

山口市窓口支援システム構築・運用保守業務仕様書

第1 基本事項

1 業務名称

山口市窓口支援システム構築・運用保守業務

2 業務内容

- (1) 計画準備及び資料収集整理
- (2) システム構築
- (3) データ及びシステムセットアップ
- (4) 教育研修及び操作マニュアルの作成
- (5) その他システム構築に想定される業務
- (6) 運用・保守

3 業務目的

現在の窓口手続は分断配置された複数の窓口を回った上で、手書きを繰り返して申請届出書を作成する必要があるなど手続に係る来庁者の負担が大きい。このため、新本庁舎整備（令和7年度中に供用開始予定）における総合窓口化（ワンストップ・ワンフロアサービス）にあわせて、窓口業務を支援するシステムを構築することで、総合窓口を中心とした「回らない」「書かない」「待たない」窓口サービスを提供し、来庁者の窓口手続の利便性向上を図るとともに、窓口職員の業務効率化を図ることを目的とする。

4 業務範囲

本業務は本仕様書に記載する範囲とする。ただし、本仕様書に記載がない事項については、本市及び受託者双方が協議の上、決定するものとする。

5 業務履行期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

※ 令和6年3月中に一部手続の運用を開始するものとする（対象手続は受託者と協議の上で決定する。）。

第2 窓口支援システム構築

1 構築するシステムの基本要件

パッケージシステムを前提として、本市の既存の基幹系システムと連携し、氏名・住所・生年月日等の情報を自動転記した申請届出書の作成、住民異動に伴う関連手続の自動判定、手続案内書の出力等ができるシステムを構築すること。また、基幹系システムの標準化後のシステム運用にも対応できること。

要件定義及び設計については、本市担当者との協議の上、詳細なシステム要件を定義すること。

また、他自治体の先進的な事例等の知見や業務改善の視点をもとに、導入窓口の展開順

や総合窓口における手続・業務フローの検討に対する助言等の支援を行うこと。

(1) システム導入窓口

山口市役所本庁舎

※ 対象窓口は年次的に拡大することを予定している（最大15窓口程度を想定）。

(2) 利用する窓口端末台数

5台程度（令和5年度）

※ 窓口端末台数は年次的に拡大することを予定している（最大50台程度を想定）。

※ 窓口端末（メモリ：4GB、OS：Windows10以上、ブラウザ：Microsoft Edge、Mozilla Firefox）、プリンター及びRPAソフト（WinActor Ver. 7.4_フル機能版）は本市の既設のものを使用するものとする。

※ 署名用タブレット端末、バーコードリーダーその他必要な関連機器がある場合は、本市において別途調達する予定であるため、必要な関連機器を提案書に記載すること。

(3) 対象業務及び手続

ア 住民異動及び個別申請届出

(ア) 令和5年度

次の対象業務に係る手続（50様式程度）

住民記録、マイナンバー、印鑑登録、国民年金、国民健康保険、児童手当、福祉医療費助成（子ども、ひとり親、重度心身）、学校校区

(イ) 令和6年度

上記(ア)の対象業務及び次の対象業務に係る手続（令和5年度分と別に100様式程度）（別途契約）

後期高齢者医療、介護保険、障がい、畜犬

(ウ) 令和7年度以降も年次的に対象業務及び手続を拡大していくことを予定している。

イ 証明書交付申請

次の対象業務に係る手続

住民票、印鑑証明、戸籍証明、所得課税証明、納税証明、車検用軽自動車証明、資産税証明

2 機能要件

「機能要件一覧（別紙1）」のとおりとする。

なお、機能要件一覧のうち、1(1)から(8)までの項目は必須要件とし、2(1)から(30)までの項目は満たすことが望ましい要件とする。

3 連携要件

(1) 基幹系システムからのデータを取り込む共通データベースを提供すること。

連携方法、連携タイミング、連携項目は本市と協議の上、決定すること。なお、本市の既存の他システム連携用ファイルの活用の可能性も考慮した連携構築に努めること。

- (2) 受け付けた申請届出情報（住民異動届、証明書交付申請等）の基幹系システムへの連携用RPAデータの出力ができること。

なお、住民異動届については、連携用RPAデータを活用した連携方法（RPA連携又はデータ連携）について本市と協議の上、決定すること。

- (3) 標準化後の基幹系システムや国が提供する他のデジタルサービスとのデータ連携を基本として、専門的知見と将来的なシステム運用の見通しを有していること。また、連携が可能となった時点で速やかに対応できること。

4 非機能要件

- (1) 平日の午前8時から午後8時までの間は稼働できること。ただし、業務都合により、土曜日、日曜日及び祝日並びに平日午後8時以降においても稼働させる必要がある場合があるため、柔軟に業務延長対応が可能であること。
- (2) 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。
- (3) システムの操作ログを5年以上保存できること。
- (4) データ量が増加しても処理速度を維持すること。
- (5) システムの運用に当たって、サーバ等機器の故障やデータの損失・破損、プログラムの不具合による動作停止等のシステム障害により、業務が停止する事態を防ぐ体制を整備すること。

5 環境構築

窓口DX SaaS（ガバメントクラウドにおける地方公共団体への窓口DX SaaS提供業務及び運用保守業務として、デジタル庁の委託を受けて提供されるものをいう。以下同じ。）又は窓口DX SaaS以外のクラウドサービスで提供すること。

- (1) 窓口DX SaaSの場合

本市がガバメントクラウドに接続するための回線及びクラウドサービスプロバイダ上のGateway環境は本市が別途調達する。

- (2) 窓口DX SaaS以外の場合

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 データ、システムは、日次でバックアップを取得すること。

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こと。ウイルスパターンファイルの適用は該当製品におけるウイルスパターン公開後に速やかに行うこと。

エ システム基盤（OS・ミドルウェア）の更新及びアプリケーションのバージョンアップを適宜行うこと。

オ 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・仮想機器及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は、事前に取り決めた

緊急連絡先に通知を行うこと。

カ 提供サービスを構成するデータサーバ及びデータベースに対するメンテナンス員のアクセス記録を取得し保管すること。また、アクセス記録は本市のデータに関わる範囲内で開示できること。

キ データセンターは国内に存在すること。

ク 本市からデータセンターへの接続は、プライベートネットワーク（IP-VPN）の構築等により安全な通信を用いること。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。

ケ 窓口DXaaSへの将来的な移行に対応できること。

6 操作研修

- (1) 職員向けの操作研修を計画し実施すること。
- (2) 操作研修に必要な会議室、端末等は本市が用意したものを利用すること。
- (3) システムの操作マニュアル、研修マニュアルを提供すること。
- (4) 職員の研修期間を十分確保すること。

7 サービス開始支援

- (1) サービス開始時は立会作業を実施すること。
- (2) サービス開始日に運用を開始する業務については、本市担当者と協議の上決定すること。

8 プロジェクト管理

- (1) 本業務に関する知識と理解、経験を有する業務従事者を確保する等、十分な業務体制を整備すること。
- (2) 業務体制の整備に当たっては、導入業務全体を総括する責任者を定めること。
- (3) 契約締結後2週間以内にプロジェクト計画書を本市に提出し説明すること。
- (4) 進捗管理、課題管理、リスク管理を行い、定期的に本市へ状況報告すること。
- (5) 本市が業務の進捗状況や業務内容について支障があると認めた場合は、業務体制を含め速やかに対応策を検討し実施すること。
- (6) 要件の最終決定、本稼働判定については本市の合意を得ること。

9 成果物及び納品期日

受託者は契約後、直ちに本市と本仕様書に基づく詳細な打合せを行うこと。また、次の納品物を本市の指定する期日までに提出すること。なお、納品物については、紙媒体各1部及び本市が指定するファイル様式で作成した電子媒体とすること。

名称	内容	納品期日
プロジェクト計画書	プロジェクト運営方法などを記載	契約締結後2週間以内
システム設計書	要件定義・外部設計・データ連携設計・手続き定義設計・環境設計など	システム納入時
テスト結果報告書	結合試験項目及びテスト結果	動作試験完了時
操作マニュアル	ユーザ向けの操作方法を記載	システム納入時
研修テキスト	研修内容を記載	操作研修時
運用保守設計書	運用保守に関することを記載	システム納入時
打合せ資料及び議事録	会議等の資料及び議事録	システム納入時
その他関係書類・物品	本市より指示のあったもの	システム納入時

第3 窓口支援システム運用・保守

1 運用・保守の基本要件

(1) 運用・保守業務体制

受託者は保守業務の実施に際し、事前に保守業務体制図を作成し、本市の承認を得ること。なお、保守業務体制図の作成に当たっては責任者を明確にすること。

(2) 保守対象

保守対象は、本業務で調達するシステム一式とする。

(3) 問合せ窓口の設置

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 問合せ窓口対応時間は、土曜日、日曜日、祝日及び年末年始を除き、平日午前8時30分から午後5時30分までとすること。

ウ 窓口対応時間以外に問合せが必要となった場合に備え、緊急時の連絡体制を整えること。

2 システム保守

(1) 制度改正への対応をすること。(元号切替え、消費税率変更等)

(2) 新OS、ブラウザへの対応をすること。(脆弱性対応、動作検証、パッチ適用)

(3) システムバージョンアップを適宜行うこと。

(4) システム障害が発生した場合、30分以内に解決に向けた初動を行うこと。また、早急に障害の状況把握、復旧作業を行い、復旧の目途及び今後の対応等の報告を行うこと。障害復旧に必要な手順やデータについては、適宜本市へ提供し、復旧時は障害原因及び対策に係るログ等の分析及び報告を行うこと。

3 システム運用

- (1) 検証環境での動作確認支援を行うこと。
- (2) 本業務の円滑な遂行の上で必要と判断した場合に、内容を把握したSE等に必要に対応をさせること。
- (3) 本市が利用する端末のセットアップ支援を行うこと。
- (4) 人事異動時及び年度切替時の設定変更等について、本市の作業を支援すること。ただし、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、本市にて容易に実施できる場合は対応は不要とする。

4 SLAの設定

総務省が公表する「地方公共団体におけるASP・SaaS導入活用ガイドライン」、「ASP・SaaSにおける情報セキュリティ対策ガイドライン」等に照らし合わせ、SLA（サービスレベル合意書：Service Level Agreement）を取り交わすものとする。

第4 その他

1 検収

本構築業務は、本市による正常稼働確認及び前記の納品物全ての検査合格をもって、完了とする。検査完了後、本仕様書との不適合が見られた場合は、本市と協議の上、受託者は無償で是正措置を実施すること。

2 その他事項

- (1) 機器の設定や設置が必要な場合は、本市担当者、基幹系システム接続環境（個人番号利用事務系ネットワーク環境）保守業者と打合せの上、実施すること。
- (2) 構築作業の際は、他の業務に影響を及ぼさないよう配慮すること。
- (3) 本業務を遂行するに当たって知り得た設定情報及び本市が開示した情報を、本業務の目的以外に使用又は第三者に提供しないこと。
- (4) 本仕様書の内容で疑問や問題点等が生じた場合には、その都度本市と協議すること。
- (5) 操作マニュアル及び運用マニュアルが改訂された場合は、速やかに改訂後のマニュアルを本市に提供すること。
- (6) システムの運用開始後、受託者の責任に帰すべき事由による不良箇所が発見された場合は、速やかに必要な措置を行うこととし、これに係る費用は全て受託者の負担とすること。
- (7) 令和7年度に予定している新庁舎への移転に当たっては、本市と協議の上、窓口レイアウトの変更に伴う設定変更等に係る支援を行うこと。
- (8) 本業務の履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、又はその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、本市が継続して業務を遂行できるよう必要となる措置について誠実に対応すること。また、受託者は、本業務が終了した際には、本市の業務継続に必要なデータの引き渡し完了すれば、サーバ等のデータは復元で

きないよう削除し、その証明を本市へ提出すること。

- (9) 本市の許可を得た上で再委託を行う場合は、再委託先についても同様の守秘義務を遵守させる契約を締結し、受託者の責任において管理・監督を行うこと。