

釧路市住宅管理新システム賃貸借及び保守業務 仕様書

令和5年4月

釧路市住宅都市部住宅課

1 調達概要

(1) 業務件名

釧路市住宅管理新システム賃貸借及び保守業務

(2) 調達の背景

釧路市は、平成24年に公営住宅管理システム（以下、「現行システム」という。）の導入、平成29年に仮想サーバへの移行を行い、長期間の使用を続けてきた。

現行システム導入時にカスタマイズを加えており、その後に法の改正による仕様の変更や運用の変更による追加改修など、機能の追加や削除が繰り返された結果、現行システムは複雑化している。

また、現行システムの最終保守期限が2023年度末にて終了することと、現行サーバOSのサポート期限が迫っていることから維持管理の継続が限界となっている。

これらの問題を解決するためにもシステムの見直しが必要であり、同規模の自治体における導入事例も参考にし、法改正にいち早く対応できる業務パッケージを基本としたシステム全体の見直しが必要となっている。

(3) 調達方針

新システムでは、パッケージ標準機能を基本として、必要最低限度のカスタマイズを行い、その運用に要する経費を削減、抑制するため、新たな住宅管理システム（以下、「本システム」という。）に構築し、公営住宅管理に係る住民サービスを向上させることを目的として、庁内業務システムとのデータ連携を図る。具体的な調達方針は以下のとおりである。

① 業務パッケージにおける標準機能を活用する。

- ア 本市固有の要件がないものについては、業務パッケージの仕様に業務を合わせる。
- イ 本市固有の機能をカスタマイズにより組み込む場合は、運用後の経費増加につながらない範囲で組み込むこと。
- ウ 本市固有の機能をカスタマイズにより組み込まない場合については、代替手段等により効率的な運用を図れるものであること。

② 職員負担を軽減し住民サービスを向上させる。

- ア 業務パッケージの標準機能で業務上不都合が生じる場合については、代替手段を組み込み、職員の負担を軽減すること。
- イ 情報セキュリティの向上により、情報漏えい等に対するリスクマネジメントを行い、利用する市民に不利益を与えないこと。

③ 現行出力帳票を本システムへ移行させる。

- ア 本システムにおいて、各業務で出力する帳票については、原則、現行の出力項目と合わせることにするが、出力様式又はその位置までの互換は求めないことにする。
- イ システムで管理しているデータについて、バッチ等一括出力処理や EUC 機能により CSV 等のデータ出力が可能で、加工や集計などが容易に行えるようにする。

ウ 出力帳票のうち、印刷および封入封緘のアウトソーシングに対応できるように印刷の一部にカスタマイズを行えること。

2 本業務の範囲と概要

本調達には以下の項目を調達範囲とする。ただし、本調達時に予想し得なかった事象が起きた場合は、別途協議の上、決定する。今回調達する本システムは本仕様書にて明記している機能要件のほか、保守・運用要件を満たすシステムでなければならない。

また、本契約期間を含め、セキュリティ要件に基づき適切なセキュリティ対策を施すものとする。

(1) 現行システムの利用状況

① 利用部署（カッコ内はクライアント台数）

旧釧路市住宅：住宅課（10）、指定管理業者（5）

旧阿寒町住宅：阿寒建設課（2）、阿寒湖温泉支所（1）

旧音別町住宅：音別建設課（2）

管理：情報システム課（2）

② 利用クライアント台数

22台

③ 管理件数

住宅関係（現状）

市営住宅・改良住宅	約 300 棟
	約 6,265 戸
入居者宛名情報	約 15,000 人
入居者税情報	約 15,000 人
入居者生保情報	約 1,100 世帯
入居受付情報	延べ約 1,000 世帯／年

住宅関係（除却済み住宅・退去者情報）

市営住宅・改良住宅	約 306 棟
	約 1,665 戸
退去者宛名情報	約 15,000 人
退去者税情報	約 15,000 人

(2) 調達システム

本システムは、本仕様書にて記載している要件を満たす下記の業務の遂行が可能な業務パッケージを組み込み、稼働可能な状態に設定を施したシステムとする。

なお、当該業務の稼働にあたり、必要なミドルウェア、データベース等のソフトウェア等の全てを本システム中に含めるものとする。

また、既存パソコンを利用するクライアント側に、別途、ソフトウェア等の追加購入が稼働後必要とならないことを担保しなければならない。

加えて、構築のためのパッケージ等には、利用のための使用料など、継続使用するために別途経費を要するもの場合は、保守の範囲内で対応すること。

受託者側は、本システムの稼働について、本稼働日を2024年4月1日とし、本稼働日前1か月間については、検証期間を有すること。稼働開始にあたり、釧路市が一切の経費を要しないことを担保しなければならない。

また本稼働日までの間に公営住宅法等関連法の改正があった場合には、その改正についても対応したものであること。

(3) 対象業務概要

- ① オンライン処理として、本市で管理している市営住宅に対して、募集者情報管理、入居者情報管理（宛名連携含む）、収入認定情報管理（税連携含む）、駐車場利用情報管理、浴室設備料管理、調定・収入・滞納管理（過誤納還付の伝送含む）、住宅情報管理、家賃算定基礎情報管理、各種マスタのメンテナンス、データ抽出を行えるシステムを導入すること。
- ② ①に記載したシステムを快適に動作するプラットフォームを導入すること。
- ③ ①に記載したシステム及び、②に記載したプラットフォームを確実に5年間保守を行うこと。
- ④ 他システムとの連携を行えるようにすること。連携の方法は「(6) 庁内他システムデータ連携」を参照すること。
- ⑤ セキュリティを担保するための権限設定機能、データ暗号化機能、ログ採取機能等は本調達に含めること。
- ⑥ 保守の迅速性を考え、ハードウェアの保守（オンプレミスの場合）、及びシステムトラブルの際、原則現地にて一次切り分けを行える保守の拠点は本市から30分以内の場所に設けること。遠隔操作での対応の場合、その費用は保守の範囲内とする。

(4) 初期セットアップ

本システムの着実な稼働を担保するため、セットアップ・テストを実施しなければならない。

また、本システムが正常に稼働するために既存ネットワークなどのインフラ環境に影響を及ぼす際には、事前に本市と協議を行うものとする。

(5) 住宅関連データ移行

現行システムからの移行データは、選定業者が本市からデータを受領し、本システムへ移行するものとする。

これらのデータに必要なデータ加工や文字コード変換なども実施した上で、本システムへ移入すること。

原則として、個人情報及び特定個人情報等非開示情報のデータ移行の作業場所は本市庁舎内に限定する。

ただし、庁舎外にてデータの取り扱いが必要な場合は、取扱責任者、理由、目的、使用場所、使用後条件等について本市と協議し、承認を得た上で行うこと。

また、データの複製や漏えい防止などの個人情報保護を鑑みたセキュリティ対策を講じること。

(6) 庁内他システムデータ連携

現行システムからの移行のほか、庁内他システムより最新情報の連携を行うものとする。

- ・宛名管理：住民の異動情報（喪失を含む異動情報及びDV情報も含む）
- ・個人市民税：課税情報（複数年度保持できること）
- ・生活保護：資格得喪情報、代理納付情報（代理納付の一括消込ができること）
- ・口座情報：口座引落登録情報（口座登録情報の履歴確認できること）
- ・還付情報：銀行への伝送データの作成
- ・マイナンバー

※ただし、マイナンバーは現行未利用のため、今後利用できるようにしておき、本委託においてマイナンバーの連携はしない。

- ・上記データ連携については、将来実施されるガバメントクラウド上に構築されたシステムとの親密な連携による品質担保を行う機能を有すること。
次期標準システムと連携機能については、追加費用なしで対応すること。

(7) 教育研修

運用開始前に本システムを利用する職員に新事務処理の周知とシステム操作を習得させるため、業務操作マニュアルをもとに、対象職員に対して十分な操作研修を実施すること。

なお、研修内容に関して研修計画書を研修実施前に本市に提出し、承認を得ること。

4 機能要件

(1) 共通基本要件

本システムは、システム共通で以下の観点のほか企画提案書に基づいたものとする。

ただし、企画提案書による有益な追加機能や業務別の要件に特段の記載があれば、そちらを優先する。

(2) 法令・各種省令及び釧路市条例・規則への対応

業務パッケージの基本機能として、『公営住宅法』、『住宅地区改良法』、『特定優良賃貸住宅の供給の促進に関する法律』、『行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律』などの関係法規（本市の条例・規則などを含む。）に基づいた事務を処理する機能があり、滞りない業務運営が可能であること。ただし、本市の業務運営において有効、市民サービス向上において有効と思われる事項については、協議の上で実装するものとする。

(3) 操作性・画面

- ① OS等のGUIに準拠した、統一された操作性を有すること。
- ② 画面遷移や検索の実行などをショートカットキーで行えるなど操作性の向上、入力効率化のための支援機能を有すること。
- ③ 検索した対象者を保持したまま各サブシステムへの画面遷移が可能であること。

- ④ 抽出等処理時に前回処理内容の確認や複写実行が容易であること。
- ⑤ 入居者検索時に住戸配置図から検索可能であること。また、新築住宅を登録する際に容易に住戸配置図を登録できること。
- ⑥ 団地ごと、特定の地区ごとに管理集計ができること。
- ⑦ 帳票出力する際、プリンタ出力する前に出力イメージが画面で確認できること。
- ⑧ 画面の一覧表示項目を、データ（TEXT,CSV 等）として出力できること。
- ⑨ 帳票印刷時や画面更新処理中の際に途中の作業を終了せず、割り込んで問い合わせ対象者の検索及び画面での照会ができること。

（４）制度改正対応

- ① 今後発生する制度改正には改正施行日までに動作検証等が行える時期に対応するものとし、調達する業務パッケージを使用しているその他の自治体間で保守費負担が抑えられる保守費用構造であること。
- ② 法及び市条例等の改正はパッケージ保守内で対応できること。ただし、大幅な改正は別途協議の上対応すること。

（５）セキュリティ対策・障害対策

- ① 個人情報及び特定個人情報保護の観点に基づき、情報漏えいなどにより市民に不利益を与えない対策が講じられていること。
- ② 万一障害が発生した際には、短時間で復旧可能とし、市民に不利益を与えない対策が講じられていること。
- ③ システムの操作ログやバッチ処理等の実行ログを残し、後からでも操作や処理の情報を確認できること。

（６）システム及び処理方式

- ① システムの OS 等は任意とするが、パッケージを含めすべてシステム OS 等は現行製品とし、5年以上のサポート期間を有すること。
- ② 市場性、将来性を考慮し、かつ、クライアント端末資産の管理の容易な Web 方式による業務パッケージとする。また、Web ブラウザは Microsoft Edge に対応しているものとする。Edge の IE モードでも可とする。

（７）ネットワーク環境等の共通資源の利用

- ① 既設庁内ネットワーク環境等の利用を前提にシステムを構築するものとする。既設庁内ネットワークはギガビット対応の構成となっている。
- ② 庁内ネットワークは、すべての業務システムで共用するので、過度なトラフィックを発生させてはならない。

（８）レスポンス要件

- ① サーバとクライアントを同一セグメント内で、直に接続した時、オンライン画面入力に伴い結果が表示されるまでのレスポンスは、概ね 1 秒以内とする。

- ② 業務終了後の夜間一括更新処理等は処理の予約を行うことが可能であること。要する時間は、概ね1時間以内とする。

(9) クライアント用パソコンの利用

本システム用のクライアントとなるパソコンは、担当職員の既存の自席パソコン及び、窓口等共用のパソコンを利用するものとする。

既存クライアントのスペックは導入時期によって差があるが、CPU : Core i3-8100、RAM : 4GB、記憶媒体 : SSD128GB 程度であり、OfficePersonal2019（一部OfficeProfessional2022）がプレインストールされている。

また、クライアントのOSは、Windows10 Pro、Windows11 Proに対応すること。

(10) 必要ライセンスの確保

現行同様のクライアント数 22 台分とするが、利用する中で増大する可能性もあることから、ライセンスの増加が可能であること。

(11) サーバ室設備の利用

受託者が構築する本システム用のサーバ等は、24 時間稼働を前提としたサーバ室等への設置（既設ラックへの格納）もしくは、当市が用意する仮想サーバへの構築となる。

データセンターに構築して、専用線を用いて利用する場合はその限りではない。

(12) 認証基盤

パスワードに対し有効期間が設定でき、かつ利用者からパスワード変更ができる機能を実装することとする。有効期間内に変更がない場合は、パスワード変更画面がポップアップするなどの方式で変更を促す仕様であること。

また、ユーザ情報に有効期限を設けて、操作権限を喪失したユーザを削除せず管理できること。

(13) 他業務との連携

- ① 他業務情報である宛名情報（DVを含む）の日次連携、住民税情報、生活保護資格得喪情報を随時連携し、異動情報や得喪情報などの履歴管理を行うこと。また、生保代理納付情報の連携により、本システムへ一括消込を行うこと。還付が発生する場合は伝送データの作成を行うこと。

ファイル連携方式は、基本的に一括処理によるファイル転送方式とする。

- ② 家賃等入金情報、口座引落とし依頼情報、口座引落とし結果情報の連携をすること。
- ③ 大量の印刷出力については、印刷を外部アウトソーシングにて行うことが可能であること。アウトソーシングに伴うカスタマイズは最小限とし、基本帳票が法改正等で改修となる場合は、追加のカスタマイズとしないこと。

(14) 外字管理の連携

基幹システムから連携される文字コードは Unicode(UTF-16)であるため、対応できるものとする。JIS X 0213 に対応し、システム及び出力帳票にて正しく表示出力がされる

こと。

(15) 共通納付書

本システムで取り扱う料金について、汎用機能としてコンビニ納付書の発行機能を持たせ、印字位置等出力レイアウトは全ての納付書出力共通とすること。また、納付書書式については今後当市にて導入される標準化に伴う納付書のレイアウト変更を行う予定がある。

(16) 分割納付及び収納管理

- ① 未納額について、指定回数もしくは指定金額ごとに分割納付書が発行できること。また、分割納付の履歴管理を行い、延滞金計算を行えるようにすること。
分割納付書も(15)と同様とすること。

(17) 汎用機能

公募について本市の困窮度判定方式に対応し、抽選式も並行して管理できるようにすること。住宅の制度に付随した別住宅や店舗等を管理できる機能を持たせること。

(18) システムの機能要件

別紙1参照のこと。

(19) 出力帳票

別紙2参照のこと。

5 ハードウェア要件

ハードウェアは、今回構築を行う本システムの要件を満たす機器等の中から、適切なものを選定すること。

(1) ハードウェアの基本的な考え方（オンプレミスの場合）

ハードウェアにおいては、本システム全体として、高効率・安全・安心に運用でき、ハードウェア障害によるシステム停止が起き難い構成、かつ万が一の障害発生時には迅速で的確な対応ができる構成であること。さらに、情報部門の職員が本来業務に専念でき、極力、ハードウェアトラブルにおける負荷が低減できる構成であること。

釧路市にてネットワーク全般のファイアウォール調整を行うためシステムとクライアント間で必要な通信要件を明示すること。

(2) ハードウェアの基本要件（オンプレミスの場合）

- ① 円滑な業務遂行のため、十分成熟したハードウェア技術により安定した機能を提供し続けられる機器構成であること。
- ② システムの規模の拡大、分散処理による負荷分散、リスク分散を考慮した機器構成であること。
- ③ システムに障害が発生した時に、正常な動作を保ち続け、システムダウン時間を最小限とする機器構成であること。

- ④ あらかじめ故障が起こることを想定し、被害を最小限にとどめるよう工夫された機器構成であること。
- ⑤ ログなどにより容易に障害を切り分けられ、さらに迅速に対応できるような機器構成であること。
- ⑥ 複数の機器で同じ機能を提供し、機器が故障した場合に、他の機器で処理を継続することが可能であること。その場合の他の機器はホットスタンバイ、コールドスタンバイ、ウォームスタンバイなどの方式は問わない。
- ⑦ 電源は、無停電保証を前提としているため、原則的に UPS 装置は要しない。
- ⑧ 業務用データベース等のバックアップは、管理 LAN を経由してバックアップデータ等を転送保管するものとする。但し、バックアップ装置を活用できない場合は、同等機器を別途調達すること。
- ⑨ テスト系機器が必要なシステムにおいては、テスト系の環境を構築すること。
- ⑩ 各出力帳票等は、クライアントパソコンに設定されている既設単票用ネットワークプリンタから出力可能であること。
- ⑪ 稼働時に必要なサーバの数は問わないが、形状は 19 インチラック搭載型とし、ラックの占有数を 4U 以内に収めること。

(3) 仮想サーバ構築時の機能要件

- ① 同仮想サーバ内にバックアップ系サーバを構築し、本番環境サーバに不具合があった際に、本番環境のデータをバックアップ系サーバに移行して運用するなど、システムに障害が発生した時に、正常な動作を保ち続け、システムダウン時間を最小限とする構成とすること。
- ② Windows Server 2019 以降のバージョンに対応すること。(後述 6 (4) のとおり納品後 6 年以内に更新が必要となる場合は保守範囲内での対応とすること)
- ③ 釧路市が保有する仮想基盤 (VMWare ESXi7.0) に導入すること。なお、仮想サーバのオペレーションシステム等のインストールや庁内 LAN 環境への設定作業は釧路市にて行う。
- ④ 仮想サーバに対する OS 及びウイルス対策ソフトは釧路市においてライセンスの準備及びインストールを行うため不要とする。
- ⑤ また、本システムが正常に稼動するために既存ネットワークなどのインフラ環境に影響を及ぼす際には、事前に釧路市と協議を行うものとする。
- ⑥ 釧路市にてネットワーク全般のファイアウォール調整を行うためシステムとクライアント間で必要な通信要件を明示すること。

(4) データセンター構築時の機能要件

- ① 定期的にバックアップを行い、本番環境サーバに不具合があった際などシステム障害が発生した時に、システムダウン時間を最小限とする構成とすること。
- ② また、本システムが正常に稼動するために既存ネットワークなどのインフラ環境に影響を及ぼす際には、事前に釧路市と協議を行うものとする。

- ③ 釧路市にてネットワーク全般のファイアウォール調整を行うためシステムとクライアント間で必要な通信要件を明示すること。

6 保守・運用要件

本システムは、市販パッケージをベースにして、釧路市用に機能要件を満たすようなカスタマイズ等を施し、市販機器等に組み込み運用可能な状態で納品するものとする。

なお、当市ドメインの設定など、本システムが当市ネットワーク環境で稼働できる状態にするまでの設定作業は、受託側にて行うこととし、当市が指定する場所へ納品及び設置するものとする。

今回調達する本システムは、下記の保守運用要件を満たすシステムでなければならない。

(1) 基本的な考え方

保守・運用業務においては、本システム全体として、高効率・安全・安心に運用でき、万が一の障害発生時には迅速で的確な対応ができること。

さらに、本システムの利用者及び情報部門の職員が本来業務に専念でき、極力、システム運用・保守に関する負荷を軽減できること。

制度改正対応や本市要求事項などによるシステム保守については、最適で効率的な方法で実施できること。

中でも有償となる保守が発生した場合には、保守に関する必要な作業内容・手順、その他必要な費用内訳などその根拠を明示できること。

突発的な不具合の発生などに迅速に対応できる体制を有すること。

保守・運用業務の実施後は、その作業結果について報告書を提出しなければならない。

(2) 稼働時間

本システムは、バックアップ及びバッチ処理に伴うシステム利用停止、計画停止を除き 24 時間 365 日稼働すること。また、別途協議により定めるシステムメンテナンスやその他の指定日は除くものとする。

(3) サポート体制

開庁日の勤務時間内（平日 8:50～17:20）に障害が発生した場合、概ね 30 分以内に SE 等による現地対応ができる体制を確保すること。または、VPN 等のセキュアなネットワークを介して迅速な対応ができる体制を有し、障害の切り分けを完了できること。

同等自治体規模、都道府県、政令都市におけるサポート導入実績及び実務経験があり、複数の専門 SE によるサポート体制を有すること。

日常的な問い合わせ、操作方法や障害等を受け付ける窓口となる専門のヘルプデスク（サポートセンター）を設置すること。

(4) 保守運用経費

本件システム運用開始後には、下記範囲内で納品後最低 6 年間、保守を履行できなければならない。

ハードウェア保守については、本賃貸借に計上すること。

ソフトウェア保守について、住宅管理パッケージ部分の保守運用については、国等の補助対象となる大規模改修、法制度改正に伴う新たな機能の追加を除く、運用に必要な保守サービスを実施可能な契約先が存在していること。

7 セキュリティ要件

(1) セキュリティ対策

- ① 個人情報及び特定個人情報等を含むデータや機器の取扱いに関する条件・実施手順・セキュリティ対策を定めた文書を作成し、本市の承認を受け、当該内容に沿って実施すること。
- ② 個人情報及び特定個人情報の複製や漏えい防止などの個人情報保護対策を講じること。
- ③ システム管理者機能を有し、システム利用者の認証・権限を制限することにより、システムの不正利用や未権利使用を防止できること。
- ④ システム利用者の認証において、マイナンバーを利用できる者とそうでない者との権限を制限でき、マイナンバー利用権限のない者は、マイナンバーを閲覧できないこと。
- ⑤ 利用者による操作証跡（誰が、いつ、どのような機能・情報について、何を行ったか等）を記録されていること。バッチ処理や帳票印刷も同様とする。
- ⑥ システムの稼働状態の情報及び、異常・故障・障害等の情報をログ情報として記録して取得できること。
- ⑦ OS、ミドルウェア、業務パッケージなどに対するセキュリティパッチを、適切な時期に迅速に適用可能な設定を行うこと。
- ⑧ その他、構築するシステムの保守のため必要なセキュリティ対策を実施すること。
- ⑨ ライセンスに基づき釧路市が用意するウイルス対策ソフト・監視ソフトを構築するシステムに組み込むこと。データセンター構築時など組み込むことが難しい場合は、代替方法を組み込むこと。

(2) 障害対策

- ① 障害発生時の体制・対応手順・連絡方法などを定めた文書を作成し、本市の承認を受け当該内容に沿って実施すること。
- ② 障害発生時、速やかに対応可能なサポート体制を維持すること。
- ③ 障害発生直前の状態に復旧できるようバックアップを取得すること。
- ④ テスト環境を設置し、年次重要イベント時及びシステム変更の際には事前リハーサルを行い、品質向上となる取り組みを行うこと。
システム変更の際には事前に作業手順及び試験項目を依頼し、記載した書類を提出し釧路市の承認を得た上で作業を実施及び本番適用すること。
- ⑤ その他、構築するシステムの保守のため必要な障害対策を実施すること。

8 業務内容・成果物

(1) 業務内容

業務	内容（詳細作業）
① プロジェクト管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・進捗、工程管理作業 ・課題管理作業、その他関連作業
② 設計業務	<ul style="list-style-type: none"> ・本システムの設計作業 ・その他関連作業
③ 構築業務	<ul style="list-style-type: none"> ・基本ソフトウェア製品の設定作業 ・ハードウェア製品のネットワーク設定作業 ・データの移行作業 ・ソフトウェアのインストール、設定作業
④ その他関連業務	<ul style="list-style-type: none"> ・テスト作業 ・単体試験作業（ソフトウェアやサーバ機器など単体での試験） ・結合試験作業（システム群での試験） ・統合試験作業（実運用環境での試験） ・運用試験作業支援（システムの利用者を交えた試験）
⑤ 研修業務	<ul style="list-style-type: none"> ・システム管理者への研修作業 ・システム利用者への研修作業
⑥ 運用保守業務	<ul style="list-style-type: none"> ・システムの運用作業 ・システムの保守作業

(2) 成果物内容

納品物件	内 容	媒 体
本システム ・サーバ機器等	システム一式 (業務パッケージ、ミドルウェア、DB ソフトウェア等の本システムの稼働に必要となる全ソフトウェアを含む)	<ul style="list-style-type: none"> ・サーバ機器 (オンプレの場合) ・電子媒体 1部
システムドキュメント ※右記の内容に相当するドキュメントを納品すること	①システム全体説明書 <ul style="list-style-type: none"> ・機能仕様 ・システム連携図 ②サブシステム説明書 <ul style="list-style-type: none"> ・操作マニュアル (オンライン・バッチ操作手引) ・業務フロー図 ・帳票レイアウト集 ・クライアント設定手順書 	<ul style="list-style-type: none"> ・電子媒体 1部 ・紙媒体 1部 各サブシステム <ul style="list-style-type: none"> ・電子媒体 1部 ・紙媒体 1部