

## 釧路市スマート窓口システム構築 仕様書

この仕様書は、釧路市（以下「本市」という。）が発注する下記の業務に関して、受託者が当該業務を履行するために必要な事項を定める。

### 1. 業務名 釧路市スマート窓口システム構築

### 2. 業務目的

本市において、窓口における届出処理及びその対応において、「書かない」、「待たせない」、「迷わない」窓口を実現すべく、スマート窓口システム（以下「本システム」という。）を導入し、窓口関連業務の効率化や市民の負担軽減を図ることを目的とする。

なお、前提として、個人等が所有するスマートフォンやパソコンなどの情報機器からオンラインによる手続きを行えない方に対する庁内窓口のデジタル化、また、来庁し手続きを行わなければならない届書等（本人署名や押印が必要な届書等）のデジタル化を進めることとしている。

### 3. 納入場所

釧路市防災庁舎及び本市が指定する場所

### 4. 契約期間 契約締結日から 2021 年（令和 3 年）3 月 31 日までとする。

ただし、本稼働は 2021 年（令和 3 年）4 月 1 日以降、本市が指定する日とする。

### 5. 業務内容及び納品物

#### (1) 委託内容

- ① 本システムの構築（設計・構築・テスト・移行・操作研修等）
- ② ネットワーク環境と整合性を考慮したシステム構築
- ③ 本市住民記録システムベンダとの調整
- ④ 本市住民記録システムとの連携構築

※ 本市住民記録システム連携開始時期等については、別途協議を行うものとする。

- ⑤ その他必要な作業

#### (2) 成果物

成果物の内容は、以下のとおりとする。

【成果物】（項番 2 以降については、電子及び紙媒体にて 1 部納品）

項番	成果物
----	-----

1	サーバ、クライアント機器等及びシステム（各種ソフトウェア含む）
2	作業計画書（WBS）
3	課題管理表
4	要件定義書（打ち合わせ書）
5	システム操作手順書
6	テスト結果報告書

### （3） 納品場所

「（2）成果物」で指定した成果物は、「3. 納入場所」で指定した場所に、期日までに納品すること。

## 6. 導入スケジュール

本システムの導入スケジュールは以下のとおりとしているが、受託者側において導入までの推奨するスケジュールを有する場合は、以下のスケジュールに沿った提案のほか、別途「推奨スケジュール」を提示するものとし、契約後、導入までの詳細なスケジュールについては本市と協議を行い決定するものとする。また、本市住民記録システムとの連携仕様設計、連携テストについては、別途、本市及び本市住民記録システムベンダと調整のうえ、スケジュールを決定するものとする。

### 【導入スケジュール】

期間	内容
令和3年2月～3月	要件定義（非機能要件含む） 各種設計（画面、帳票・仮想基盤・データベース・プログラム・運用業務等）
令和3年3月	環境構築
令和3年3月	総合テスト 運用テスト 受入テスト 本市ネットワーク環境での運用テスト
令和3年3月	テスト稼働及び職員研修
令和3年5月～	本番稼働（詳細は未定）

## 7. 構築工程管理

受託者は本システムを構築するにあたり、本市を担当する構築担当者は、必要なスキル及び経験を有するメンバーを配すること。

(1) 構築担当について

構築担当者は、本業務の推進に責任を負うに足る知見と、経験を有する者を選任すること。本業務遂行に関する本市からの要請、指示、その他日常的な連絡や確認等は、原則として構築担当者を通じて行う。

(2) コミュニケーション管理

- ① 作業期間中は、作業の進捗状況の確認、問題点の共有化及び解決策の検討を図り、本市と受託者が共通の問題意識を持って課題に対応するため、必要に応じて協議を持つこと。
- ② 進捗状況の確認を行うこと。
- ③ 本業務の目的達成を阻害する課題を特定して、解決のための取組状況を報告すること。また、課題管理を実施し、適宜報告すること。
- ④ 高い品質を維持するために納品物に対する品質基準を設けること。また、品質の達成水準を報告すること。

8. 機能要件

本システムの構成要素は以下のとおりとする。(※詳細は別紙「機能要件」を参照)

- ① インターネット事前申請・手続き案内機能
- ② 窓口受付機能
- ③ 異動届書作成機能
- ④ 手続き案内機能
- ⑤ 申請書作成機能
- ⑥ 申請書印刷機能
- ⑦ 受付情報照会機能
- ⑧ 管理・統計機能
- ⑨ 住民記録システム連携機能

その他要件

- ①マイナンバーカードの利用  
マイナンバーカードの利用を必須とする。  
その他、将来的な運転免許証・在留カードへの対応も考慮すること。
- ②本システムで使用する文字

住民異動届出書と住民票の整合性の観点から、文字コードはUnicodeとする。  
また、本市住民記録システムで使用している文字フォント（F U J明朝・富士通）とすること。また、当システムで使用するフォントの調達費用も調達範囲に含むこと。

### ③システム導入実績

- ア 本市の人口規模もしくは同等規模以上の自治体での稼働実績があること。
- イ 窓口業務は正確性とプライバシー保護について独自のノウハウを必要とするため、窓口業務（住民記録システム）において、システムの導入実績があること。

### ④システム要件

「インターネット事前申請、窓口受付、マイナンバーカードからの読取、住記連携」の機能を包含する1社提供のパッケージシステムとして、本仕様書に示す機能要件をすべて満たしていること。

### ⑤本市住民記録システム連携機能

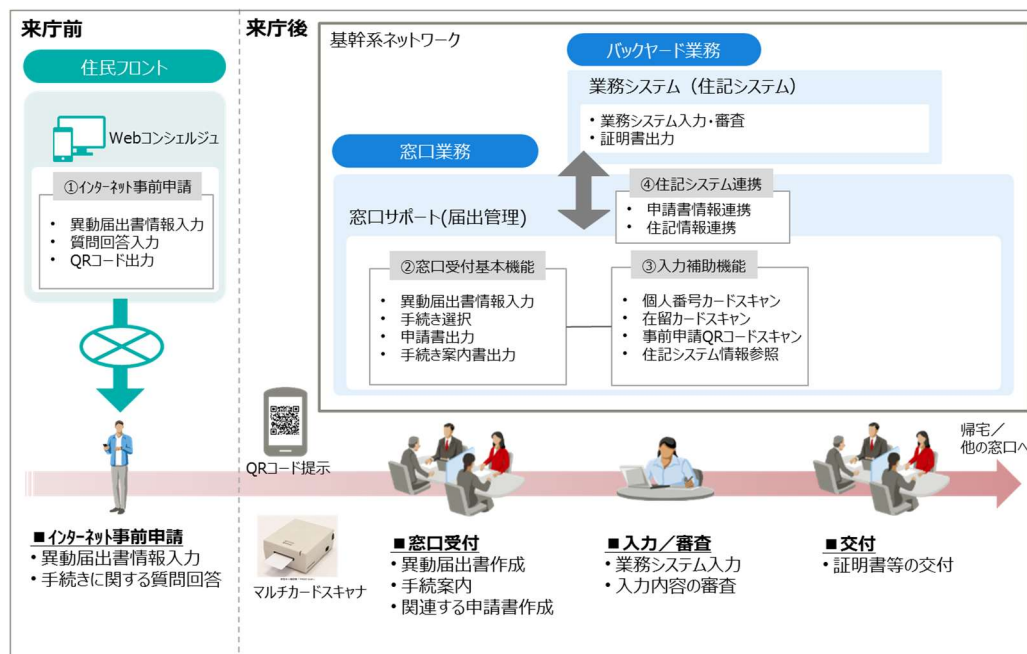
本市住民記録システムとの連携について、次の窓口を確認の上、本市住民記録システムの改修費用も調達に含めること。

富士通株式会社 釧路支店

担当：石川 TEL：0154-22-8015

## (1) 調達するシステム構成等

### ①導入イメージ



## ②導入形式

システム構成は自庁設置型サーバを導入すること。導入する機器の仕様は、「④ハードウェア、ソフトウェア導入要件」の「ア) サーバ機器 (1式)」のとおりとする。

## ③機器の配置場所及び台数

以下の要件を満たす設計とすること。

※届書を電子的に作成する場合は電子サインに対応するためタブレット等を準備すること。

### 【釧路市役所 防災庁舎】

- |              |     |                |
|--------------|-----|----------------|
| ・ サーバ機器      | 1式  | 窓口支援システムサーバ    |
| ・ 窓口端末       | 12台 | 窓口支援システム操作用    |
| ・ 記載台端末      | 4台  | 窓口支援システム申請用    |
| ・ タブレット      | 7台  | 電子サイン用         |
| ・ プリンタ       | 1台  | 届書等印刷用         |
| ・ 省スペース型プリンタ | 2台  | 届書等印刷用         |
| ・ ネットワーク機器   | 1台  | LAN接続用 (16ポート) |
| ・ 運用管理端末     | 1台  | サーバ管理用端末       |

## ④ハードウェア、ソフトウェア導入要件

### ア) サーバ機器 (1式)

OS	Windows Server 2019 Standard であること。 Windows Server 2019 Device CAL を必要数提供すること。
CPU	Xeon プロセッサ E-2274G (4GHz/4コア/8MB) ×1 以上であること。
ディスク容量	内蔵 3.5 インチ SAS HDD-1TB(7.2krpm) ×2 本以上であること。 RAID 設定 (RAID1) を行うこと。
メモリ	メモリ-32GB(32GB 2666 UDIMM×1) 以上であること。
内蔵 DVD-ROM	内蔵 DVD-ROM ユニットであること。

電源ユニット	電源ユニットは 450W 以上のもので、冗長化されていること。
UPS	無停電電源装置を提供すること。
電源管理機能	PowerChute Business Edition v10.0 相当のソフトを提供し、電源管理を構築すること。
バックアップ管理機能	本市のバックアップ機能を活用し、庁内LANを經由してバックアップデータ等を転送するものとする。 業務システム側には、庁内LAN接続用 1000BASE-T の搭載及び Arcserve Backup 18.0 for Windows 相当のソフトを提供し、バックアップ管理を構築すること。 ただし、本市のバックアップ機能を活用できない場合は、同等機器を別途構築しバックアップ管理を行うこと。
ウィルス対策機能	本市指定のソフトを適用し、ウィルス対策機能を構築すること。
コンソール	ラック用コンソール専用装置を提供すること。 KVMスイッチやケーブル類も必要数分提供すること。
その他	市の指定する 19 インチラックに取り付け可能なサーバであること。

イ) 窓口端末ノートブック (12台)

OS	Windows 10 Professional (64 ビット/日本語版) であること。 Windows10 Enterprise LTSC 2019 Upgrade をライセンス数分提供すること)
CPU	Intel® Core i5 10310U(1.7GHz) 以上であること。
ディスプレイ	HD (1366×768ドット) 程度であること。
ディスク容量	SSD256GB 以上 であること。
メモリ	8GB 以上であること。
二次元バーコードリーダー	二次元バーコードリーダー (USB 接続用) を提供すること。
マルチカードスキャナ装置	マイナンバーカード、運転免許証、在留カードに対応しているマルチカードスキャナ装置を提供すること。
その他	マウス (光学式)、電源ケーブルを付属すること。
ウィルス対策機能	本市提供のソフトを適用し、ウィルス対策機能を構築すること。
リカバリディスク	リカバリディスクを提供すること。

ウ) 記載台端末タブレット (4台)

ペンタブレット方式	電磁誘導方式によるペン操作
-----------	---------------

解像度	フルHD（1920×1080 ドット、21.5型）以上
感圧レベル	8，192段階以上
インターフェース	USB
その他	標準芯（10本）を台数分提供すること。

エ) タブレット（7台）

ペンタブレット方式	電磁誘導方式によるペン操作
解像度	フルHD（1920×1080 ドット、21.5型）以上
感圧レベル	8，192段階以上
インターフェース	USB
その他	標準芯（10本）を台数分提供すること。

オ) プリンタ装置（1台）

プリンタ方式	LEDアレイ+電子写真プロセス方式であること。
給紙カセット	標準給紙カセット（250枚以上）+拡張給紙ユニット（550枚）を構成すること。
印刷速度	（A4の場合） 片面：40枚/分以上で両面：20枚/分以上であること。
両面印刷	両面印刷可能なこと。
その他	トナーカートリッジを1セット提供すること。（台数分）
用紙サイズ	A4サイズ対応であること。
機種	当市で使用している基幹系システム「MISALIO」から帳票出力可能なこと。

カ) 省スペース型プリンタ装置（2台）

プリンタ方式	LEDアレイ+電子写真プロセス方式であること。
給紙カセット	標準給紙カセット（200枚以上）を構成すること。
その他	トナーカートリッジを1セット提供すること。（台数分）
用紙サイズ	A4サイズ対応であること。

キ) 本庁用ネットワーク機器（1台）

スイッチングハブ	ギガビットイーサー対応スイッチングハブ
ポート対応	10/100/1000BASE-Tの16ポート対応

スイッチ容量	3 2 G b p s
MAC アドレス登録数	8 0 0 0
その他	ツイストペアケーブルを必要数分提供し、ケーブル敷設作業を行うこと。

ク) 運用管理端末ノートブック (1台)

OS	Windows 10 Professional (64 ビット/日本語版) であること。 Windows10 Enterprise LTSC 2019 Upgrade をライセンス数分提供すること)
CPU	Intel® Core i5 1031U(1.7GHz) 以上であること。
ディスプレイ	HD (1920×1080ドット) 程度であること。
ディスク容量	SSD256GB 以上 であること。
メモリ	8GB 以上であること。
運用管理機能	サービス状態の管理を行えること。
ウィルス対策機能	本市提供のソフトを適用し、ウィルス対策機能を構築すること。
その他	マウス (光学式)、電源ケーブルを付属すること。
リカバリディスク	リカバリディスクを1式提供すること。

(2) 非機能要件

① 前提条件

ア システム利用者数 約50名

イ 運用時間 (庁内窓口)

1. 平日 8:50~17:20

2. 土曜 8:50~17:20

ウ 運用時間 (上記以外の場所)

原則、24時間365日稼働。

ただし、定期的なシステムメンテナンス時などでの停止は、この限りではない。

② 性能要件

性能要件は、以下の要件を満たすこと。

ア キャパシティ



データ量及びユーザーの増加に対して、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	50 端末
ウ 年間保管データ数	15,000 件
エ 保存年限	5 カ年度

③ 使用性・効率性要件

使用性・効率性は、以下の要件を満たすこと。

- 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、画面遷移、入出力操作方法であること。
- イ 職員の業務効率性を高め、負荷軽減に資する効率的な性能を有すること。

(3) 不正追跡・監視

特定個人情報保護評価（PIA）を想定したアクセス管理を可能としておくこと。

9. テスト要件

テストは、テスト実施体制、作業及びスケジュール、テスト方法、テスト環境、テストデータ等について検討した上で、テスト工程（総合テスト、システムテスト、運用テスト等）に合わせたテスト計画を立案し、適切なタイミングで実施すること。

※移行リハーサル、性能試験の各テストは実施すること。

(1) テスト方法

受託者はテスト仕様書に基づき、本市と協議してテストを実施すること。テストにおいてエラー及び障害発生を確認した場合は、復旧作業を行うこと。テスト実施後は、速やかに品質評価を行い、完了判定の上で次のテスト工程に着手すること。テストの結果は、本市が理解可能な内容でチェック項目を作成すること。

(2) テスト環境

システムテストの実施は、可能な限り実際の業務環境に近い状態で行うこと。また、受託者側でのシステムテスト終了後、想定どおりの運用が可能かどうか確認する運用テストを本市で実施するため、これに対応すること。なお、開発期間中のテスト環境については、本市と協議すること。

(3) テストデータ

各テストで使用するテストデータに関しては、受託者で準備すること。なお、個人

情報のない帳票等はサンプルとして提供する。

#### 10. 研修要件

本システムを使用する職員へのユーザー研修を適切なタイミングで実施すること。また、本システムを使用する職員が、システム切り替えに際して戸惑うことがないよう実践的な研修を計画すること。研修が必要な対象人数（想定）を以下に示す。研修区分に合わせて、適切な事前研修を実施すること。

場所	本市指定場所
回数	各1回以上
対象人数	25名程度

#### 11. アフターフォロー・サポート体制

システム導入後、操作方法や機器のトラブルについて問い合わせができるサポートセンタを有すること。かつ複数のサポート拠点を有していること。また、釧路市内SE拠点からのシステムサポートが可能であること。

#### 12. 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、関係法令及び本市セキュリティポリシー等を遵守するとともにセキュリティに関する機能として、以下の要件を備えること。また、受託者は、適切なセキュリティ対策を講じること。合わせて、本システム導入作業に関してもセキュリティ対策を行うこと。

##### (1) セキュリティ対策

本市の内外からの不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏えい、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。また、継続的にセキュリティが維持されるように取り組むこと。

##### (2) 本システム導入作業に関するセキュリティ管理

受託者は、本業務の遂行にあたり、行政手続き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、個人情報の保護に関する法律、釧路市個人情報保護条例及び受託者の定めた「特定個人情報の取扱いに関する特約」及び「個人情報の取扱いに関する特約」を遵守すること。

##### (3) 権限管理

ID・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ユーザー

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。

#### (4) 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。

ユーザー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。取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能として、バックアップを実施すること。また、手法として、作業監視するため、サーバモニタリングするアプリケーションを導入していること。

ログの保存期間は本市と協議の上決定すること。

#### (5) 緊急時対応手順の策定

行政情報資産の漏えい等の緊急事態が発生した場合に、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。

### 1.3. 機密保持

受託者は、受注業務の実施の過程で本市が開示した情報（公知の情報を除く。以下同じ。）、他の受託者が掲示した情報及び受託者が作成した情報を、本業務の目的以外に使用または第三者に開示もしくは漏えいしてはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。受託者は、本業務を実施するにあたり、本市から入手した資料等については管理台帳等により適切に管理すること。契約終了後も機密保持義務は、その効力を失わない。

### 1.4. 検査及び受入

システム受入の承認は、本市による検査に合格したときとする。

検査完了後、本仕様書との不一致が見られた場合は、監督員と協議の上、受託者は無償で是正措置を実施すること。なお、システムの契約不適合期間は検査から1年間とする。

### 1.5. 再委託

- (1) 受託者は、事前に本市の書面による承諾を得ることなく、本業務の全部又は一部を第三者（受託者が本市に予め書面にて報告した協力連携事業者を除く）に委託し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 受託者は、再委託の相手方（協力連携事業者を含む。以下同じ。）が行った作業

について全責任を負うものとする。

また、受託者は再委託の相手方に対して、本仕様書の「個人情報保護に関する事項」、「機密保持」、を含め、本業務の受託者と同等の義務を負わせるものとし、再委託の相手方との契約においてその旨を定めるものとする。

- (3) 受託者は、再委託の相手方に対して、定期的又は必要に応じて、作業の進捗状況及び情報セキュリティ対策の履行状況について報告を行わせるなど、適正な履行の確保に努めるものとする。

また、受託者は、本市が本業務の適正な履行の確保のために必要があると認めるときは、その履行状況について本市に対し報告し、また本市が自ら確認することに協力するものとする。

- (4) 受託者は、本市が承認した再委託の内容について変更しようとするときは、変更する事項及び理由等について記載した申請書を提出し、本市の承認を得るものとする。

#### 16. 権利義務の譲渡等の禁止

この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは承継させ、又はその権利を担保に供することはできない。ただし、あらかじめ発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。

#### 17. その他

- (1) 受託者は、本市の契約及び規則に基づく指示に従い業務を実施すること。また、業務を遂行するに当たり、関係法令等を遵守して実施すること。
- (2) 本市が必要と認めたときは、委託した業務についての立入り検査を実施することができる。また、受託者はこの検査に協力しなければならない。
- (3) 本仕様書の内容に違反し、本市に損害を与えた時は、受託者は、本市と協議の上その損害を賠償しなければならない。
- (4) 本仕様書に定めのない事項については、本市と受託者が協議して決定する。
- (5) 契約履行上の疑義については、利用者とサービス提供者とが協力して解決すること。

#### 18. 連絡先

釧路市役所 総務部情報システム課

TEL 0154-31-4510

Mail jo-densan@city.kushiro.lg.jp