

【資料 1】

書かない窓口システム導入業務委託仕様書

この仕様書は、宗像市（以下「発注者」という）が発注する下記の業務に関して、受注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

書かない窓口システム導入業務委託

2. 事業目的

本市は福岡市と北九州市の中間に位置し、ベッドタウンとして発展しており、また、市内に 2 つの大学を有していることから、大学生の入学・卒業に伴う異動手続が同時期に集中して発生する環境を抱えており、窓口の混雑緩和が課題となっている。

さらに、来庁者は複数の申請書類に氏名や住所など、何度も同じ情報を記載する必要があり、手続きにかかる手間と時間を要している。

他方、職員においても適切な手続きを案内する必要があるが、案内が必要な手続きは個々に異なり、かつ多岐にわたるため、窓口担当職員の育成に時間がかかっている。

そのため、住民サービス向上と職員の事務効率向上という観点からも、住民異動手続（特に転入手続）の効率化が喫緊の課題となっている。

このような本市の特性を踏まえ、住民サービスの向上と庁舎滞在時間を縮減するために、転出証明書等の情報を活用することで、市民の記入項目を最小限に抑え、市民の負担軽減を図るとともに、記入漏れや記載誤りの減少も図り、窓口での手続き及び庁舎滞在時間を縮減させる「書かない窓口」を実現するものである。

3. 委託場所

宗像市役所

4. 委託期間（予定）

契約締結日の翌日から令和 7 年 1 月 31 日まで

5. 事業内容及び成果物

(1) 委託内容

- ・本システムの構築（設計・構築・テスト・移行・操作研修等）
- ・ネットワークの環境と整合性を考慮したシステム構築
- ・運用・保守
- ・その他必要な作業

(2) 成果物

【資料1】

成果物の内容は、以下のとおりとする。

- ・WBS(工程表)
- ・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
- ・業務運用フロー

(3) 成果物納品場所

期日までに宗像市役所市民課その他関連部署へ納品すること。

6. 提案要件等

(1) 受注実績

- a. 提案システムについて、本市の人口(約97,000人)と同等規模以上の自治体での稼働実績があること。
- b. 令和7年度に予定している住民記録システムの標準化に伴い、住民記録システムとの連携を予定しているため、行政システム九州株式会社が提供するAcrocity住民情報システムとの連携実績があること。
- c. 業務の流れを可視化してBPRを実施する必要があるため、窓口業務の業務分析または市民課窓口の業務委託事業の実績を有すること。

(2) 実施体制編成

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本市からの要請、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。

【資料1】

7. 構築スケジュール

本システムの構築スケジュールは、以下のとおりとする。

期 間	内 容
令和 6 年 6 月～	要件定義(非機能要件定義含む)
	各種設計(画面・帳票・バッチ処理等) (仮想基盤・データベース・プログラム・運用業務等)
	環境構築
	総合テスト 運用テスト 受入テスト・市ネットワーク環境での運用テスト
令和 6 年 12 月	仮稼働及び職員研修
令和 7 年 1 月	本番稼働(予定)

※上記スケジュールは案であり、詳細は別途調整とする。

8. 要求システムの概要

(1) システム機能構成要素

本市の事業目的が達成できるシステムを提案すること。

(2) 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。

a. 利用環境等

ア システム環境

- ・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。なお、利用するデータセンターは以下要件を満たすこと。
- ・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 48 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。

【資料1】

- ・データセンターで24時間365日の保守運用を実施していること

イ 運用時間

- ・全日 8:00~20:00
- ・※年末年始(12月29日~翌年1月3日)は除く

b.性能要件

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下記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。

- ア システム利用者数 約30名
- イ 同時接続最大数 6台
- ウ 年間保管データ数 11,000件以上

【参考】宗像市実績 令和5年4月~令和6年3月度届出数 11,267件
(転入 3,089件、転居 1,263件、転出 3,069件、その他世帯変更等 3,846件)

- エ データ保存年限 2年

c.信頼性要件

- ア 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。
- イ バッチ処理が必要な場合は、発注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。
- ウ システム障害、異常入力や処理を検出し、データの滅失や改変を防止する対策を講じること。
- エ 障害等でデータ復旧が必要な場合、発注者の業務への影響を抑制するため、データ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。
- オ 運用中のトラブルが発生した際に、その原因を検証できるよう必要なログを取得できること。
- カ 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ること。
- キ 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。
- ク 受注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。
- ケ 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リストア(データ復元等)作業が必要となった場合は、受注者において作業を実施すること。
- コ 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。

d.機器の配置場所及び台数

- ア 設置場所:宗像市役所
- イ 台数:本市の異動届出数を踏まえ、適切な機器の台数を提案すること。また、オンサイト保守対応不可の機器については故障した場合を考慮した保守設計として、1台の予備機を準備すること。

【宗像市役所 本庁】

- ・スキャナ 6台
- ・タブレット 6台

【資料1】

- ・二次元コードリーダー 6台
- ・端末 6台

e.利用環境

- ア 対象 番号利用事務系ネットワークに接続された端末
- イ 同時ライセンス 6ライセンス以上
- ウ OS Windows 10 Pro(+LTSC ライセンス必須)
- エ CPU インテル Core i3-10110U プロセッサ
- オ メモリ 8GB(4GB×2)
- カ HDD 500GB HDD

f.ネットワーク環境

本市のネットワーク環境は以下の通りであり、受注者は本環境下で他の業務に影響を与えず、システムの稼働を保障するものとする。

- ア 番号利用事務系ネットワーク 100Mbps
- イ LGWAN 帯域 外部接続100Mbps(帯域保障)
- ウ クライアントPCの接続方法 有線LAN
- エ 既存ネットワークの利用プロトコル TCP/IP

(3)住民記録システムの標準化及び行政手続きのデジタル化

提案する本システムを利用するにあたり、想定される利用方法や今後の展望がある場合は、企画提案書に記載すること。

(4)機能要件

- a. 「書かない窓口システム機能要件一覧表(資料2)」に記載する機能要件を満たすこと。
- b. 標準パッケージで対応できずカスタマイズ対応となる機能は、備考に記載すること。
- c. カスタマイズ費用は後年度の保守料等も加味した上で、プロポーザル実施要領内の「事業に要する費用(提案上限額)」の範囲内で提案額に含めること。なお、対応不可の機能がある場合は、可能な限り代替案を示すこと

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

受注者はテスト仕様書に基づき、発注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、発注者が理解可能な内容でチェック項目を作成すること。

【資料1】

(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どうか確認する運用テストを発注者で実施するため、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、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、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提供する。

(4) 導入効果報告

IC チップデータ活用の場合はスループット時間、OCR の場合は認識率の報告を行うこと。

10. 研修要件

本システムを使用する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、本システムを使用する職員がシステム稼働時に混乱がないよう、実践的な研修を計画すること。詳細は以下に示す通り。

場所 宗像市役所

回数 2 回以上

11. システム運用・保守業務要件

(1) 基本要件

a. 運用・保守業務体制

受注者は運用・保守業務の実施に際し、事前に運用・保守業務体制図を作成し、発注者の承認を得ること。なお、運用・保守業務体制図の作成にあたっては、責任者を明確にすること。

b. 保守対象

保守対象は納入物品及び本システムのソフトウェア一式とする。

(2) 運用・保守作業

a. 共通

ア 本システム全般について問い合わせることができる直通の専用のサポートセンター（電話、メール、チャット等）を設置すること。

イ 契約期間中のハードウェア及びソフトウェアの保守を行うこと。

ウ 保守対象の機器には、保守契約期間満了日までの機器の保守を付すこと。

エ 作業等でリモート接続を行う際には発注者の指定する端末で行うこと。

オ 契約期間中に機器を保守交換する場合、引き上げられた機器上に残置された情報については、個人情報保護の規定を遵守し適切な対応をとり、その処理結果を報告すること。

カ 故障対応、保守点検等の作業で生じる梱包等の廃棄物について、関係法令等に準拠した適切な処置を講じ、責任をもって処分すること。

b. 報告

【資料1】

システムを運用・保守する上で必要な報告を行うこと。

c. 問い合わせ

ア 問い合わせは、開庁時間帯を原則とするが、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。

イ システムの稼働トラブル、利用方法、改善等の技術的な問い合わせや調査依頼に対応すること。

ウ 本システムを運用していく上で必要な情報の提供に努め、問い合わせ等には速やかに対応すること。

d. 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、発注者と協議し業務への影響を最小限に抑えること。

e. セキュリティ

ア 契約期間満了日までの間、ソフトウェア(OS含む)のセキュリティアップデートの適用、不具合対応のアップデート作業を行うこと。パッチ適用は、発注者と協議の上で速やかに対応すること。

イ 契約期間満了日までの間のOSやブラウザのバージョンアップに無償で対応すること。

ウ システムに影響を及ぼす可能性のあるセキュリティ情報は速やかに提供すること。

エ ファームウェア、ソフトウェア及びミドルウェアのセキュリティパッチ等が公開された場合、その適用の可否を検証し、必要な場合は適用を行うこと。

f. 障害対応

ア 障害保守は開庁時間帯を原則とするが、障害の内容に応じて、発注者と受注者が協議の上、時間外でも対応を行うこと。

イ 障害が発生した場合、早急に障害の現状把握、ハードウェア、ソフトウェア、サービスの復旧作業を行い、復旧の目途及び今後の対策等の報告を行うこと。

ウ 障害復旧に必要な情報や手順については、適時に発注者へ提供し、復旧後は障害原因および対策についてログ等の分析を行い、報告書を提出すること。

g. 運用

定期人事異動時の環境変更等の設定作業を支援すること。但し、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、発注者にて容易に実施できる場合はオンサイトでの対応は不要とする。

h. その他サポート体制

ア サポートセンターからアプリケーションの操作、サービス状態、障害状況の確認サポートが受け付けられること。なお、問い合わせ時の混乱を避けるため、上記サポートのための電話番号は統一されていること。

イ サポートセンター体制は、大規模な震災等を考慮して東日本・西日本に複数拠点で行う体制

【資料1】

を有すること。

ウ 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。

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、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、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

発注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

受注者は、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、個人情報保護に関する法律、宗像市個人情報の保護に関する法律施行条例及び受注者の定めた「特定個人情報の取扱いに関する特約」及び「個人情報の取扱いに関する特約」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、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。

(4) ログ

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、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。また、手法として、作業監視するため、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。ログの保存期間は発注者と協議の上決定すること。

(5) 緊急時対応手順の策定

行政情報資産の漏えい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。

13. 機密保持

受注者は、受注業務の実施の過程で発注者が開示した情報（公知の情報を除く。以下同じ。）、他の受注者が開示した情報及び受注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。受注者は、本

【資料1】

業務を実施するにあたり、発注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。

14. 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、監督員と協議の上、受注者は無償で是正措置を実施すること。なお、是正措置の指摘可能期間については検査完了後1年間とする。

15. 再委託

(1) 受注者は、事前に発注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（受注者が発注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) 受注者は、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、受注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、本業務の受注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) 受注者は、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、受注者は、発注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発注者に対し報告し、また発注者が自ら確認することに協力するものとする。

(4) 受注者は、発注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、発注者の承認を得るものとする。

16. 権利義務の譲渡等の禁止

この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは承継させ、又はその権利を担保に供することはできない。ただし、あらかじめ発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。

17. その他

(1) 受注者は、発注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) 委託料の請求について、受注者は、発注者が業務の完了を承認した後に業務委託料を請求できる。

(3) 本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者が協議して決定する。

(4) 契約履行上の疑義については、発注者と受注者が協力して解決すること。