウザ、ソフトウェア等をインストールした状態で納品すること。

表 2 上記 10- (5) - (イ) に記載する「端末セット」として配置する機器等

機器等	用途	数量
職員操作端末 (窓口据置)	職員が書かない窓口システムを操作する	15
タッチパネルモニタ (窓口据置)	・窓口来庁者に職員が操作する窓口用パソコンの画面を共有でき、来庁者がタッチ操作で設問等に回答できる ・タッチペンで電子署名ができる	15
タッチペン	タッチパネルモニタの画面に電子サインを署名する	15
I C カードリーダー	マイナンバーカードの I C チップデータを読み取り、書かない窓口システムにデータを引き渡す	15
テンキー	職員操作端末に接続し数字を入力する	15
O C R リーダー	運転免許証、在留資格証明書の券面情報から窓口での手続きに必要な情報を抽出し、書かない窓口システムにデータを引き渡す	15
二次元コードリーダー	転出証明書及び手続案内に印刷された二次元コードを読み取る	15

表 3 表 2 以外に配置する機器等

機器等	用途	数量
RPA ライセンス及び端末	書かない窓口システムで作成された申請データを基幹系システムへ RPA により自動入力する	6
サーバー (オンプレの場合)	書かない窓口システムの稼働	1

(6) 非機能要件

(ア) 前提条件

A) システム利用者

本市職員約 250 人

※導入時の想定人数であるため書かない窓口システムでの取扱業務の追加により増加する場合がある。

※書かない窓口システム導入予定部署の職員数概算であり、書かない窓口システムへの同時接続を想定している数ではない。

B) システム運用時間

① システムのメンテナンス等の時間を除き、原則 24 時間 365 日の運用が可能であること。

② メンテナンス等によりシステムを停止する際は、事前に職員に連絡すること。

③ システムのメンテナンス等は、緊急の場合を除き次に示す開庁時間外に実施することとし、開庁時間中のシステム運用を確保すること。

本庁舎及び各支所の開庁時間 8:30～17:15

※土曜日、日曜日、祝日及び12月29日から1月3日を除く

※本庁舎は市民部市民課のみ、令和7年3月31日までは日曜日の9:00～17:00についても開庁時間とする

各行政センターの開庁時間 10:00～19:00

※12月29日から1月3日を除く

(イ) 性能要件

A) キャパシティ

データ量及び書かない窓口システムの操作者の増加に対して、システムのパフォーマンスが低下しないように上記ア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。

B) 同時接続最大数

15 台。ただし、提案により同時接続の最大数が増加する可能性がある場合は、それに従うこと。

(ウ) 信頼性要件

A) 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。

① 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。

② システム障害、異常入力や処理を検出し、データの漏洩や改変を防止する対策を講じること。

③ 障害等でデータ復旧が必要な場合、本市の業務への影響を抑制するため、デ

ータの復旧時間の短縮やデータ損失の抑制を図りつつ、データ復旧を確実に実施できること。

B) 障害時対応手順の策定

障害時の対応手順については、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。

C) データ復旧要件

- ① 自動バックアップ機能を備え、最低でも 2 営業日前までの申請データを保持すること。また、情報の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するためのセキュリティ対策が取れていること。バックアップの世代や方法については、本市と協議を行い決定すること。
- ② 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、定期的に確認できる仕組みを持ち、運用保守において確認すること。
- ③ 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、運用保守において作業を実施すること。

(I) セキュリティ要件

書かない窓口システムは、特定個人情報を含む機密性、秘匿性の高い情報を管理するため、情報資産の適切な管理に努めるとともに、以下のセキュリティに関する要件を備えること。

A) セキュリティ対策

- ① 内外からの不正な接続及び侵入、書かない窓口システムが保有する情報の漏えい、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 継続的にセキュリティが維持されるよう取り組むこと。

B) 権限管理

- ① ユーザーごとに ID を付与することができ、パスワード等により識別を行う機能を設けること。
- ② 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操作者に対して、市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。

C) ログ

- ① 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、または運用を実施すること。
- ② 操作者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。

- ③ 取得したログは1年以上保存できること。また、改ざん、消失防止対策を行うこと。

D) 情報セキュリティに係る認証

- ① 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）によるプライバシーマークまたは情報セキュリティマネジメントシステム（ISO/IEC27001）認証を取得していること。
- ② 外部クラウドサービス等を利用する場合は、クラウドサービスセキュリティ（ISO/IEC27017）認証を取得していること。

(オ) 緊急時対策手順の策定

書かない窓口システムが保有する情報の漏えい等のインシデントが発生した場合、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。

11. 操作研修

- (1) 職員向け操作研修を計画し実施すること。
- (2) 操作研修に必要な端末等については、第10-(5)-(ウ)で調達する機器を利用するものとする。
- (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。
- (4) 職員の研修期間を十分に確保すること。

12. 本稼働支援

- (1) 本稼働開始時は立会作業を実施すること。
- (2) 本稼働開始日に運用を開始する業務については、市と協議の上決定すること。

13. 運用・保守要件

- (1) 基本要件
 - (ア) 本システム構築業務完了後は、引き続き運用保守業務を請負うものとし、その期間は第4「運用想定期間」に掲げる期間とする。
 - (イ) 保守対象は、本業務で新たに調達するシステム及びハードウェア一式とする。
- (2) システム運用・保守体制
 - (ア) 問い合わせ受付から障害対応まで、一元的な運用保守窓口（ヘルプデスク）を設置すること。
 - (イ) 対応時間は第10-(6)-(ア)に掲げるシステム運用時間を原則とするが、緊急

時や障害発生時は窓口業務に影響がでないよう必要な支援対応を行うこと。

(ウ) システム障害が発生した場合、早急に障害の状況把握、復旧を行い、復旧のめど及び今後の対応等の報告を行うこと。

(エ) 人事異動及び年度切替え時の設定変更等について、本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、本市にて容易に実施できる場合は、対応不要とする。

(3) ハードウェア保守

第10-(5)-(ウ)で納品したものについて、本システムの正常を維持するため、第4「運用想定期間」中は以下の保守作業の実施を保証すること。

(ア) ハードウェア及びソフトウェアのバージョンアップ等の作業が生じる場合は、本市に事前に連絡し、作業内容を提示した上で実施すること。

(イ) 機器の故障、障害対応について、必要に応じて技術者の派遣を行うこと。派遣に係る経費及び故障等に係る交換部品等の経費については別途対応とする。

(4) 上記(1)から(3)の要件を満たす運用・保守契約について、令和6年度分については本契約に含め締結し、令和7年度以降については別途締結することとする。

14. その他事項

(1) 本稼働に必要な事項について、本市と基幹系システム保守業者、ネットワーク保守業者と打ち合わせの上、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及び本市が開示した情報を本業務の目的以外に使用又は第三者に提供しないこと。

(4) 本仕様書の内容で疑問や問題点が生じた場合には、その都度本市と協議すること。