

仕 様 書

1. 業務名

三沢市書かない窓口システム構築業務

2. 事業目的

三沢市（以下「本市」という。）において、「書かない窓口」「手続漏れのない窓口」を実現し、窓口利用者の利便性向上や職員の事務効率化を図り、窓口サービスの向上を目的とする。

3. 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日（水）まで

※稼働開始（予定）の日は令和9年2月3日（水）から

4. 履行場所

三沢市役所 青森県三沢市桜町一丁目1番38号

5. 業務内容

- ① 書かない窓口システム（以下「本システム」という。）の導入に係るプロジェクト管理
- ② 本システムの構築（設計・構築・端末設定・テスト・運用開始・操作研修等）
- ③ 本システム導入に伴う機器の調達・設置
- ④ 職員に対する操作研修の実施及び操作マニュアルの提供
- ⑤ 導入後の運用保守及び運用支援
- ⑥ その他必要な作業

6. 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、十分な体制を整備すること。
- ② 業務体制の整備にあたっては、導入業務全体を総括する責任者を定めること。
- ③ 初回打ち合わせ時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。

7. システム構築の留意点

(1) 作業負担の軽減

安全かつ最適な導入スケジュールを計画・立案し、データセットアップ、既存の基幹系システムとの連携等についてできる限り本市が行う作業負担の軽減が図れる方法により実現すること。

(2) 低廉かつ効率的なシステムの導入

本市の人口規模等を考慮し、サービスの利用期間中の円滑な運用を可能とする低廉かつ効率的なシステムを構築すること。

(3) 関係法令等の制定及び改廃への対応について

関係法令等の制定及び改廃が行われた際に、書かない窓口を継続するためにシステムに対して必要な対応を行うこと。また、改修にかかる費用を可能な限り少なくするための工夫を行うこと。

(4) 操作端末について

省スペース及び導入・維持コスト削減の観点から、基幹系システム端末への導入を優先すること。既存端末の仕様等については以下のとおり。

※令和8年10月更新予定のため変更になる場合があります

HP ProOne600 G6 AIO

・OS : windows 11 Pro (64bit)

CPU : Intel Core Ultra 5 235 プロセッサー (5.0Ghz/14コア)

メモリ : 8GB

・マイナンバー利用事務系ネットワークに接続

・Active Directory のドメイン環境に参加

8. システム要件

(1) 基本要件

- ① 本市の基幹系システム（株式会社日立システムズ：ADWORLD（標準化対応済））と連携すること。基幹系システムの改修、機能追加等を必要とする場合は、その経費を提案価格に含めること。
- ② マイナンバーカード等のICチップ及びOCR券面読取りにより、氏名・住所・生年月日等の情報を取得し、自動転記による申請書類の作成ができること。また、住民異動に伴う関連手続の申請書も作成できること。

(2) 機能要件

別紙3「機能確認シート」のとおりとする。

(3) 対象業務

- ・住民基本台帳、税、国民健康保険、児童手当に係る届出申請
- ・住民票、印鑑、戸籍、税に係る証明書交付請求

(4) システム構成

① 設置場所及び台数

設置場所	三沢市役所 本館 1階		
	市民課窓口	国保年金課窓口	税務課窓口
職員操作端末 (既存又は新規)	13	5	3
マイナンバーカード等 読取装置 (新規)	6	0	0
帳票印刷用プリンタ	6 (新規)	1 (既存又は新規)	1 (既存又は新規)
転出証明書読取用 二次元コードリーダー (新規)	6	0	0

(5) 非機能要件

① 前提条件

ア. システム利用者

市民課、国保年金課、税務課 約50人

イ. 運用時間

平日：8時15分から17時00分まで

(休日の死亡及びマイナンバーカード交付手続や窓口繁忙時期の業務延長時間に対応すること。)

ウ. 処理件数

異動受付 年間約6,000件

証明書等発行 年間約47,000件

② 性能要件

ア. キャパシティ

データ量及び本システムの操作者の増加に対して、システムのパフォーマンスが低下しないように上記①前提条件の記載事項を担保できる十分なキャパシティを備えること。

イ. 同時接続最大数 21 端末

③ 使用性・効率性要件

ア. 効率的に業務を行うことができるように配慮した画面構成や入出力方法であること。

イ. 職員の業務効率性を高め、負荷軽減に資する性能を有すること。

④ 信頼性要件

ア. 上記①前提条件に記載した運用時間内でのサービス提供が可能であること。
バッチ処理を行う場合は、発注者が指定する運用時間開始までに完了すること。

システム障害、異常入力や処理を検出し、データの紛失や改変を防止する対策を講じること。

障害等でデータ復旧が必要な場合、発注者の業務への影響を抑制するため、データ復旧時間の短縮やデータ損失の抑制を図りつつ、迅速なデータ復旧に努めること。

イ. 障害時対応手順の策定

障害時の対応手順について、連絡体制・対応フロー等を定めて「運用保守手順書」に記述すること。

ウ. データ復旧要件

自動バックアップ機能を備えること。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とれていること。バックアップの世代や方法については、本市と協議を行い決定すること。

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。

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）作業が必要となった場合は、運用保守において作業を実施すること。

⑤ セキュリティ要件

本システムは、機密性、秘匿性の高い情報を管理するため、関係法令及び本市情報セキュリティポリシー等を遵守するとともに、以下のセキュリティに関する要件を備えること。

ア. セキュリティ対策

内外からの不正な接続及び侵入、書かない窓口システムが保有する情報の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。
継続的にセキュリティが維持されるよう取り組むこと。

イ. 権限管理

ユーザーごとに ID を付与することができ、パスワード等により識別を行う機能を設けること。

システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。アクセス許可された操作者に対して、本市側で権限管理を行う機能を設け、グループ別に操作権限・アクセス権限を設定できること。

ウ. ログ

特定個人情報保護評価（PIA）を想定したアクセス履歴の管理を可能とし、システムログ及びアプリケーションログを取得、保存、分析、報告する機能を設けること。

操作者の操作ログを収集し、不正利用を抑止する効果と万が一の事故発生時の原因特定ができること。

エ. 緊急時対策手順の策定

本システムが保有する情報の漏えい等のインシデントが発生した場合、迅速かつ適切な対応が可能となるように連絡体制・対応フロー等を定めて、「運用保守手順書」に記述すること。

9. 操作研修

- ① 本市が指定する期間において、本システム操作者に対し操作研修を複数回実施すること。なお、操作者が円滑にシステムを利用できる状態を確保することを目的とし、必要に応じて部門ごとの特化した内容で対応すること。
- ② 研修の内容に関しては事前に本市と協議し了承をえること。
- 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 本システムの操作者が十分に習熟した状態で本稼働を迎えられるよう、操作研修期間を1か月程度設けるか、あるいは本システムのデモ環境や操作マニュアルを早期に提供するなど提案すること。

10. 本稼働支援

- ① 本稼働開始時は立会作業を実施すること。
- ② 本稼働開始日に運用を開始する業務については、本市と協議の上決定すること。

11. 運用保守

- ① 機器等一式についての運用保守期間は5年間とする。この保守委託契約の締結は、単年度契約とする。また、5年経過後に機器を継続して使用する場合、保守体制については必要に応じて本市と協議するものとする。
- ② 本システムに関する下記問合せを受付できること。
 - ・サービスが提供されるアプリケーションの操作に関する問合せ
 - ・サービスが正常に利用できないなどサービス状態、障害確認に関する問合せ
- ③ 問合せ受付から障害対応まで、一元的な運用保守窓口を設置すること。
- ④ 対応時間は「8.（5）」に記載する運用時間を原則とするが、緊急時や障害発生

時は窓口業務に影響が出ないよう必要な支援対応を行うこと。

- ⑤ システム障害が発生した場合、早急に障害の状況把握、復旧を行い、復旧のめど及び今後の対応等の報告を行うこと。
- ⑥ 人事異動及び年度切替え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、対応不要とする。
- ⑦ ハードウェア及びソフトウェアのバージョンアップ等の作業が生じる場合は、本市に事前に連絡し、作業内容を提示した上で実施すること。
- ⑧ マニュアル類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。
- ⑨ 機器の故障、障害対応について、必要に応じて技術者の派遣を行うこと。

1 2. 機密保護、個人情報保護

- ① 本業務を遂行するにあたって知り得た情報等を本市の承諾なく、第三者に開示若しくは漏えいしてはならない。
- ② 業務遂行のため本市が提供した資料、データ等は、本業務以外の目的で使用しないこと。
- ③ 業務の実施における個人情報等の取り扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分認識し、個人の権利、利権を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- ④ 業務従事者に対しては、個人情報の保護に係る教育、訓練を行うこと。

1 3. 納品成果物

受注者は、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 1 部及び本市が指定するファイル形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	初回打合せ時
システム設計書	要件定義・外部設計・データ連携設計・手続定義設計・環境設計など	システム納入時
テスト結果報告書	単体テスト項目、結合テスト項目、総合テスト項目、運用テスト項目及び各テストの結果	動作試験完了時
操作マニュアル	ユーザー及び管理者向けの操作方法を記載	可及的早期で操作研修時まで

研修テキスト	職員向けの研修内容を記載	操作研修時
運用保守手順書	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	会議等の実施後 5 営業日以内
その他関係書類・納品物	本市から指示のあったもの	システム納入時

14. その他事項

- ① 機器の設置や設定が必要な場合は、本市担当者、基幹系システム保守事業者と打合せの上、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 本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者が協議して決定する。
- ④ 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個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、これに係る費用はすべて受注者の負担とする。
- ⑤ 本業務は、国庫補助金を活用して行うため、適切な業務遂行を図るとともに、会計検査等を見据えた書類整備や検査当日の質疑対応についても留意すること。