

別紙 1

見附市窓口業務支援システム 構築及び運用保守業務 要求仕様書

見附市総務課情報管理係

令和4年4月

目次

1. 基本要件	2
1.1 導入にあたっての基本的事項	2
1.2 システム基本要件	2
1.3 システム導入窓口	3
1.4 利用端末台数	3
1.5 異動および手続きの対象業務	3
1.6 証明書請求の対象業務	3
1.7 導入実績	3
2. 機能要件	4
2.1 申請受付	4
a 受付	4
b 申請情報入力	4
c 住民異動以外の手続き	4
d 申請書出力	5
2.2 手続き案内書出力	5
2.3 他部署との連携等	5
2.4 その他	6
a システム入力(共通)	6
b ユーザー管理	6
c 連絡事項・メモ	6
d その他	6
3. システム構成	7
3.1 共通要件	7
a オンプレミスの場合	7
b クラウドサービスの場合	7
4. クライアント端末・プリンタ	7
5. データ連携	8
6. 運用サポート	8
7. システム保守	8
8. 納品条件	8
9. その他	9

1. 基本要件

1.1 導入にあたっての基本的事項

- 本要求仕様書にある要件を満たしたシステムを構築し、本市が想定している業務運用が行えるよう支援を行うこと。仕様及び詳細については、別途本市担当者と協議の上決定する。
- システム構築開始からシステム本稼動までの間、構築等に係る進捗管理を行い、その都度報告書（任意様式）を作成し提出すること。
- 選定したハードウェア機器に対し、必要な設定作業を行うこと。
- システム及びミドルウェアをハードウェアにインストールし、必要な設定作業を行うこと。
- 必要があればクライアント端末（本市が用意）に設定を行うこと。
- システムに稼動させるのに必要なテストを実施すること。
- システム及びミドルウェアの運用サポート及びシステムに関する保守を行うこと。
- システムの操作研修を行い、研修資料・運用・操作マニュアルなどを作成し、電子ファイルと紙面の両方で提出すること。
- ガバメントクラウド、標準化システム移行・稼動後のシステム運用にも対応すること。
- システム導入実績及び専門的な知見を踏まえ、本システムの活用に向け有益と思われる市民及び職員への支援を行うこと。

1.2 システム基本要件

- 以下の業務運用が行えるシステムを構築すること。なお、下記に定める機能は「必須要件項目」とし、基本パッケージの標準仕様（ノンカスタマイズ）で機能を有することを条件とする。
 - ① 既存の本市基幹系システムのデータ、又は複製されたデータと連携し、市民が詳細を記入・入力することなく、氏名・住所・生年月日等の情報を印字した申請書をシステムから出力できること。
 - ② ライフイベントにかかる複数の手続きを、一覧表で出力し市民に案内でき、且つ個別の ID 等を一覧表に記載ができること。
 - ③ 一連の手続きは個別の ID 等により、市民が他部署に移動した場合も転入・転出・転居などの手続き状況を確認でき、且つ異動に伴う手続きの申請書の発行有無を他部署でも確認ができること。
 - ④ 申請、手続きに必要な確認事項を受付対応する職員向けに表示できること。
 - ⑤ 今後の国の制度改正やシステム変更後（特例転入、転出・転入ワンストップ及び、自治体システム標準化による新住民記録システム）の運用について、専門知見と将来的なシステム運用の見通しを有すること。
- システム本稼動は令和 5 年 1 月を予定している。

1.3 システム導入窓口

市民生活課／こども課／健康福祉課／税務課／上下水道局／学校教育課／建設課

1.4 利用端末台数

最大 20 台程度

1.5 異動および手続きの対象業務

既存の本市基幹系システムのデータ、又は複製されたデータ、および電子的に作成した申請情報を使い各種手続き書類の作成を作成、印刷できること。

【想定する対象業務】

住基	後期高齢	児童扶養手当	学校校区	生活保護
戸籍	介護保険	特別児童扶養手当	就学援助	その他共通業務
マイナンバー	障がい	子ども支援	保育園	
印鑑登録	重度医療助成	子ども医療助成	収納	
国民年金	母子健康	養育医療	市営住宅	
国民健康保険	児童手当	ひとり親医療助成	畜犬	

1.6 証明書請求の対象業務

既存の本市基幹系システムのデータ、又は複製されたデータ、および電子的に作成した申請情報を使い「住民票・戸籍・税証明・印鑑証明交付申請書」等の各種書類を作成、印刷できること。

【想定する証明書等】

住民票	戸籍証明	納税証明	資産税証明	その他証明
印鑑証明	所得証明	軽自動車検証明	外国人	その他共通業務

1.7 導入実績

- 過去5年以内に、本市と同等規模（人口4万人以上）の自治体において、「要求仕様書」に定める窓口支援システムの導入実績を有すること。ただし、令和4年4月1日時点で本稼働中のものとし、稼働予定は含まない。
- また、提案者のシステム導入実績だけでなく、導入自治体が「1.2 システム基本要件」であげた業務運用を実現していることを条件とする。
- 他自治体での導入事例を本市に展開することにより、本市における窓口の改善についてサポートを行うこと。

2. 機能要件

2.1 申請受付

a 受付

- (1) 現行の基幹系等のシステムと連携して、受付時に来庁した市民、手続きの対象となる市民、またその世帯に関する情報を表示及び記録する機能を設けること。
- (2) 来庁者が基幹系等のシステムに存在していない人の場合、氏名、住所、生年月日等を入力し、来庁者として記録できること。
- (3) 手続きの対象者とその世帯員（手続きの対象者含む）を画面に表示できること。
- (4) 各世帯員について、基幹系等のシステムから連携した住基情報を画面に表示できること。
- (5) 各世帯員について、基幹系等のシステムから連携した国保、後期、年金、介護、児童手当の資格有無が表示できること。
- (6) 各世帯員の情報は、ユーザーの権限により表示・非表示の制御が行えること。
- (7) 基幹系等のシステムより支援措置情報（DV等）などの発行禁止情報を連携し、発行抑止制御を行うための警告を画面表示できること。

b 申請情報入力

- (8) 住民異動届（転入・転出・転居・世帯変更・出生・死亡）の受付ができること。
- (9) 住民の異動に関する手続きを受付する際に、住民異動届の出力に必要な情報をシステムから入力できること。
- (10) 新規転入時等、異動対象者が基幹系等のシステムに登録されていない場合は、システム上で必要な情報を入力し、住民異動が行えること。
- (11) 住民異動届の受付内容を、対応の履歴として記録できること。
- (12) ライフイベントや、住民異動の結果から手続きをリストアップし、手続きを一覧として画面に表示できる
- (13) 表示されていない手続きを個別に手続き一覧へ追加できること。
- (14) 手続き一覧内の申請手続きを行った申請書の発行有無を確認できること。
- (15) 各申請の処理状況（申請済み、審査済み等）が表示されていること。
- (16) 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。
- (17) 申請一覧はログインしている職員の個人情報参照制限の権限による制御が行えること。
- (18) 対応中に職員がメモを入力し、対応の履歴として記録できること。

c 住民異動以外の手続き

- (19) ライフイベントがないときは、住民異動を行わず、個別手続きの受付ができること。
- (20) 各証明書の発行を申請する申請書に氏名・住所・生年月日・続柄などの必要な情報

を入力し、申請書を出力できる機能を設けること。

(21)複数種類の証明書を一括で受付し、交付請求書を出力できること。

d 申請書出力

(22)手続き一覧から複数選択し、登録してある申請書の印刷が行えること。

(23)来庁者の情報を印字できること。

(24)氏名・住所・生年月日等の情報を印字した申請書を複数種類一括出力できること。

(25)申請書は、手続きごとに様式を登録できること。また、様式は1つの手続きに対して複数登録できること。

2.2 手続き案内書出力

(26)どのような手続きを受付し、何が残っているのか、どこの業務所管課窓口へ行く必要があるのか、必要な（不足している）持ち物などを一覧化した「手続き案内書」を印刷できること。

(27)手続き案内書には、個別の受付 ID（受付番号等）を印字すること。

(28)手続き案内書には、各手続きの処理状況（申請済み等）を印字できること。

(29)手続き案内書には、各手続きに必要な書類の情報を印字できること。

(30)手続き案内書には、未申請の手続きが受付可能な窓口を印字すること。

2.3 他部署との連携等

(31)「手続き案内書」の ID（受付番号等）を入力することで、その手続き案内書を出力した対応を再開できること。

(32)他部署において、転入・転出・転居などの手続き状況を確認でき、且つ異動に伴う手続きの申請書の発行有無を確認できること。

(33)証明受付、届出・申請受付で受け付けた内容を記録・管理し、職員が確認及び再開を行う機能を設けること。

(34)申請書の受付 ID（受付番号等）から、その申請書に該当する申請を検索できること。

(35)対応した職員情報（職員名、部署名等）を記録していること。

2.4 その他

a システム入力(共通)

- (36)基幹系等のシステムと連携し宛名番号、カナ氏名で検索ができること。
- (37)住所の入力は住所検索による入力ができること。

b ユーザー管理

- (38)システム管理を行う部署を登録できること。
- (39)職員単位でユーザーを管理できること。
- (40)同じ業務・作業を行うユーザーを 1 グループとして部署を管理できること。
- (41)ユーザーには職員番号、氏名、カナ氏名、所属部署、ログイン ID、パスワード、有効期間が設定できること。
- (42)部署ごとに、システムの各機能に対して権限を設定し、権限に応じた操作制限やメニュー表示をすること。
- (43)部署ごとに、各業務の個人情報の取り扱いについて、参照、申請等の権限を設定し、権限に応じた操作制限や情報表示をすること。

c 連絡事項・メモ

- (44)職員向けに連絡事項等の登録ができ、共有できること。
- (45)周知範囲として業務区分（戸籍や住基等）、部署が指定できること。
- (46)周知範囲に業務区分が設定されている連絡事項は、ログインしているユーザーの権限により参照可能な連絡事項のみ表示すること。
- (47)周知範囲に部署が設定されている連絡事項は、ログインしているユーザーの部署と一致する場合のみ表示すること。
- (48)周知範囲が設定されていない連絡事項は、すべてのユーザーに表示すること。

d その他

- (49)画面、帳票で外字を含む文字を正しく、又はフォントが異なる場合はデザインの近い文字を表示印字できること。
- (50)入力した申請情報は、RPA を利用して基幹系システムへ入力が行えるようデータとして出力できること。(住民異動情報、証明書発行申請情報を想定)

3. システム構成

システム構成は、オンプレミス型かクラウドサービス型とする。

3.1 共通要件

- (51) システムの操作ログを5年以上保存できること。
- (52) システムのデータのバックアップを行い復元できること。

a オンプレミスの場合

- (53-a) 受託者で必要とするサーバ機器について調達するか、または、効率的な方法があれば提案すること。
- (54-a) サーバ機器の設置については、本市が用意するサーバラックを使用すること。
- (55-a) ディスクが故障した場合も、業務を止めることなく、交換・復旧が可能であること。
 - 本庁舎に設置している無停電電源装置から電源供給を行うため、UPS等の提案は不要。

b クラウドサービスの場合

- (53-b) 受託者で必要とするネットワーク機器について調達すること。
- (54-b) ネットワークについては、受託者サーバから市へのネットワーク設定に必要な費用を見込むこと。また設置や接続に関する付帯作業一式についても本調達の範囲内とする。
- (55-b) 障害発生時の対応は、即日復旧を原則とすること。

4. クライアント端末・プリンタ

- (56) クライアント端末、プリンタは本市が用意したものを利用すること。
- (57) 利用する端末は、追加のライセンス費用なしで増設できること。
- (58) 端末、プリンタが機器更新される場合も、特殊な作業を要せずシステムに追加できること。
 - クライアント端末の使用において、メモリ容量の制約、OSのバージョンの制約などがあればその旨を明記すること。

5. データ連携

- 既存の本市基幹系システムのデータ、又は複製されたデータと連携し、市民が詳細を記入・入力することなく、氏名・住所・生年月日等の情報を印字した申請書をシステムから出力できること。
- 入力した申請情報は、RPA を利用して基幹系システムへ入力が行えるようデータとして出力できること。

6. 運用サポート

- 以下の内容を記載した各種ドキュメント等を作成、納品の上、システムの運用に必要な研修を実施すること。また、運用開始後は、本市職員が運用を行うための適切なサポートを行うこと。
 - (1) システム仕様書
 - (2) システム操作説明書
 - (3) その他必要な書類等

7. システム保守

以下の内容について必要な保守作業を行うこと。

- (1) ソフトウェア及びハードウェアに関する障害受付及び対応に係る調整、復旧及び修繕
- (2) データの復旧（対応可能な範囲で）
- (3) その他関連する保守業務

8. 納品条件

成果物、納入物及び納入方法、部数は以下のとおりとする。もし要求を満たすことが不可能なものがある場合、その項目と理由を提示すること。

(1) 納品物件の明細

- ハードウェア、操作説明書
- アプリケーションソフトウェア、同仕様書、操作説明書
- テスト計画書、テスト結果報告書
- システム運用マニュアル

(2) 受渡媒体、部数、方法

操作説明書、仕様書、テスト計画書、テスト結果報告書、マニュアルは 1 部及び電子媒体で 2 式納品すること。

9. その他

- 本仕様書に明記されていない事項であっても、業務遂行上当然必要な業務等は、良識ある判断に基づいて行わなければならない。
- 本仕様書に疑義が生じた場合又本仕様書に定めのない事項が生じた場合は、本市と受託者が協議の上定めるものとする。