

## 豊川市窓口業務支援システム調達業務仕様書

### 1 業務目的

#### (1) 業務目的

豊川市情報化推進基本方針の目指す姿である「スマート市役所」の実現に向けて、3ない窓口（書かせない・待たせない・来させない）のうち、「書かせない」「待たせない」に係る環境を構築し、デジタル技術及びマイナンバーカード等を活用することで、市民の申請書作成に係る負担軽減及び待ち時間の短縮と、職員の窓口業務に係る作業効率化を図るものである。

#### (2) 業務内容

- ア 窓口業務支援システムの構築（設計・構築・テスト・運用設計・操作研修等）
- イ 基幹システムとの連携構築
- ウ 運用・保守
- エ その他の必要な作業

#### (3) 実施体制

本システムの構築にあたり、提案したスケジュール表に基づき、適切な進捗管理を実施すること。また、業務を円滑かつ確実に実施するため、本業務に関し他自治体での導入実績を有する作業管理者及び作業担当者を配置すること。本業務遂行に関する本市からの要請、指示その他日常的な連絡や確認は、原則として作業管理者を通じて行う。

また、本市及び受託者の双方が合意した日程で、定期的な会議を主催し、作業管理者及び作業担当者参加のうえ会議の進行を行い、プロジェクトの進捗状況・課題の処理状況・今後の予定等を報告すること。会議後は打合せの記録を遅延なく提出し、本市の承認を受けること。

#### (4) システム構築の留意点

- ア システム構築は、クラウド方式（サービス利用型）とすること。
- イ 本市の人口規模、証明書発行等の運用実績等を考慮し、サービスの利用期間中の円滑な運用を可能とする最適なシステムを構築すること。
- ウ 市民サービスの向上に資することは当然のことながら、コストについても十分に考慮し、窓口業務支援システムの導入費用のみでなく、保守料等運用経費を含めた総コストの低廉化を図ること。
- エ 設計・構築・テスト・運用設計・操作研修等において、本市の職員の負担を軽減するよう配慮すること。
- オ 構築する窓口業務支援システムは、今後の自治体の情報システムの標準化・共通化を見据えた拡張性のあるシステムとすること。
- カ 調達する窓口業務支援システムの円滑な運用を図るため、稼働中の基幹シス

テムとシームレスな連携を実現すること。また、標準化前と標準化後それぞれの連携方法について、提案に含めること。なお、本市の基幹システム標準化は、令和8年1月頃に運用開始を予定しているため、標準仕様による連携開始時期については、標準化対応の進捗状況等により別途調整する。

## 2 システムの運用期間等

導入 契約締結日から令和7年1月31日まで

サービス利用及び保守 導入後63か月

(令和7年1月20日から令和12年3月31日までを想定)

## 3 基本要件

### (1) 人口・世帯数（令和5年9月30日時点）

ア 人口：186,364人

イ 世帯数：81,419世帯

### (2) 施設情報

施設名	業務時間	窓口数(端末配備数)
市役所本庁舎 市民課	8:30～17:15	10
市役所本庁舎 保険年金課	8:30～17:15	11
市役所本庁舎 介護高齢課	8:30～17:15	2
市役所本庁舎 障害福祉課	8:30～17:15	4
市役所本庁舎 子育て支援課	8:30～17:15	2
市役所北庁舎 市民税課	8:30～17:15	1
市役所北庁舎 資産税課	8:30～17:15	2
豊川市保健センター	8:30～17:15	5
音羽支所 学校教育課	8:30～17:15	1
計		38

### (3) 住民異動届及び証明書発行の取り扱い件数の実績（令和4年度実績）

住民異動届	件数	証明書発行	件数
転入	6,358	住民票	55,247
転出	5,604	印鑑証明	28,890
転居	3,732	戸籍謄抄本	17,380
世帯変更	1,507	戸籍附票	2,546
出生	1,083	その他証明書	14,501
死亡	1,988		

### (4) システム運用時間

ア 平日 午前8時00分から午後8時00分

ただし、繁忙期については時間延長や土・日・祝日開庁もある。  
イ 12月29日から1月3日までの年末年始、計画停止時間は除く。

#### 4 システム機能要件

##### (1) 基本要件・機能要件

別紙1「機能要件一覧」に示す機能を有していること。(回答欄にて、対応可能箇所に○を付すこと)

##### (2) その他要件・非機能要件

ア 本システムは、個人番号利用事務系のネットワークに端末を構築するものとする。また、ガバメントクラウド以外のクラウド環境でシステムを構築する場合は、LGWAN-ASP サービスに登録されたシステムとし、IP-VPN 等の特定通信により、本市の LGWAN 接続系ネットワークを介し、データセンターと接続することとする。LGWAN 接続系ネットワークはインターネットから分離されており、インターネットから隔離された環境においても動作を保証するものとしなければならない。なお、庁内ネットワーク設定変更については、必要に応じて本市ネットワーク保守運用事業者（エヌ・ティ・ティ・データ・カスタマサービス株式会社）との仕様調整を行うこと。

イ 本市は、令和8年1月頃に基幹システムの標準化・共通化を予定しているため、本システム導入予定時点では、ガバメントクラウドとのネットワーク接続環境が整備されていない。そのため、自治体窓口 DXSaaS としてサービス提供する場合は、ゲートウェイ環境・ガバメントクラウド運用管理補助者・ガバメントクラウド接続サービス（接続回線）に係る必要経費についても提案に含めること。また、庁内ネットワーク設定変更については、必要に応じて本市ネットワーク保守運用事業者（エヌ・ティ・ティ・データ・カスタマサービス株式会社）との仕様調整を行うこと。

ウ 操作処理及び更新時間において、レスポンスが一定の速度であること（自庁設置方式と比較して大きな差が生じないこととする。）。

エ システムをガバメントクラウド以外のクラウド環境で構築する場合は、ISMAP の取得状況又は取得予定について記載のうえ、データセンターについては、次に掲げる条件をすべて満たし、セキュリティ対策及び安全性が十分に確保されていること。

(ア) 日本国内に施設があり、自然災害の影響を受けにくい場所に立地していること。

(イ) 震度6強の地震が発生しても倒壊しない耐震性能を有し、被災後も利用継続が可能なこと。

(ウ) 耐火対策、落雷対策及び水害を防止する措置が施されていること。

- (エ) 無停電電源装置が整備され、停電時 36 時間以上稼働できること。
- (オ) 障害発生時に当初報告から復旧に至るまでの連絡体制が構築できること。
- (カ) 施設への立入りは許可された者のみとし、入退室の記録は 24 時間 365 日記録されるとともに、1 年以上保存されること。
- (キ) 施設内に監視カメラが設置され、施設内全体を 24 時間 365 日監視できるとともに、映像記録は 1 か月以上保存されること。
- (ク) 必要に応じて本市が監査することを希望した場合に、監査を許諾すること。

#### オ データ管理要件

- (ア) 自動バックアップ機能を有すること。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等について提案すること。
- (イ) 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。
- (ウ) 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）作業が必要になった場合は、運用保守において作業を実施すること。

### 5 データ容量

システムを 6 3 ヶ月運用することを想定した上で、データ容量については 6 3 ヶ月分を適切に保管できるような仕組みを提案するとともに、途中で容量の追加が必要となった場合は、受託者の負担により対応すること。また、本システムの利用が終了した後のデータ閲覧方法について提案すること。

### 6 セキュリティ要件

#### (1) マルウェア対策

サーバのマルウェア対策を適切に行うこと。

#### (2) セキュリティホール対策

導入するすべてのソフトウェアについて、セキュリティホール対策が施されていること。なお、運用時のセキュリティホール対策は、本市と協議の上運用すること。

#### (3) ログ情報

システム認証後の全操作履歴（アクセスログ、操作ログ）を記録して、システム管理者による確認を可能とし、万一事故等が発生した場合に、原因追及のための基礎情報として利用できること。また、保存期間は発注者と協議の上、決定することとする。なお、本システムの利用が終了した場合は、DVD-R 等の記録媒体に保存して納品すること。

## 7 機器の調達

- (1) クライアントPC及び周辺機器(スキャナー、バーコードリーダー、プリンタ等)、システム構築及び業務運用に必要な機器については、本市が調達する。なお、クライアントPCのOS設定をはじめ、システムを利用するために必要な各種機器設定並びに個別に必要なソフトウェアのインストール及び設定については、受託者側で実施すること。また、個別にソフトウェアのインストールが必要な場合は、必要なソフトウェアを提示すること。
- (2) システムが正常かつ快適に稼働するためのハードウェア要件を提示すること。
- (3) 上記「3 基本要件(2) 施設情報」に端末配備の想定台数を記載しているが、契約締結後直ちに、別紙2「対象手続一覧」に記載の対象課、対象手続き及び実績件数を参照のうえ、対象課にヒアリングを行い、クライアントPC及び周辺機器の選定、必要台数及び設置場所を提案すること。また、故障した場合を考慮した保守設計として、予備機の台数も提案すること。
- (4) クライアントPCのOSやブラウザ等が最新バージョン等へ変更された場合でも、システムが支障なく動作すること。
- (5) セットアップ後の動作確認を行うこと。問題が生じた場合は、原因の切り分けを行うこと。
- (6) 端末をセットアップする際の手順書を作成すること。
- (7) クライアントPC故障時の再設定の方法について提案すること。

## 8 研修

システム利用者に対して、運用開始前に研修を実施すること。

研修の開催日時の詳細は、本市職員の業務都合を考慮し、柔軟に対応し本市と協議すること。

また、研修に当たり、職員向けの操作マニュアルを作成すること。

## 9 運用・保守

本システム構築業務完了後は、引き続き保守運用業務を請け負うものとし、その期間は運用期間(運用開始後から令和12年3月31日まで)とする。

### (1) 運用時間

上記「3 基本要件(4) システム運用時間」に合わせてシステムの提供を行い、運用保守に対応すること。なお運用開始時間までに、システムの正常稼働確認を毎日実施すること。

### (2) 問合せ窓口

問合せ窓口の対応時間は、平日午前8時00分から午後6時00分(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の休日を除く。) とする。ただし、システム稼働直後については双方協議の上、可能な限り対応を行うものとする。

また、重大なシステム障害が発生した場合は、緊急時対応用の問い合わせ窓口を双方協議の上、設置すること。

### (3) システム保守

ア システムの安定稼働のために定期的なメンテナンスを行うこと。

イ 障害発生時の問い合わせ窓口を明確にし、問い合わせの体制及び対応方法を定めて、本市職員の負担軽減につながるよう留意すること。

### (4) 他課案内方法

住民異動手続きを実施する市民課が必要な手続き等を洗い出すために利用する手続きガイダンスの機能について、機構改革や手続きの運用方法に変更があった場合における、システム設定変更作業の対応方法について提案すること。

### (5) 法改正等による様式改正の対応

運用期間中の様式追加及び様式改正を実施する場合、その対応方法について提案すること。

### (6) 機能強化対応

運用期間中に継続的なバージョンアップ・機能強化を行うこと。また、その場合は、本市の追加の費用負担なく利用料内で実施すること。

### (7) ユーザ情報等の変更時対応

組織改編及び人事異動等があった場合の組織及びユーザ情報の変更作業に関して提案すること。

### (8) ネットワーク環境変更時の対応

本市のネットワーク環境に変更があった場合は、必要な対応を行うこと。

### (9) 障害対応

ア 障害発生時には、速やかに本市に報告、対応の切り分け、調査分析及び不具合の解消等の対応を行うこと。

イ サービス提供が不可能になる等の重大な障害発生時には、速やかにシステムエンジニア等を必要な場所に派遣し、復旧対応を行うこと。

ウ その他、保守作業についての報告方法については本市と協議をすること。

## 10 運用期間終了時の要件

(1) 本システムの利用が終了した場合の本市の個人情報データ等の消去について、本業務の範囲内で対応すること。

(2) 本業務終了後の次期システムへの乗り換え等に対応するため、本システム内の本市に帰属するデータについては、CSV等の汎用的なフォーマットで提供するこ

と。また、提供したデータ内のパラメータの意味を本市が理解できる程度の解説又は説明書の提供を行うこと。

## 11 追加事項

### (1) 基幹システムの標準化

今後基幹システムが標準化・共通化される場合に、本システムのパッケージ改修等の展望がある場合は、その対応内容を記載するとともに、その概算金額を提案価格に含めること（例：転出証明書の入力方法変更、基幹システムとの双方向のデータ連携方法の変更、基幹システムがガバメントクラウドへ移行する場合に本システムに対して必要な対応等）。

### (2) 支所・プリオ窓口センターの運用

本市では、本庁舎以外に4箇所の支所及びプリオ窓口センターがあり、転入や転居の住民異動の手続きと同じ窓口で、国民健康保険や介護保険の資格得喪等の手続きを受け付けている。当初導入時は支所・プリオ窓口センターへの導入を含めないが、将来的に支所・プリオ窓口センターに導入できる提案とすること。

### (3) その他追加提案

本仕様書に記載のない事項で、本業務において市民の利便性の向上及び業務の効率化に効果があると見込まれる提案（電子署名等を活用したペーパーレス運用等）がある場合は、追加提案として提案すること。

## 12 成果物の納品

予定する成果物は、次に掲げるとおりとする。これらを本市が指定する期日までに納品すること。（紙媒体1部及び電子媒体1部）

なお、成果物の内容の詳細については、本市と協議の上、決定するものとする。

項番	納品物	内容等
1	実施計画書	システム導入スケジュール、WBS等
2	要件定義書	システム要件書等
3	設計書	ネットワーク、ハードウェア、ソフトウェア構成図を含む。パッケージシステムの内部設計については必須ではない。
4	テスト結果報告書	テスト結果報告書
5	運用管理要領	データバックアップ計画等の運用保守に係る資料
6	操作マニュアル	操作マニュアル（システム管理者向け・窓口職員向け）、職員研修時テキスト等

7	議事録	議事録、課題管理表等
---	-----	------------

### 13 提出書類・検査

- (1) 契約締結後、速やかに実施計画書を提出するものとする。
- (2) 構築業務完了後速やかに、下記書類を提出するものとする。
  - ア 完了届
  - イ 上記「12 成果物の納品」に規定する成果物
- (3) 構築業務完了後の引き渡しに際し、本市検査担当職員の検査を受けること。

### 14 契約について

優先交渉権者に決定した事業者は、本市と契約内容や仕様等についての協議が整った後に、豊川市契約規則等の関係法令に基づき構築及び運用に係る契約を締結する。なお、サービス利用料及び保守運用業務に係る契約については、運用開始後から令和12年3月31日までの長期継続契約を締結する。

### 15 その他

#### (1) 資料の収集等

業務を実施する上で、必要な資料収集は、原則受託者が行うこと。ただし、本市が所有する資料は、都度協議の上貸与等を行う。

#### (2) 手直し

受託者は、構築業務完了後、受託者の責めに帰すべき理由により成果物の不良箇所が発見された場合は、速やかに訂正補足その他の必要な措置を講ずるものとし、その作業に掛かる必要は全て受託者の負担とする。

#### (3) 契約約款

受託者は、別紙「豊川市業務委託契約約款」を遵守するものとする。

#### (4) 情報セキュリティ

受託者は、別紙「豊川市情報セキュリティ取扱特記仕様書」を遵守するものとする。

#### (5) 定めのない事項

この仕様書に定めのない事項や疑義が生じた事項については、本市と受託者の間で協議して定めるものとする。