

南城市窓口 DX システム構築事業仕様書

1. 事業概要

1.1 事業名

南城市窓口DXシステム構築事業

1.2 事業の目的

市役所窓口での申請・届け出手続きについては、手続きごとに申請書に本人情報を記載することが利用者の負担となっており、同時に、申請書の内容確認やシステム入力作業など職員の負担にもつながっている。特にライフイベントに関連する手続きにおいては、窓口担当職員の経験や知識による対応の差が生じている状況である。

本事業では住民異動届出や各種証明書交付申請を対象に住民基本台帳システムと連動した窓口DXソリューション（以下、「本システム」という。）を導入することで、市民の手続き時間（書く、待つ、迷う）の短縮と職員の事務効率化および個人の経験や知識に依存しない均質な窓口サービスの提供を実現することを目的とする。

1.3 事業の範囲

受託者は、以下の範囲の経費を含めた内容で契約するものとする。

- （１）本システム構築に係る経費（調達、設計、構築、設定、調整、試験）
- （２）操作及び運用の研修に要する経費
- （３）操作及び運用手順マニュアルの作成に要する経費
- （４）上記経費のほか、本仕様書にて定義している要件について実現するために要する経費

1.4 履行期間

契約締結日の翌営業日から令和８年３月３１日までとする。

※履行期間内に試験運用を行うこと。試験運用に係る経費も本事業の契約に含めること。

※本システム運用・保守業務は令和８年４月１日より開始予定のため、本事業完了後も継続して受託できるようにすること。

1.5 履行場所

南城市役所（沖縄県南城市佐敷字新里１８７０番地）および市が指定する場所

1.6 事業要件

本事業の要件は以下のとおりとする。

(1) 事業運用体制

事業運用体制について、具体的に示すこと。また、本市との役割分担について示すこと。

(2) 構築実績

過去に、他の地方公共団体における構築実績を有するサービスであること。なお、実証実験や実証導入は実績には含まないものとする。

(3) 書かない窓口

住民異動届出や各種証明書交付申請を対象に来庁者が窓口で申請書に記載することなく受付が完了できる仕組みを構築すること。

(4) 手続き案内

住民異動届に関連した手続きを漏れなく案内できる仕組みを構築すること。

(5) 他システムとの連携

本システムと他システム間でデータ連携できること。

(6) 操作研修

本サービス運用開始に先立ち、本市職員を対象に操作研修を実施すること。研修内容や方法については、受託者と協議の上、定めることとする。

2. システム機能要件

本システムの機能要件は以下のとおりとする。

2.1 書かない窓口

(1) 申請情報入力

(ア) 本人確認として利用する書類（マイナンバーカード、運転免許証、在留カードなど）が登録でき、受付時に選択できること。

(イ) 本人確認書類（マイナンバーカード、運転免許証、在留カードなど）を読み取った結果を引用して、申請情報が入力できること。

(ウ) 申請情報入力完了後、他の窓口で対応を再開し、申請書印刷や後続の処理ができること。

(エ) 同一申請者で連続して手続きを行う場合、直前に入力した申請者情報が再利用できること。

(オ) 登録した申請情報が一覧表示でき、検索条件に応じて絞り込み表示が可能であること。

(2) 申請書作成

(ア) 前号の申請情報を、証明書交付申請書、その他申請書のフォーマットで印字できること。

(イ) 運用に合わせて柔軟に申請書のフォーマットを変更できること。

(ウ) 本人確認書類（マイナンバーカード、運転免許証、在留カードなど）から読み取った本人情報を申請書に自動印字できること。

2.2 手続き案内

(1) 手続きガイダンス設定

- (ア) 申請に必要な確認事項を職員向けに質問形式で画面表示し、入力できること。
 - (イ) 運用に合わせて柔軟に質問内容を変更できること。
 - (ウ) 申請者の属性や特定の質問の回答内容に応じた質問の表示設定が可能であること。
 - (エ) 質問の回答内容を手続き案内文または画面上で確認できること。
- (2) 手続き案内設定
- (ア) 異動事由および前号の回答内容を基に必要な手続き案内が設定できること。
 - (イ) 手続きごとに案内内容（件名・案内文・持ち物・受付窓口）が設定できること。
 - (ウ) プレビュー表示や任意のタイミングで再印刷ができること。
- (3) 申請書設定
- (ア) 手続き案内に紐付けて申請書の印刷条件が設定でき、自動で印刷できること。
 - (イ) 運用に合わせて柔軟に申請書のフォーマットを変更できること。
 - (ウ) 案内対象者の異動前後の情報が印字できること。
 - (エ) 書かない窓口の異動時に入力した申請者情報が印字できること。

2.3 他システム連携及びその他統計機能等について

- (1) 本システムが基幹系業務システムのデータが参照できるようにデータ連携できること。
- (2) 書かない窓口で作成された異動届出内容が基幹系業務システムに連携できること。
- (3) 連携手法については受託者側にて提案すること。
- (4) 文書管理、履歴管理、統計機能等について提案すること。

3. 帳票要件

「（別紙）書かない窓口・手続き案内帳票一覧」に挙げている帳票が作成・出力可能であること。
標準帳票で対応できない場合は対応手法（カスタマイズ等）について提案すること。

4. システム環境要件

本システムの環境要件は以下のとおりとする。

4.1 全体構成

本システムのシステム形態は、庁舎内にサーバを設置する自庁設置型ではなく、各種公的な実績を保有する高い信頼性を併せ持つガバメントクラウドまたはデータセンターにサーバを設置し、セキュアな専用回線を経由してサービスを利用するクラウドサービス型とする。

4.2 ハードウェア要件

(1) サーバ関連機器

サーバ仕様は特に定めないが、円滑な業務運用が行える性能、サーバ機器障害発生時でも業務継続できる冗長性を確保できる構成を前提に、受託者側にて提案すること。

(2) クライアント機器

(ア) 本システムが稼働する端末を4台導入することとし、受託者は推奨機種を提案すること。

- (イ) 本システムは保守性や拡張性を考慮したWeb版システムであることとし、Microsoft Edge、Google Chrome、Mozilla. Firefoxのいずれかの最新バージョンに対応していること。
- (ウ) クライアントのOSやブラウザのバージョンアップに備え、特定のバージョンに依存しないこと。
- (エ) 「地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書」の文字要件に基づいて対応すること。

(3) プリンタ

- (ア) 基幹系業務システム専用プリンタ（RICOH P6010）で発行できることとする。
- (イ) 受付窓口を設置する窓口用プリンタなどを導入する場合においては、受託者は推奨機種を提案すること。

(4) 窓口用OCRスキャナ

受付窓口に本人確認読取用の窓口用OCRスキャナを4台設置すること。

4.3 ネットワーク要件

- (1) サービス稼働環境は受託者のデータセンターまたはガバメントクラウドに設置し、データセンター設置の場合は本市との回線サービスを含めて提案すること。なお、既に本市と受託者の間で接続されている回線がある場合は、当該回線を利用することは問題ないものとし、本市～ガバメントクラウド間の環境は受託者と協議の上、定めることとする。
- (2) 受託者のデータセンターと本市を接続する回線について、回線障害発生においても業務運用に支障をきたさないよう、主回線・副回線の冗長化を図ること（主回線と副回線は別キャリアである事）。なお、主回線から副回線への切替えは自動で行える仕組みとすること。
- (3) 受託者のデータセンターと本市を接続するために必要なネットワーク機器等についても受託者にて準備するものとする。なお、ネットワーク機器については冗長化を図ること。
- (4) 業務システムの画面遷移やデータ転送等のレスポンスに影響がでない帯域の通信速度とすること。
- (5) 庁内ネットワークについてはマイナンバー利用事務系ネットワークを利用するものとする。

4.4 セキュリティ要件

(1) 個人情報保護

本システムには様々な個人情報が含まれるため、プライバシー保護の観点からセキュリティについては万全の対策を行うこと。

(2) ウイルス対策

マルウェア対策ソフトのインストールおよびパターンファイルの配信ができる仕組みの設定作業を行うこと。

5. サービス運用・保守業務

本事業完了後、本システムの運用・保守について、受託者と契約することができるものとし、要件

について以下に示す。

(1) 本システムに関する下記の運用及び保守業務

(ア) 本システムの維持管理を行うこと。

(イ) 本システム及びクラウドサーバー側のOSアップデートへの対応及びセキュリティ対応を行うこと。

(ウ) 本システムの監視、障害対応を行うこと。

(2) 保守及び問合せ対応

(ア) 運用開始後5年以上本システムが常に正常な機能を保つよう、ハードウェアの保守を行うこと。

(イ) 操作方法等に対する本市からの問合せ対応は、電話または電子メールで行うものとし、問合せ対応には、操作方法説明等を確実に行える知識と技術を持つ者が対応すること。

(ウ) 障害対応については受付後即座に対応することとし、本市が必要と判断した場合は、保守要員を現地に派遣し、対応を実施すること。

(3) 認証及び管理体制について

本業務を実施する部門においては、情報セキュリティ・マネジメントシステム (ISO/IEC 27001) 認証に基づく管理体制が取られること。

6. 追加提案

本事業を行うに当たり、有効な独自機能や今後の機能拡張など有益な追加提案をすることができるものとする。

7. 成果物

本事業が完了する期日までに、受託者は次の成果物を、本市が定める納入指定場所に納入すること。

(1) 事業実施計画書 1部

(2) 管理・操作マニュアル一式 1部

(3) 窓口DXシステム構成図 1部

(4) テスト結果報告書 1部

(5) 打合せ議事録 1部

(6) 上記ドキュメント類のデータを保存した電子媒体 (CD-R またはDVD)

8. 留意事項

(1) 守秘義務について

受託者は、本事業を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、目的外の利用、提供を行ってはならない。また、契約終了後も同様とする。

(2) 成果物の帰属等について

(ア) 著作権の帰属

本事業の実施により生じた著作物に関するすべての著作権は本市へ帰属するものとする。

(イ) 著作権の処理

本事業の実施による成果物は、映像・画像等の著作権上の権利関係を済ませたうえで納入すること。また、それらに関する紛争が生じた場合は、受託者の責任において対応するものとし、本市は一切の責任を負わない。

(ウ) 品質管理体制について

受託者は、品質管理及び情報セキュリティについて、十分に留意して事業を実施すること。

(エ) 事業適用範囲の確認について

本事業の実施について、社会一般に通常実施される事業項目は、本仕様書に記載のない事項であっても事業の範囲とする。受託者は当該範囲について疑義がある場合は、本市と協議することができる。