

木津川市窓口支援システム導入委託業務 特 記 仕 様 書

令和2年12月25日

第1 共通事項

1 総則

(1) 業務の目的

近年、総務省から、地方公共団体における良質な公共サービスの提供のため、ICTを活用した業務改革が求められていることから、本市では市民の負担軽減を図ることを検討している。また、新型コロナウイルス感染症対策においても滞在時間の短縮が求められていることから、住民異動や各種申請書発行に伴う提出書類の自筆記載等を省略し、各手続きの効率化を図ることで、書かない窓口の実現や待ち時間の短縮を図るなど、「総合窓口」機能を強化し、市民サービス向上を目指すことを目的とする。

なお、本業務はシステム導入後の安定稼働を実現するため、システム開発技術、OCR活用技術等の専門的な知識だけでなく、システム運用設計、実績、サポート体制、価格等を総合的に判断する必要があるため、プロポーザル型の選定を実施するものとする。

(2) 委託者

木津川市

(3) 委託業務名

木津川市窓口支援システム導入委託業務

(4) 履行場所

木津川市役所 市民課及び電算室
(木津川市役所、受託事業所、データセンター)

(5) 履行期間

契約日の翌日から令和4年1月31日まで
運用開始予定日：令和4年1月末予定

2 一般事項

(1) 適用範囲

- ア 本仕様書は、木津川市窓口支援システム導入委託業務に適用するものとする。
- イ 受託者は、本仕様書に疑義が生じた場合、本市担当者とは十分な打合せ又は協議を行い、業務の遂行に支障のないように努めなければならない。

(2) 関係法令等の遵守

- ア 本業務の遂行にあたっては、次の法令を遵守すること。
 - ①木津川市個人情報保護条例

- ②木津川市契約事務規則
- ③木津川市情報セキュリティポリシー
- ④その他関係法令

イ 上記のほか、受託者は業務の実施にあたり、本仕様書に定めることその他関係する法令、規則、通知、基準等を遵守しなければならない。なお、受託者は常に最新の法令・通達等に基づき、業務を遂行しなければならない。

(3) 提出書類

受託者は、業務の着手・完了にあたり、下記の書類を提出し承認を得ることとする。

- ①着手届
- ②主任技術者等（変更）通知書及びその経歴書
- ③業務工程表
- ④業務完了届
- ⑤業務成果引渡書
- ⑥その他必要な書類

(5) 打合せ等

受託者は、的確に業務を遂行するため、本市担当者と十分な協議、打合せを行い、その内容を速やかに協議録にとりまとめ、本市に提出して確認を得なければならない。

また、主任技術者は、仕様書に定めのない事項について、疑義が生じた場合は速やかに、本市担当者と協議するものとする。

(6) 資料の貸与

業務を実施するための必要な資料の収集は原則として受託者が行うものとする。ただし、本市が保有している資料のうち、特に制限のないものについてはこれを貸与する。この場合、受託者は、貸与を受けた資料についてその借用書を作成のうえ本市に提出し、業務終了後にすべて返却するものとする。

(7) 関係官庁等への手続き等

ア 受託者は、業務の実施に当たっては、本市が行う関係官庁等への手続きに協力するものとする。

イ 受託者は、関係する官公庁など関係機関との協議を必要とする場合、又は協議を求められた場合は誠意を持って対処し、速やかに、その内容を議事録にまとめて、本市に届出なければならない。

(8) 契約変更

本市は、次の各号に掲げる場合において、業務委託契約の変更を行うものとする。

- ①委託料に変更を生じる場合
- ②履行期間の変更を行う場合
- ③本市と受託者が協議し、業務履行上必要があると認められる場合

(9) 一時中止

次の各号に該当する場合において、本市は受託者に必要と認める期間、業務の一部又は全部を中止させることができる。

- ①天災等により業務の対象箇所の状態が変動した場合
- ②その他、本市が必要と認めた場合

(10) 守秘義務

受託者は、業務の遂行上知り得た事項について、本市の許可なく、第三者に漏らしてはならない。

(11) 成果品

本業務の成果品は、次のとおりとする。

① ネットワーク完成図書

- ・ ネットワーク構成図（システム導入前と導入後のネットワーク構成図）
- ・ ネットワーク設定表（構築したネットワークの設定を記述したもの）
- ・ 障害対応手順書（障害が発生した場合の連絡体制、対策事項、想定される障害等を記載したもの）

② マニュアル

- ・ システム運用保守（システムの起動、停止やデータ、システムのバックアップ等）やシステム操作等、システム利用者が日常または緊急時に参照する手順書やマニュアルを作成し、納品すること。

第2 本業務内容

本業務の内容は次の（1）から（3）に示すとおりとする。

- （1）窓口支援システムの構築（設計・構築・テスト・移行・操作研修等）
- （2）既存住民記録システムへの連携構築
- （3）既存コンビニ交付システムとの連携構築による管内住所人データの活用
- （4）各既存システムへの連携構築を含むものとし、その連携構築費用等は、本市住民記録システムベンダー兼コンビニ交付システムベンダーである下記に問い合わせの上、見積額に含めること。ただし、下記に再委託する必要がある場合に限る。

- ・ 株式会社ケーケーシー情報システム

住所：〒602-8466 京都市上京区千本通元誓願寺上る南辻町369番地の3

電話番号：075-465-9203

担当者名：事業本部 自治体営業部 営業1課 桐村課長代理

(1) 窓口支援システム要件

ア システム概要

- ・ 転入の住民異動において、市民が持参する転出証明書等の帳票をOCR処理（文字読み取り、データ化）できること。また、転居・転出等の住民異動において、既存住民記録データの複製等をもとに検索や参照できること。加えて、それぞれ異動事由における住民異動届の作成や付随する申請書への印字ができ、申請者の記入負担軽減が図れるシステムとする。
- ・ システムで作成された異動データを既存住民記録システムと連携し、職員の入力作業軽減を図れるシステムとする。
- ・ 市民が持参する転出証明書等の帳票や作成した住民異動届を電子的に管理する仕組みを有することで、問い合わせ時の検索性の向上や、書類の保管スペースの削減に寄与するシステムとする。

イ 調達する機器等

本システムは、下記を前提として構成を提案すること。

①サーバは、仮想サーバとして構築すること。本システムが必要とするOS・ミドルウェア等の商品名や構成・数量の明細を提示すること。

②機器の配置場所及び台数

原則以下を想定した設計とすること。ただし、変更の可能性あり。

設置場所	種類	台数	備考
市民課	業務端末	4台	指紋認証機器含む
	タブレット	5台	電子サイン用。うち予備1台。
	スキャナ	5台	OCR用。うち予備1台。
	プリンタ	4台	

ウ 非機能条件

①前提条件

- ・運用時間 平日 8:30～17:15
※土・日・祝日・12月29日～1月3日は未稼働

②機能キャパシティ

- ・データ量及びユーザの増加に対して、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使用性・効率性要件

- ・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。
- ・本市職員の業務効率性を高め、負荷軽減に資する効率的な機能を有すること。

④信頼性要件

- ・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。
- ・自動バックアップを備え、常に最低でも24時間前までのデータを保持すること。
- ・障害時の運用手順は、障害時の連絡体制・対応フロー等を定めること。

エ 導入形式

システム構成は、LGWAN-ASPサービスを活用したクラウド型システムとし、下記要件を満たすデータセンターであること。

- ①日本国内に立地されたデータセンターに限られること。
- ②震度6強以上の地震に耐え得る耐震構造を採用した建物で、建物内の設備や機器等に損害を与えない構造であること。
- ③火災報知設備、消火設備、非常照明設備等の建築設備が設置されていること。
- ④サーバ室は、設置機器に影響を与えないよう、水や消火剤を使用しない不活性ガスの消火設備を設置していること。
- ⑤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非常用自家発電設備が設置されていること。
- ⑥自家発電設備は、無給油で48時間以上連続運転可能であること。

- ⑦非接触カード、生体認証、監視カメラによるセキュリティ対策を実施していること。
- ⑧データセンターにおいて、24時間365日の保守運用を実施していること。

オ システム機能構成

- ①ログイン機能
 - ・ユーザ管理（機能的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
 - ・受付した転出証明書・在留カード等をOCRで処理し、電子的に住民異動届等を作成できること。また、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、修正ができること。
- ③電子サイン（※注）機能
 - ・電子サインにより、署名を住民異動届等に表示させること。
 - ※注：電子サインとは、タブレット端末に表示した電子データの住民異動届等の署名欄に、タブレット用のペンなどで電子的に書かれた氏名をいう。
- ④データ化機能
 - ・転出証明書をOCRで読み取りデータ化できること。その他、書類等についてもデータ化可能とすること。
- ⑤保存用スキャン機能
 - ・住民異動届に伴う各種書類をスキャンして住民異動届データと一体で保存できること。
- ⑥書類保存機能
 - ・作成した書類を電子的に保存できること。
- ⑦受付検索機能
 - ・受付情報の検索ができること。
- ⑧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を印刷できること。
- ⑨保存データ削除機能
 - ・保存年限を経過したデータを一括削除できること。

カ システム機能要件詳細

システムは、以下の機能要件をすべて満たすこと。

- ①住民異動届の作成機能
 - ・通常転入の場合は、市民が持参する転出証明書をOCRで処理し、その結果から住民異動届に必要な世帯主、新・旧住所を含む項目の情報を生成、保持し、その情報を住民異動届の適切な箇所に自動で反映できること。
 - ・特例転入の場合は、本市住民基本台帳ネットワークシステム統合端末から出力される転出証明確認書をOCRで処理し、その結果から住民異動届に必要な項目の情報を生成、保持し、その情報を住民異動届の適切な箇所に自動で反映できること。
 - ・国外からの転入の場合

日本人の場合は戸籍、戸籍附票等をOCR処理することができ、その結果の内、必要な項目を異動届画面上へ貼り付けができるようにすること。このように電子的に住民異動届等を作成すること。

外国人の場合は、国外転入については、在留カード・特別永住者証明書をOCRで処理し、その結果から住民異動届等に必要な項目の情報を生成、保持する。その情報から、住民異動届等の書類形式で画面表示を行う。このように電子的に住民異動届等を作成できること。OCRでの処理ができない項目等は手入力となる簡便な方法を取り入れること。

- ・転居、転出、世帯変更、職権記載の場合は、本市住民記録データもしくは証明書発行用データを参照し、その結果から住民異動届に必要な項目の情報を生成、保持し、その情報を住民異動届の適切な箇所に自動で反映できること。なお、本データ活用において、文字変換が必要な場合は、受注者にて行うものとする。
- ・OCRで処理した住民票コードや個人番号においては、チェックデジットに合わない不正な数値が入力された場合は、エラーメッセージを表示すること。
- ・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、必須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。
- ・日本人と外国人の入力項目を区別し、それぞれの項目にOCRで処理した情報を自動的に反映すること。その際に、日本人と判別した場合は、外国人特有の項目は入力できなくなるようにすること。また、外国人と判別した場合は、日本人特有の項目は入力できなくなるようにすること。
- ・作成した住民異動届は、住民異動届のレイアウトで画面表示ができること。また、本画面の確認により入力内容の追加・修正が必要となった場合は、該当箇所をクリックすることで該当の入力項目に自動的にカーソルが移動し入力できること。
- ・作成した住民異動届のレイアウトで印刷できること。
- ・OCRでの処理後、不足する項目等は、画面上で入力、修正ができること。
- ・一度入力された氏名や住所、本籍等については履歴管理し、同じ内容を入力する際に直接入力することなく、その履歴をマウス操作で複写データを選択入力ができること。
- ・住所、本籍の読み方がわからない場合は、都道府県から大字までリスト表示し、選択入力ができること。
- ・住所、本籍の入力では、都道府県、市区町村、字名、丁目を頭文字で検索できること。検索の方法は、以下の例の通りとする。

例)「京都府木津川市木津南垣外」であれば、「京都府」の「き」、「木津川市」の「き」、「木津南垣外」の「き」、で検索されること。

- ・住民異動届のレイアウトは本市の指定する様式に設定変更ができること。
- ・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。また、備考欄については、定型文の登録ができること。
- ・本システムで使用するフォントは、IPAmj明朝体等の汎用性の高いものを使用することとし、サービス提供者固有のフォントは使用しないこと。

②住民異動届の署名機能

- ・電子的に作成された住民異動届に自署欄を設け、電子による署名（電子サイン）を可能とすること。
- ・電子サインの入力インターフェースは、電池レス・コードレスペンであること。
- ・電子サインは電子的な保存を可能とし、同時に印刷する申請書類に必要な応じて活用できること。
- ・電子サインは、書き順や筆圧、タイムスタンプ情報を登録し、署名の改ざん防止を可能とすること。

③付随する手続きに必要な書類作成機能

- ・電子的に作成した住民異動届の項目を使い住民票関係請求書や印鑑登録証明書交付申請書等を作成、印刷できること。また、付随する他課で使用する書類が作成、印刷できること。
- ・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。

④電子保存・管理機能

- ・電子的に作成した住民異動届と転出証明書や委任状などの添付書類は、PDF化等により電子的に保存し管理すること。
- ・電子保管した住民異動届及び添付書類の検索機能を備えることで、問い合わせ時の検索性を向上すること。また、必要に応じて関係書類をシステムから検索し、画面表示、印刷できること。

⑤他システムとの連携

- ・窓口支援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、本市住民記録システムでの入力負荷を軽減することを目的とした連携が可能であるシステムであること。
- ・既存コンビニ交付システムで構築したデータを活用し、転出証明書を伴わない「転居、転出、世帯構成変更、出生及び死亡等の住民異動をシステム上で処理できること。

⑥ログ管理機能

- ・特定個人情報保護評価（PIA）を想定したアクセス管理を可能としておくこと。

(2) システム導入要件

ア OCR処理用帳票の定義体の整備

- ①本稼働までに令和元年4月から令和3年3月までの転入元上位100自治体の転出証明書フォーマットを事前にセットアップすること。
- ②クラウドサービス上で保管されている他の自治体の定義体として整備済みの転出証明書フォーマットは、本市においても利用可能であること。
- ③本市が提供する入力確認用参考住民票、在留カード・特別永住者証明書、転出証明確認書をもとに事前にセットアップすること。

イ 申請書等の定義体の整備

- ①本市が要求する各種申請書類を、Excel形式の申請書フォーマットをもとに作成すること。なお、システム上は各種申請書類を50種類以上搭載できること。

ウ システム導入後の窓口運用フローの提案

①本市の環境に合わせたシステム導入後の窓口運用フローを提案に含めること。

(3) テスト要件

テストは、実施体制、作業及びスケジュール、方法、環境、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を立案し、適切なタイミングで実施すること。

ア テスト方法

①受注者はテスト計画に基づき、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。テストの結果は、本市が理解可能な内容でチェック項目を作成すること。

イ テスト環境

①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、受注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確認する運用テストを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。

ウ テストデータ

①各テストで使用するテストデータに関しては、受注者で準備すること。なお、個人情報のない帳票等はサンプルとして本市が提供する。

(4) 研修要件

システムを使用する本市職員への操作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、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。研修が必要な対象人数（想定）を以下に示す。研修区分に合わせて、適切な事前研修を実施すること。

研修が必要な対象人数（想定） 約15人

(5) アフターフォロー

ア システム運用

- 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、アクセス記録は本市のデータに関わる範

囲の開示ができること。

- ⑦本市からデータセンターへの接続に関し、I P-V P N等により暗号化された通信を用いて接続すること。また、データセンター内のネットワーク通信において、ファイアーウォール等で第三者によるデータの不正利用・改変・サーバへの不正な接続等を防止すること。
- ⑧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の適用は、該当の製品におけるウイルスパターン公開後、1日に1回の頻度で行うものとする。
- ⑨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とするものとする。
- ⑩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。なお実施に際しては、専用のメンテナンスルームよりリモートアクセスを行い、メンテナンスルームはセキュリティ区画に設置すること。
 - ・住所辞書月度更新、転出証明書帳票定義マスタ更新
 - ・システムアップグレード
 - ・サーバメンテナンス
 - ・セキュリティ対応（ウイルス、パッチ）
 - ・その他本サービスの設計変更等
- ⑪転出証明書マスタに登録されている帳票設定と異なる転出証明書を受領して転出証明書以下の内容に関しに変更が生じた場合、変更後サンプル帳票を基に、転出証明書帳票定義マスタへの反映を行い、本サービスに適用すること（本市は変更後の転出証明書をサンプル帳票として提供/貸与するものとし、帳票の提供/貸与方法及び反映・適用時期は協議とする）。
- ⑫異動届及び申請書帳票定義マスタに登録している各種帳票フォームに変更が生じた場合は異動届及び申請書帳票定義マスタの更新作業を行う。

イ 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サポートセンターにて受け付けるものとする。
 - ・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
 - ・正常に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。なお、本市の要望により、オプションとして、休日時間外の受付も可能とすること。
- ③サポートセンター体制は、大規模な震災等を考慮して、複数拠点で行う体制を有すること（東日本・西日本に各拠点）。

(6) セキュリティ要件

システムは、機密性、秘匿性の高い情報を管理するため、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、受注者は、適切なセキュリティ対策を講じること。合

わせて、導入作業に関してもセキュリティ対策を行うこと。

ア セキュリティ対策

- ①本市の内外からの不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏洩、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。

イ システム導入作業に関するセキュリティ管理

- ①受注者は誠実かつ公正に職務を遂行し、個人情報その他の情報資産の取扱いにあたっては、「木津川市個人情報保護条例」を遵守すること。

ウ 権限管理

- ①ID・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。
- ③アクセス許可されたユーザに対して、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。

エ ログ管理

- 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こと。ユーザ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。取得したログの漏洩、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能として、バックアップを実施すること。また、手法として、作業監視をするため、サーバモニタリングするアプリケーションを導入していること。

オ 緊急時対応手順の策定

- ①行政情報資産の漏洩等の緊急事態が発生した場合に、迅速かつ適切な対応が可能となるよう、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。

(7) 検査及び受入

システム受入の承認は、本市による検査に合格したときとする。検査完了後、本仕様書との不一致が見られた場合は、監督職員と協議の上、是正措置を無償で実施すること。なお、システムの契約不適合に対する是正期間は、検査から1年間とする。

(8) その他

ア 本市の概要

- ・人口：78,946人（令和2年11月末現在）
- ・世帯数：31,704世帯（令和2年11月末現在）
- ・年間異動数：5,979件（令和元年度実績）
（転入2,099件、転居717件、転出1,885件、世帯主変更14件、出生658件、死亡606件）

以上。