

寒河江市書かない窓口システム構築業務委託  
仕様書

寒河江市デジタル戦略課

令和6年7月

## 寒河江市書かない窓口システム構築業務委託仕様書

### 1 委託業務の名称

寒河江市書かない窓口システム構築業務

### 2 業務の目的等

寒河江市書かない窓口システム（以下、「本システム」という。）の導入により、市民等申請者の証明書発行手続きや転入転出手続きの利便性向上と窓口事務の効率化・高度化、及び窓口混雑の緩和に対応した新たな窓口業務の実現を図るとともに、さらなるマイナンバーカードの普及と活用の向上を目的とする。

### 3 委託期間

#### (1) システム導入及び構築期間

契約締結の翌日から令和7年2月28日まで

#### (2) システム稼働開始月

令和6年12月

※令和6年12月から稼働を開始し、構築期間中に全対象業務の構築を完了させること。

#### (3) システム利用期間

令和6年12月1日から令和9年3月31日まで（28か月）

### 4 業務の場所

寒河江市役所庁舎内ほか本市が指定する場所

### 5 稼働時期

本システムの稼働時期について、現時点では以下のとおり想定しているが、受託者決定後に市と協議のうえ、最適な稼働時期を決定することとする。なお、今回の提案に係る参考見積金額は、当該時期での運用を想定し算出すること。

- ・令和6年 8月 契約締結
- ・契約締結後～ 要件定義・機器調達・システム環境構築
- ・令和6年 9月～ 現地設定等
- ・令和6年11月～ 試験運用・操作研修
- ・令和6年12月 運用開始
- ・令和7年2月末 構築完了

### 6 基本方針

本システムは、安定稼働を最優先事項として、個人情報等のセキュリティに十分考慮したシステムであること。なお、本システムは、原則として当該仕様書の全ての事項を満たすものであること。

- (1) 原則としてクラウド型システムでの利用を想定している。回線については、L G W A N回線又は専用回線とする。オンプレミス型の場合は、本市と事前に協議すること。
- (2) 安定稼働の観点から、令和6年4月1日時点での本市の人口（39,600人）と同等規模以上の自治体窓口業務において、導入実績及び稼働実績のあるシステムであること。
- (3) システム導入場所は市民生活課窓口とし、利用する端末台数は4台を想定している。
- (4) 打合せ、開発、納品及び稼働後の保守について受託者又は協力会社の社員で対応ができること。

## 7 機能要件

機能要件は、以下のとおりとする。

### ① 申請書作成支援機能

- ・申請者本人若しくは職員からの聞き取りにより、住民異動届や関連手続きの申請書を印字し出力できること。
- ・マイナンバーカードのICチップから内部情報を取得し、システムへ氏名、住所、生年月日等の自動入力ができること。
- ・マイナンバーカード、運転免許証、在留カード等の券面情報を取得し、システムへ氏名、住所、生年月日等の読み取り内容を転記できること。
- ・職員と申請者の双方にて、画面又は出力帳票にて記載の申請内容を確認し、署名ができること。
- ・対象受付業務は、①戸籍・住民票・印鑑証明等申請書②税務諸証明交付申請書③住民異動届④国民健康保険資格取得・喪失届⑤個人番号カード暗証番号変更・再設定申請書・電子証明書暗証番号変更・再設定申請書⑥署名用電子証明書/利用者用電子証明書・電子証明書 新規発行/更新申請書⑦個人番号カード券面記載事項変更届・電子証明書 新規発行申請書⑧個人番号カード 在留期間更新に伴う有効期間変更申請書 電子証明書 発行/更新申請書⑨児童手当・特例給付認定請求書⑩児童手当・特例給付額改定認定請求書⑪児童手当・特例給付受給事由消滅届⑫子育て支援医療証交付申請書 の12帳票を想定。  
※帳票は基本、ノンカスタマイズを想定しているがカスタマイズが必要な場合は別途協議する。現在、本市で使用している申請書は別紙（参考資料寒河江市申請帳票）のとおり。

### ② その他必須機能

- ・申請データは、直接又は間接的に基幹系システムとの連携が図られること。間接的な連携

の場合は、CSVデータ等で出力され連携が図られること。

- ・基幹系システム標準化後においても、本システムが運用可能であること。なお、標準化後の基幹系システムとのデータ連携について提案をすること。
- ・システム操作ログをもとに収集できるデータを用いて運用レポートが作成できること。運用レポートには、本システムで処理された業務ごとの日別処理件数等が分かること。

## 8 ソフトウェア・ハードウェアの調達

受託者は、本システムの稼働環境として必要となるソフトウェア及びハードウェア（調達が必要な場合）一式を調達し本市に納入すること。ハードウェアは、本システムが正常かつ快適に稼働する環境となるものを選定すること。

なお、調達するハードウェアは新品とし、原則として本市所有物とする。また、ソフトウェアについては本システム稼働後の「ソフトウェア使用权」及び「ソフトウェアのバージョンアップ権（本システムの正常稼働に不可欠なものに限る）」を本市に保証すること。

各社システムにより、調達対象のハードウェアが異なることが想定されるため、以下の記載内容により、本業務の目的が達成される動作に必要なもの一式を調達すること。

- ① システム導入窓口は寒河江市役所2階市民生活課窓口とする。
- ② 利用する端末台数は4台とするが既存端末で代用できない場合は調達すること。
- ③ ネットワークプリンタは、既存のもの若しくは本市で調達するものを使用するものとする。

※調達対象のハードウェアは、提供されるシステムが快適に問題なく稼働する仕様とすること。

## 9 構築業務

調達したソフトウェア・ハードウェアにより、本システムの稼働・運用に必要な構築を行うこと。構築業務は以下のとおりとする。

- ① 要件定義（非機能要件定義を含む）
- ② 各種設計（画面・帳票・バッチ処理等）
- ③ 環境構築
- ④ セキュリティ対策
- ⑤ 総合テスト・運用テスト（市役所ネットワーク環境での運用テスト含む）
- ⑥ その他、必要な構築作業

## 10 保守要件

受託者は、本システムの稼働環境として本市に納入したソフトウェアについて、本システムの正常稼働を維持するため、次の要件を含む保守作業（本システムに関する運用支援を含む）の実施を保障すること。

- ① 本市からの連絡を受けられるよう連絡体制を整備すること。
- ② 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。
- ③ 障害時は、障害対応の復旧状況及び復旧見込み時間等を随時、本市に報告すること。
- ④ 連絡受付の時間帯は、行政機関の休日に関する法律（昭和63年法律第91号）第1条第1項に挙げる日を除く平日午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、緊急を要する場合は時間外でも対応すること。
- ⑤ 操作に関する問合せに対応すること。
- ⑥ 障害復旧後、同様の障害が発生しないよう是正措置または予防措置を講じること。

## 1.1 納品物

本業務における以下の成果物を納入すること。

成果物は、MS-Office 製品を用いて、もしくはPDF形式で作成のうえ、CD-Rなどに格納したものと紙面に印刷したものの1部を1セットにして納入すること。なお、詳細は本市と協議のうえ、提出する成果物の種類・内容・納入期日等を決定すること。また、受託者及び本市で協議のうえ、別の成果物を作成することに合意が得られた場合は、成果物の名称及び内容、納期などを決定して作成すること。

成果物の作成にあたり、同一の納入期日の成果物は一式にまとめ、納品すること。

No	納品物	納品時期
1	プロジェクト計画書	契約締結後10日間以内
2	運用提案に関わる資料	システム納入時
3	システム操作マニュアル	システム納入時
4	サポート体制図	システム納入時
5	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

## 1.2 非機能要件

非機能要件は、以下のとおりとする。

### ① 運用時間

庁内窓口の運用時間は平日の午前8時30分から午後5時15分まで、日曜日の午前8時30分から正午までを基本とするが、繁忙期等は運用時間の延長が可能であること。また、運用時間の変更があった場合でも追加費用は発生しないこと。電子申請機能を有する場合の受付は24時間365日とする。

### ② 稼働率

運用時間内にて稼働率99.5%以上を確保すること。なお、システムメンテナンスについては運用時間外にて実施すること。システムメンテナンスにあたり、システムの停止が

伴う場合は、原則10営業日以上前に発注者へ連絡を行うこと。

③ ログの保存・取得

不正利用の抑制や利用状況についての分析を行うため、システムのログを保存・取得することができること。ログの保存期間については、発注者と協議のうえ決定すること。

④ データバックアップ

システム及びデータにおける定期的なバックアップに加え、各種作業前・作業後のバックアップ処理、確認作業を行うことにより、適切なバックアップ運用を行うこと。

⑤ バージョン

ソフトウェアのバージョンアップやメンテナンスを行うこと。また、バージョンアップやバグの修正を適用するときは、十分な検証を行い適用すること。なお、適用するときは必ず本市担当者に事前協議すること。

⑥ 研修要件

システムの操作研修は、令和6年12月の運用開始に合わせ、研修実施体制、スケジュール等について発注者と協議のうえ、必要となる計画書及び教材等を作成し、実施すること。研修を行う場所、スクリーン、プロジェクター等については発注者にて提供を行う。

⑦ 運用サポート

令和6年12月の稼働開始から委託期間内において、市民生活課窓口でのスムーズな運用が図れるようサポートすること。

### 1.3 納入作業

① 発注者が指定する場所に納入すること。(本庁舎内作業部屋を予定)

② 納入作業時間は、発注者と協議を行うこと。場合により、平日夜間ないし休日での納入の可能性のあることに留意すること。

③ 作業においては、関係する法令等を遵守し、安全、衛生等の管理に留意して行うものとする。また、必要な事項は、発注者と協議を行い、その結果は速やかに発注者に報告すること。

④ 納品物は、全て開梱し梱包材を持ち帰ること。

⑤ 作業は全て受注者の責任とし、損傷保障は次のとおりとする。

- ・作業中における造営物の損傷等、第三者に与えた損害に対する保障は、受注者の負担とする。
- ・作業中における造営物の損傷等、発注者に与えた損害に対する保障は、発注者と協議を行い受注者の負担で修復すること。

### 1.4 瑕疵担保責任

業務完了後1年以内に、本システムに瑕疵が発見された場合は、受託者の費用により修復等の措置を講ずること。

## 15 記載外事項・疑義

- ① 仕様書に記載のない事項は、都度協議のうえ、対応方針を決定する。
- ② 仕様書の記載内容に疑義が生じた場合は、都度協議のうえ、対応方針を決定する。

## 16 担当部署

本業務の担当部署は次のとおりとする。

〒991-8601 山形県寒河江市中央一丁目9番45号

寒河江市デジタル戦略課

電話番号：0237-85-1935

ファックス：0237-86-7220

電子メール：[digital@city.sagae.yamagata.jp](mailto:digital@city.sagae.yamagata.jp)