

# 山梨市書かない窓口システム構築及び運用保守業務委託仕様書

## 1. 事業目的

本業務は、住民の目線に立った質の高い窓口サービスを提供するため、市職員が寄り添いながら、申請支援を行うことができる「書かない窓口」を導入するとともに、市民の負担軽減と利便性向上、職員の業務効率化とサービス標準化の実現を目指す。

## 2. 業務名

山梨市書かない窓口システム構築及び運用保守業務委託

## 3. 業務内容

- (1) 支援システムの構築(設計・構築・テスト・運用開始・操作研修等)
- (2) 運用及び保守の仕様設計
- (3) その他の必要な作業
- (4) 稼働後の運用・保守

## 4. 委託期間

構築業務 : 契約締結日の翌日から令和7年1月31日まで

運用保守業務: 令和7年2月1日から令和7年3月31日まで

## 5. 運用想定期間

令和7年2月1日から令和12年1月31日までを想定

## 6. 成果物

受託者は契約後、直ちに本市との本仕様に基づく詳細な打ち合わせを行うこと。また、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記載	初回打ち合わせ時
システム設計書	要件定義・外部設計・データ連携設計・手続き定義設計・環境設計など	システム稼働時
テスト結果報告書	結合支援項目及びテスト結果	動作試験完了時
操作マニュアル	ユーザー向けの操作方法を記載	システム稼働時

研修テキスト	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	システム稼働時
打ち合わせ資料及び議事録	会議等の資料及び議事録	システム稼働時
その他関係書類・納品	本市より指示のあったもの	システム稼働時

## 7. 成果物納品書

山梨市役所 総合政策課 デジタル戦略推進担当

## 8. 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) 本稼働判定については本市の合意を得ること。

## 9. 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、住民記録システムとの連携等についてできる限り山梨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) 低廉かつ効率的な支援システムの導入

山梨市の人口規模等を考慮し、サービスの利用期間(60ヶ月程度を想定)中の円滑な運用を可能とする低廉かつ効率的な支援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

(ア) 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」を継続するために支援システムに対して必要な対応を行うこと。ただし、この対応に必要な費用については提案内容に含まない。また、関係法令等の制定及び改廃が行われた際に、改修にかかる費用をなるべく少なくするための工夫を行うこと。

(イ) 山梨市では、令和8年3月より基幹系業務システムについて、ガバメントクラウド上に構築した標準準拠システムに移行することを予定しているが、移行後についても「書かない窓口」を継続するために支援システムに対して必要な対応を行うこと。ただし、この対応に必要な費用については提案内容に含まない。標準準拠システ

ムに移行する際に、改修及び移行後の運用にかかる費用をなるべく少なくするための工夫をすること。

## 10. システム要件

### (1) 基本要件

本市の基幹系システム(日本電気株式会社:COKAS-R/ADⅡ)と連携し、氏名・住所・生年月日等の情報を自動転記した申請書類の作成、住民異動に伴う手続き案内書の出力等ができるシステムであること。また、基幹系システムの標準化後のシステム運用にも対応できること。

また、他自治体の先進的な事例等の知見や業務改善の視点をもとに、導入窓口の展開順や窓口における手続き・業務フローの検討に対する助言等の支援を行うこと。

なお、基幹系システムとの連携については既存保守業者(株式会社YSKe-com(連絡先:055-236-1111))と協議の上、提案することとし、必要な費用については本提案費用に含めること。

### (2) 機能要件

「別表1 機能要件書」のとおりとする。なお、機能要件書のうち、1-(1)から1-(13)までの項目は必須要件とし、2-(1)から(15)までの項目は満たすことが望ましい要件とする。

### (3) システムで使用する文字フォント

戸籍統一文字や住基ネット統一文字を網羅した文字フォントを採用し、その調達費用を本業務内に含めるものとする。なお、自治体情報システムの標準化により、住民記録システムを含む基幹業務システムの文字については、令和8年3月までにデジタル庁が示す文字セットである「行政事務標準文字」に対応する文字フォントに移行予定のため、必要な対応について考慮すること。

### (4) 対象業務

- ・ 住民記録に関する業務(転入・転出・転居・世帯変更・記載変更)
- ・ マイナンバーカードに関する業務
- ・ 印鑑登録に関する業務
- ・ 軽自動車税(種別割)申告兼標識交付に関する業務
- ・ 税証明書交付申請に関する業務
- ・ 固定資産税に関する業務
- ・ 国民健康保険に関する業務
- ・ 後期高齢者医療制度に関する業務

- ・ 国民年金に関する業務
- ・ 児童手当に関する業務
- ・ 児童扶養手当に関する事務
- ・ 特別児童扶養手当に関する事務
- ・ その他子育て支援に関する事務
- ・ 介護保険制度に関する業務
- ・ 子ども医療費助成制度に関する業務
- ・ ひとり親家庭等医療費助成制度に関する業務
- ・ 障がい福祉に関する業務

## (5) システム構成

### (ア) サーバの形態

本業務では特定個人情報を取扱うため、支援システムで利用するサーバ及び通信経路は、マイナンバー利用事務系以外のネットワークと接続しないこと。なお、デジタル庁によるガバメントクラウドを利用した自治体窓口 DXSaaS を除く外部クラウドサービスを利用する場合は、専用線による閉域接続又は LGWAN-ASP サービス(以下、「外部クラウドサービス等」という)のみとし、LGWAN-ASP による場合は VPN による暗号化を用いてマイナンバー利用事務系と同等のセキュリティを担保すること。また、保守等で外部クラウドサービス等へ接続する場合は専用線を用いることとし、接続する端末は専用線以外のネットワークと接続させないようにするとともに、アクセス制御、アクセスログの取得、個人情報データの持ち出しを防止するための対策を行うこと。

ただし、本市は令和6年10月頃にガバメントクラウドへの接続開始を予定しているため、現時点ではガバメントクラウドとのネットワーク接続環境が設計できていない。そのため、自治体窓口 DXSaaS としてサービス提供する場合は、構築期間の設定に留意すること。

### (イ) 機器の配置場所(山梨市役所 本庁舎 10箇所)

- a 東館1階 市民課 4箇所
- b 東館1階 税務課 2箇所
- c 東館1階 こども・子育て課 1箇所
- d 東館1階 健康増進課 1箇所
- e 東館1階 福祉課 1箇所
- f 東館2階 高齢者・介護支援課 1箇所

(ウ) 調達する機器類

以下の機器類については、受託者で調達及びシステム稼働のための端末のセットアップ作業を実施または支援すること。なお、窓口端末、ネットワークプリンタは本市の既設機器<sup>1</sup>を活用することとする。

RPA 等によるデータ連携を実施する場合は、専用端末を市が別途調達するが、推奨スペック、必要台数を示すこと。

- a 申請書作成支援機能を持つ窓口端末(ノートパソコンなど) 10台
- b 市民の持参物を読み込める機器(OCR スキャナやカードリーダーなど) 4台
- c 申請書、案内書類印刷用ネットワークプリンタ 17台
- d その他システム導入に必要な機器類

(6) 非機能要件

ア 前提条件

(ア)システム利用者

市職員 約160人

(イ)システム運用時間

- a 平日(水曜日を除く) 8:30~17:15
- b 水曜日 8:30~19:00
- c 土・日・祝日・12月29日から1月3日までは未稼働
- d 住民異動業務の繁忙期にあたる3月から5月については、上記以外での稼働を行う可能性がある。

イ 性能要件

(ア)キャパシティ

データ量及び支援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ア.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

10台。ただし、提案により同時接続の最大数が増加する可能性がある場合は、それに従うこと。

ウ 信頼性要件

(ア)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り、稼働率99.5%以上を確保すること。

---

<sup>1</sup> 市所有ノートパソコンスペックは OS:Windows10、CPU:Core i5-8265U、メモリ:8GB、SSD256GB、15.6 インチフル HD。ネットワークプリンタとの接続設定済み。

- a バッチ処理を行う場合は、山梨市が指定する運用時間開始までに完了すること。
- b システム障害、異常入力や処理を検出し、データの漏洩や改変を防止する対策を講じること。
- c 障害等でデータ復旧が必要な場合、山梨市の業務への影響を抑制するため、データの復旧時間の短縮やデータ損失の抑制を図りつつ、データ復旧を確実に実施できること。

(イ)障害時対応手順の策定

障害時の対応手順については、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

- a 自動バックアップ機能を備え、最低でも24時間前までのデータを保持すること。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取れていること。バックアップの世代や方法については、山梨市と協議を行い決定すること。
- b 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。
- c 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。

エ セキュリティ要件

支援システムは、特定個人情報を含む機密性、秘匿性の高い情報を管理するため、情報資産の適切な管理に努めるとともに、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

- a 内外からの不正な接続及び侵入、支援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。
- b 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

- a 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。
- b 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、山梨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

- a 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、または運用を実施すること。
- b 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。
- c 取得したログは1年以上保存できること。また、改ざん、消失防止対策を行うこと。

(エ)情報セキュリティに係る認証

- a 一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)によるプライバシーマークを取得していること。
- b 情報セキュリティマネジメントシステム(ISO/IEC 27001)認証を取得していること。
- c 外部クラウドサービス等を利用する場合は、クラウドサービスセキュリティ(ISO/IEC 27017)認証を取得していること。

オ 緊急時対策手順の策定

支援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。

11. 操作研修

- (1) 職員向け操作研修を計画し実施すること。
- (2) 操作研修に必要な端末等については、第 9-(5)-(ウ)で調達する機器を利用するものとする。
- (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) 職員の研修期間を十分に確保すること。

12. 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、市と協議の上決定すること。

13. 運用・保守要件

- (1) 基本要件
  - (ア) 本システム構築業務完了後は、引き続き運用保守業務を請負うものとし、その期間は第4「履行期間」に掲げる期間とする。
  - (イ) 構築業務に係る費用は、業務完了報告書をもって本市において完成検査を行い

合格した場合、契約規定に基づき支払いを行う。

(ウ) 構築業務完了後の運用保守業務に係る費用は、別途協議して契約締結の上、支払うものとする。なお、運用保守費用及びシステム利用料等は、導入時に一括での支払いが可能なものは、市と協議の上、対応すること。

(エ) 保守対象は、本業務で新たに調達するシステム及びハードウェア一式とする。

#### (2) システム運用・保守体制

(ア) 問い合わせ受付から障害対応まで、一元的な運用保守窓口(ヘルプデスク)を設置すること。

(イ) 対応時間は第 9-(6)-(イ)に掲げるシステム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でないよう必要な支援対応を行うこと。

(ウ) 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。

(エ) 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。

#### (3) ハードウェア保守

第 9-(5)-(ウ)で納品したものについて、本システムの正常を維持するため、本稼働後5年間は以下の保守作業の実施を保証すること。

(ア) 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。

(イ) 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。派遣に係る経費及び故障等に係る交換部品等の経費については別途対応とする。

### 14. 検収

本業務は、本市による正常稼働確認及び前記の納品物すべての合格検査をもって完了とする。なお、検査完了後、本仕様書と不適合が見られた場合は、本市と協議の上、受託者は無償で是正措置を実施すること。

### 15. その他事項

(1) 本稼働に必要な事項について、本市と基幹系システム保守業者、ネットワーク保守業者と打ち合わせの上、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) 本業務を遂行するにあたって知り得た設定情報及び本市が開示した情報を本業務の目的以外に使用又は第三者に提供しないこと。

(4) 本仕様書の内容で疑問や問題点が生じた場合には、その都度本市と協議すること。