

## 南城市異動受付支援システム導入業務・運用業務委託仕様書

この仕様書は、南城市（以下「委託者」という。）が発注する下記の業務に関して、受託者が当該業務を履行するために必要な事項を定める。

### 1. 業務名

南城市異動受付支援システム導入業務

### 2. 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、また、新型コロナウイルス感染症対策においても来庁時間の短縮が求められている。そのような状況の中、当市では、住民異動や各種申請書発行に伴う異動受付支援システムを導入し、窓口における提出書類の記載等を省略し各手続きの効率化を図ることにより、書かせない窓口の実現や待ち時間の短縮を目指すなど、市民サービスの向上の実現を目指す。

### 3. 委託場所

南城市役所及び受託者事業所

### 4. 委託期間 契約締結日～令和3年9月30日(木)

### 5. 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 ネットワーク環境と整合性を考慮したシステム構築
- ③ 当市ネットワーク環境運用事業者と調整
- ④ 運用・保守に係る調整
- ⑤ その他必要な作業

#### (2) 成果物の内容は、以下のとおりとする。

- ・作業計画書等
- ・課題管理表
- ・要件定義書（打ち合わせ書）
- ・ネットワーク設計図

- ・移行リハーサル結果報告書
- ・システム操作手順書
- ・サービスサポート説明資料

(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。

6. 実施体制

システム導入するにあたり、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、必要なスキルおよび経験を有するメンバーを配置すること。作業管理者は、本業務の推進に責任を負うに足りる知見と業務経験を有するものを選任すること。本業務遂行に関する当市からの要請、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ものを配置すること。

7. 構築スケジュール予定

本システムの構築スケジュールは、以下のとおりとする。なお、他システムとの連携仕様設計、連携テストについては、各業者と調整のうえスケジュールを決定する。

【構築スケジュール予定】

期 間	内 容
令和3年3月下旬～7月中旬	要件定義
令和3年3月下旬～7月中旬	システム基盤構築
令和3年7月～8月上旬	環境構築
令和3年9月上旬	操作研修
令和3年9月	試験
令和3年10月1日	本番稼働（開始日は予定）

※詳細スケジュールは、契約締結後に別途調整する。

8. 要求内容

## (1) 要求の概要

本システムにおいては、以下の処理を行う。

### ① 住民異動届等の作成

- ア 他自治体からの通常転入者の場合 持参する転出証明書をOCRで処理し、その結果から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、保持する。その情報を異動届の適切な箇所に自動で反映できるよう、転出証明書は事前にセットアップを行うこと。
- イ 反映した情報に基づき書類形式で画面表示を行う。この機能を用いて電子的に異動届を作成できること。
- ウ 他自治体からの特例転入の場合 統合端末から出力される転出証明確認書等をOCRで処理することで、同様の処理を行う。
- エ 国外からの転入の場合 日本人の場合は戸籍全部（一部）事項証明、戸籍附票をOCR処理し、その結果から異動届に必要な項目の情報を生成、保持する。その情報を用い書類形式で画面表示された異動届に貼り付けができるようにすること。このように電子的に異動届を作成できること。

外国人の場合の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、その結果から異動届に必要な項目の情報を生成、保持する。その情報から、異動届の書類形式で画面表示を行う。このように電子的に異動届を作成できること。OCRでの処理ができない項目等は、手入力となるが、簡便な方法を取り入れること。

- オ 転居、転出、世帯変更、職権記載の場合 住民記録データもしくは証明書発行用データと連携し、その結果から異動届に必要な項目の情報を生成、保持する。その情報から、異動届の書類形式で画面表示を行う。住民記録システム等から提供される住民記録データもしくは証明書発行用データに使用されている文字コードから、本システムで用いられる文字コードへの変換は、受託者にて行うものとし、住民記録システム等の外字追加などによる文字変換テーブルのメンテナンスについても受託者側で行うこと。

このように電子的に各異動届を作成できること。OCRでの処理やデータ参照による処理ができない項目等は、手入力等の方法で処理できること。

- カ 書類形式で画面表示された異動届に確認番号やメモの入力、備考登録、単漢字検索・入力ができることなどの機能を備えること。また、異動届が印刷できること。

### ② 異動届の署名

自署欄については、電子サインを用い、届出書の指定の位置に表示させること。また、付随する書類についても指定の位置に表示させること。電子サインは

電子的な保存を可能とすること。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。

※電子サインとは、タブレット端末に表示した電子データの届出書の署名欄に、タブレット用のペンなどで電子的に描かれた氏名をいう。

③ 付随する手続きに必要な書類の作成

電子的に作成した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や手続き案内等が作成、印刷できること。

④ 届出書及び添付書類の電子的な保存と管理

電子的に作成した届出書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。

⑤ 電子保管した異動届及び添付書類の検索機能

電子保管した異動届及び添付書類の検索機能を備えることで、問合せ時の検索性を向上する。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できること。また、電子サインを反映した届出書や転出証明書及び添付書類を印刷できること。

⑥ 使用帳票の変更対応

異動届の書類や業務照会用住民票、住民票関係請求書等のレイアウト、用紙サイズ等が変更になった場合においても対応できる仕様であること。

⑦ 本システムで使用する文字

戸籍統一文字や住基ネット統一文字を網羅し、国際標準化が完了されたフォントであるIPAmj明朝フォントを採用している、もしくは追加費用なしで変更可能とすること。

⑧ システム導入実績

ア 当市の人口と同等規模以上の自治体での本提案システムの稼働実績があること。

イ 市民課窓口業務は正確性とプライバシー保護について独自のノウハウを必要とするため、当市の人口と同等規模以上の自治体での業務システム（住民記録システム・戸籍システム）導入実績を有していること。

ウ 窓口業務の業務分析、および市民課窓口の業務委託事業の導入実績を有していること。

(2) システム主要機能本システムの主要機能は、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

受付した転出証明書・在留カード等をOCRで処理し紙媒体または電子データで異動届出書および各種申請書を作成すること。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、修正できること。また、他課で使用する書類を連携して作成できること。

なお、電子データで異動届出書を作成した場合、電子サインにより署名を異動届に表示させること。

③ データ化機能

転出証明書や在留カード・特別永住者証明書等を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。また、当市が求めるときは無償で提供すること。

④ 保存用スキャン機能

異動届に伴う各種書類をスキャンして届出書データを一体で保存できること。A4サイズ以下の書類についてもスキャンし保存できること。

⑤ 書類保存機能

作成した書類及び異動データを電子的に保存できること。

⑥ データの利活用

本システムで電子的に作成した異動届のデータを利活用するため、XMLやCSVといった標準的な形式でデータ提供ができる機能を有すること。

⑦ 受付検索機能

電子的に保存した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 保存データの削除機能

保存年限を経過したデータを一括削除できること。

(3) 調達するシステム等本システムは、下記を前提とした構成とする。

① 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を導入することとし、データセンターについては下記要件を満たすこと。

- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・サーバ室は、設置機器に影響を与えないよう、水を使用しない不活性ガス（窒素ガス等）の消火設備を設置していること。
- ・電力会社から2系統以上で受電していること。
- ・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。
- ・自家発電設備は、無給油で24時間以上連続運転可能であること。
- ・非接触カード、生体認証、監視カメラによるセキュリティを実施していること。
- ・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。

② 機器の配置場所及び台数

以下の要件を最低限満たす設計とすること。また、故障した場合を考慮した保守設計として、スキャナとタブレットについては、各1台の予備機を準備すること。以下は予備機を含む台数とする。

※届出書を電子的に作成する場合は電子サインに対応するためタブレット等を準備すること。

- ・ ノート PC 4 台
- ・ スキャナ 5 台 OCR 用
- ・ タブレット 5 台 電子サイン用
- ・ プリンタ 4 台

#### (4) 非機能要件

##### ① 前提条件

- ア システム環境 8 の (3) 参照
- イ システム利用者数 約 25 名
- ウ ハードウェア環境 8 の (3) 参照
- エ 運用時間
  1. 平日 8 : 30 ~ 18 : 00
  2. 土・日・祝日・12月29日～1月3日 未稼働

##### ② 性能要件

性能要件は、以下の要件を満たすこと。

- ア キャパシティデータ量及びユーザーの増加に対して、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。
- イ 令和元年度保管データ数 5, 753 件  
(転入 1, 533 件、転居 717 件、転出 1, 447 件、その他世帯変更等 2, 056 件)
- ウ 保存年限 5 ヶ年度

##### ③ 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 職員の業務効率性を高め、負荷軽減に資する効率的な性能を有すること。

##### ④ 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のサービス提供が可能で、稼働率 99.5%以上を目標とすること。ただし、予め計画されたシステムメンテナンス等による停止は除く。

- ・ バッチ処理が必要な場合は、委託者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。

イ データの復旧要件

- ・ 自動バックアップ機能を備え、常に最低でも 24 時間前までのデータを保持すること。
- ・ 受託者は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すること。
- ・ 本システムの保守作業前等を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データ復元作業等が必要となった場合は、受託者において作業を実施すること。

(5) 不正追跡・監視

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。

## 9. テスト要件

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

※移行リハーサル、性能試験の各テストは実施すること。

(1) テスト方法

受託者はテスト仕様書に基づき、委託者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、委託者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、受託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を委託者で実施するため、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、当市と協議すること。



### (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、受託者で準備すること。なお、個人情報のない帳票等はサンプルとして提供する。

## 10. 研修要件

本システムを使用する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践的な研修を計画すること。

## 11. アフターフォロー

### (1) サポート体制

システム導入後、操作方法や機器のトラブルについて問い合わせができるサポートセンターを有すること。

### (2) サポート実績

市民課業務に関するシステムにおいて、問い合わせができるサポートセンターを有し、かつ複数のサポート拠点を有していること。

### (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)

## 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、関係法令及び当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、受託者は、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

委託者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

受託者は、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等を遵守すること。

### (3) 権限管理

ID・パスワード等により識別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。アクセス許可されたユーザーに対して、委託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。

#### (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、分析、報告する機能を設けること。

ユーザー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。取得したログの漏えい、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。

ログの保存期間は委託者と協議の上決定すること。

### 13. システム運用保守要件

#### (1) 基本要件

- ① 運用・保守業務期間（※予定）令和3年10月1日から令和4年3月31日
- ② 保守対象  
保守対象は、「8（3）②機器の配置場所及び台数」に示す納入物品及び消耗品を含む本システム一式とする。
- ③ 対応窓口の設置
  - ア 受託者は、問合せ窓口を設置し、障害や動作に関する各種問合せに対応すること。
  - イ 窓口対応時間は、土曜日、日曜日、国民の祝日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6時00分までとする。
- ④ 定期点検
  - ア 定期の点検及び清掃、消耗品の交換補填、機器の正常動作を確保するための作業等の保守作業を実施すること。
  - イ 定期点検等でメンテナンスがある場合、委託者と協議し業務への影響を最小限に抑えること。
- ⑤ セキュリティ

- ア 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・仮想機器およ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。
- イ 当市からデータセンターへの接続に関し、IP-VPN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。
- ウ 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。
- エ 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。

#### ⑥ 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。

#### 14. 機密保持

受託者は、受注業務の実施の過程で委託者が開示した情報（公知の情報を除く。以下同じ。）、他の受託者が掲示した情報及び受託者が作成した情報を、本業務の目的以外に使用または第三者に開示もしくは漏えいしてはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。受託者は、本業務を実施するにあたり、委託者から入手した資料等については管理台帳等により適切に管理すること。契約終了後も機密保持義務は、その効力を失わない。

#### 15. 検査及び受入システム受入の承認は、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、監督員と協議の上、受託者は無償で是正措置を実施すること。なお、システムの瑕疵担保期間は検査から1年間とする。

#### 16. 再委託

- (1) 受託者は、事前に委託者の書面による承諾を得ることなく、本業務の全部又は一部を第三者（受託者が委託者に予め書面にて報告した協力連携事業者を除く）に委託し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 受託者は、再委託の相手方（協力連携事業者を含む。以下同じ。）が行った作業について全責任を負うものとする。  
また、受託者は再委託の相手方に対して、本仕様書の「個人情報保護に関する事項」、「機密保持」、を含め、本業務の受託者と同等の義務を負わせるものとし、再委託の相手方との契約においてその旨を定めるものとする。
- (3) 受託者は、再委託の相手方に対して、定期的又は必要に応じて、作業の進捗状況及び情報セキュリティ対策の履行状況について報告を行わせるなど、適正な履行の確保に努めるものとする。  
また、受託者は、委託者が本業務の適正な履行の確保のために必要があると認めるときは、その履行状況について委託者に対し報告し、また委託者が自ら確認することに協力するものとする。
- (4) 受託者は、委託者が承認した再委託の内容について変更しようとするときは、変更する事項及び理由等について記載した申請書を提出し、委託者の承認を得るものとする。

#### 17. その他

- (1) 受託者は、委託者の契約及び規則に基づく指示に従い業務を実施すること。また、業務を遂行するに当たり、関係法令等を遵守して実施すること。
- (2) 委託者が必要と認めたときは、委託した業務についての立入り検査を実施することができる。また、受託者はこの検査に協力しなければならない。
- (3) 本仕様書の内容に違反し、委託者に損害を与えた時は、受託者は、委託者と協議の上その損害を賠償しなければならない。
- (4) 本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者が協議して決定する。
- (5) 契約履行上の疑義については、利用者とサービス提供者とが協力して解決すること。