

窓口支援システム導入支援業務 公募型プロポーザル 仕 様 書

1 委託業務名

窓口支援システム導入支援業務

2 委託期間

契約締結の日から令和5年3月15日まで

3 委託業務の目的

各種窓口での届出時にデジタルを活用して関連する届出書類データを一括出力する等の窓口支援システムを導入し、行政手続きに係る住民負担の軽減や市職員の事務軽減を図ることを目的とする。

4 納入場所

釜石市役所本庁舎、保健福祉センター及び市内8カ所（釜石地区、中妻地区、小佐野地区、甲子地区、平田地区、唐丹地区、鶴住居地区、栗橋地区）の生活応援センター内で当市が指定する場所とする。

5 業務の体制

受託者は、本業務の遂行にあたり、作業計画を立案し適切な作業管理を行うこと。また、必要なスキル及び経験を有するメンバーを配置し、当市の指示に迅速に対応できる業務体制を組むこと。本業務遂行に関する当市からの要請、指示、その他日常的な連絡や確認等は、原則作業管理者を通じて行うものとする。

6 対象とする届出等の内容

対象とする届出等の内容は、次に掲げるものとする。なお、導入する内容は別途当市担当者と協議の上、決定することとする。

- (1) 住所変更（転入・転出・転居）届
- (2) 出生・婚姻・離婚・死亡等に係る戸籍異動関連業務
- (3) 住民票の写し等交付申請書
- (4) 戸籍証明等交付申請書
- (5) 印鑑登録申請書及び印鑑登録証亡失等届出書
- (6) 印鑑登録証明書交付申請書
- (7) 国民健康保険資格 取得・喪失 届出書
- (8) 国民健康保険葬祭費支給申請書
- (9) 後期高齢者医療葬祭費支給申請書

- (10) 子ども・妊産婦・重度心身障害者医療費受給者証申請書
- (11) 子ども・妊産婦・重度心身障害者医療費受給変更届出書
- (12) 子ども・妊産婦・重度心身障害者医療費受給資格喪失届出書
- (13) 税証明等交付申請書
- (14) 固定資産現所有者（相続人代表者）申告書
- (15) 児童手当・特例給付額認定請求書
- (16) 児童手当・特例給付額改定認定請求書 額改定届
- (17) 児童手当・特例給付受給事由消滅書

7 機能要件

- (1) 他自治体からの転入に係る異動は、転出証明書を用いて異動手続きに必要なデータ（以下、「異動データ」という）を生成・保持し、その情報を用いて届出書等を自動で作成・印刷できること。
- (2) 転居等に係る異動は、運転免許証・個人番号カード等を用いて作成されるデータや住民からの聞き取り内容を基に、市民情報データを保持する基幹システム（住基システム、コンビニ交付システム）のデータ連携も有効活用して、異動データを生成し、届出書等を自動で作成・印刷できること。
- (3) 異動データを用いて、付随する他の届出書等を作成・印刷できること。
- (4) 画面に表示された届出書等に受付番号やメモを入力可能であること。
- (5) 本システムで使用する文字フォントは、IPAmj 明朝フォントであること。
- (6) 作成した届出書等は、釜石市文書管理規程(昭和 61 年釜石市訓令第 1 号)に則った保存ができること。
- (7) 届出等に伴う添付書類等は、スキャン等により届出書等のデータと一体で保存できること。
- (8) 保管する電子データの検索機能を備えること。
- (9) 保存期限を経過したデータを一括削除できること。
- (10) 住所変更届等のレイアウトや用紙サイズ等が変更になった場合においても対応できる仕様であること。
- (11) 当市が指定するホームページ等で事前情報入力を可能とし、入力した情報はシステムにデータとして取込が可能であること。また、市民等が必要な手続きを選択することで「必要な手続き及び持ち物」、「訪問窓口」をナビゲーションできること。
- (12) 手続き案内は、外国人の利用を想定し、当市が指定する多言語に対応していること。
- (13) LGWAN-ASP サービスを活用したシステムであること。
- (14) 操作権限の割り当て等ユーザー管理ができること。
- (15) 支援措置対象者の住所等は、画面表示や出力を制限できること。

8 非機能要件

- (1) クライアントパソコン等の端末は当市が用意したものを使用できること。なお、導

入当初使用する端末の台数は、20 台程度とする。

- (2) 使用する端末は、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) 運用時間は、平日 8 : 00 から 18 : 00 までを基本とし、繁忙期は運用時間の延長が可能であること。なお、繁忙期の運用時間については、別途当市担当者と協議の上、決定することとする。
- (5) データ量及びユーザー数の増加に対して、システムのパフォーマンスが低下しないように担保できる十分なキャパシティを備えること。

9 テスト要件

- (1) システムの導入前に当市と日時・場所等を協議の上、サンプルデータ等を用いて可能な限り実際の業務環境に近い状態でテストを行うこと。なお、サンプルデータは、委託者が準備すること。
- (2) テストで不具合等が発生した場合は、復旧作業を行うとともに、再テストを行うこと。
- (3) テスト結果は、専門知識を持たない職員でも分かる内容にまとめ、報告書として提出すること。

10 研修要件

- (1) 導入にあたっては、当市と日時・場所等を協議の上、本システムを使用する職員向けの研修を複数回行うこと。
- (2) 研修は、システム切り替えに伴い、窓口担当職員が戸惑うことのないような実効的な内容で実施すること。
- (3) 研修に必要な会議室、端末等は当市が用意したものを利用すること。
- (4) 職員向け操作マニュアル及び研修マニュアルを提供すること。

11 住民への普及促進

- (1) 本システムを含む当市の ICT を活用した窓口を普及させるため、当市と協力・役割分担の上、住民向け普及促進教室を複数回行うこと。
- (2) 普及促進教室は、住民の利便性が向上することが感じられる内容で実施すること。
- (3) 教室に必要な会議室、端末等は当市が用意したものを利用すること。
- (4) 住民向け操作マニュアル及び普及促進に係る教室のチラシを提供すること。

12 フォローアップ

- (1) 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をとること。
- (2) データ・システムは日次でバックアップを取得すること。
- (3) 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。

- (4) システムを構成するデータセンター内のネットワーク・機器及びシステムの監視を行い、サービス停止を伴う障害を検知した場合、事前に取り決めた緊急連絡先に通知を行うこと。
- (5) システムを構築するデータサーバー及びデータベースに対するメンテナンスのアクセスログを保管すること。
- (6) 通信の暗号化やウイルス対策等のセキュリティ対策を講じること。
- (7) 当市が、システムにデータとして登録されていない転出証明書を受領した場合は、適宜更新作業を行うこと。
- (8) 届出書等の様式に変更が生じた場合は、適宜更新作業を行うこと。
- (9) システム導入後は、業務処理件数等を定期的に報告すること。
- (10) システム運用時間中は、当市からの問合せ窓口として、サポートセンターを設置すること。

13 プロジェクト管理

- (1) 契約締結後速やかに当市と協議の上、役割等を含めた作業スケジュール表を作成し提出すること。
- (2) 当市と月1回以上の進捗管理・課題管理・リスク管理等の打合せ等を行うこと。
- (3) 当市で使用する届出書・添付書類・証明書等の内容や窓口職員の事務フロー等の調査を行い、住民と職員のフロー等を可視化すること。
- (4) 他自治体の先行事例を参考とし、住民及び職員の利便性を高めるフロー等の改善案を提案すること。
- (5) システムは、全ての世代にとって使いやすい操作性を有するとともに、住民・職員の利便性向上を図るような設計とすること。また、使用感により適宜システムの改善を行うこと。
- (6) 当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。
- (7) システムは、運用開始する時期及び内容を当市と協議の上、導入すること。また、導入後は、一定期間立会作業等を実施すること。

14 成果品

本業務の成果品及び提出書類は、下記の(1)～(10)のとおりとし、受託者は業務が完了したときは、成果品及び提出書類を当市に提出するものとする。

当市の検収が完了した後、受託者は、成果品及び提出書類を電子データ及び紙媒体で各正本1部、副本1部を釜石市総合政策課DX推進室に提出するものとする。

なお、詳細については、当市と受託者が協議の上決定する。

- (1) 作業スケジュール表
- (2) 窓口フロー等の調査結果報告書
- (3) システム設計書

- (4) 職員向け操作マニュアル
- (5) 職員研修マニュアル
- (6) 住民向け操作マニュアル
- (7) 住民向け普及促進チラシ
- (8) 導入テスト結果報告書
- (9) 打合せ資料及び議事録
- (10) 委託業務完了報告

15 その他

- (1) 業務遂行にあたっては、釜石市個人情報保護条例（平成 17 年釜石市条例第 22 号）に基づき適正な個人情報の取り扱いを行うこと。また、「釜石市セキュリティポリシー」を遵守し、情報セキュリティ対策に万全を期すこと。
- (2) 受注者は、本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせること（以下「再委託」という。）は原則できないものとする。ただし、あらかじめ当市に書面により報告し承諾を得たときは、この限りではない。なお、受託者は、再委託の相手方が行った作業の全責任を負うものとし、定期的な作業進捗状況及び情報セキュリティ対策の履行状況の報告を行わせるなど、適切な履行の確保に努めるものとする。
- (3) この仕様書に定めのない事項については、双方協議の上処理するものとする。
- (4) 本業務で知り得た事項については、他に漏らさないこと。
- (5) 成果品の著作権及び所有権は市に帰属するものとし、受託者は市の許可なく成果品を第三者に公表又は提供してはならない。
- (6) 業務完了後に、受注者の責任に期すべき理由による成果品の不良箇所があった場合は、受注者は速やかに必要な訂正、補足等の措置を行うものとし、これに対する経費は受注者の負担とする。