

松山市窓口支援システム  
構築業務委託

仕 様 書

# 目次

1. 委託名称	1
2. 全体概要と目的	1
2. 1 全体概要	1
2. 2 目的	1
3. 調達範囲	1
4. 契約期間	1
5. システム要件	2
5. 1 構築するシステムの基本要件	2
5. 2 国が示す要件定義書等への対応	2
5. 3 連携要件	2
5. 4 対象業務及び手続	2
5. 5 追加提案	3
5. 6 非機能要件	3
5. 7 導入スケジュール	3
5. 8 本業務における課題と解決策	3
5. 9 役割分担及び体制図	3
6. 松山市の概要	4
6. 1 クライアント	4
6. 2 プリンタ	4
6. 3 住記システム	4
7. インフラ環境要件	4
7. 1 データセンター（クラウド）	4
7. 2 ネットワーク環境	4
7. 2. 1 本庁～ガバメントクラウド間ネットワーク	4
7. 2. 2 本庁舎内及び本庁～支所等間ネットワーク	5
8. 共通基盤と業務ユニット間の連携における機能要件	5
8. 1 認証機能	5
8. 2 時刻同期	5
8. 3 職員管理機能	5
8. 4 エンドユーザコンピューティング（EUC）機能	5
9. 操作研修における要件	6
10. 運用要件	6
10. 1 オンライン利用時間	6

10.2	バックアップ処理	6
10.3	ログ管理	6
10.4	監視要件	7
10.5	定例会	7
11.	テスト環境及び研修環境	7
12.	保守要件	7
13.	開発要件	9
14.	作業場所、開発端末、貸与設備、貸与ソフトウェア等	10
14.1	作業場所	10
14.2	開発端末	10
14.3	ネットワーク環境	10
15.	対象作業範囲と役割分担	10
16.	納入物件	10
16.1	納入物件における要件	10
16.2	納入物件一覧	10
17.	備品	11
18.	従事者	11
19.	報告義務	11
20.	身分証明書の携帯及び秘密保持	12
21.	個人情報の保護	12
22.	情報セキュリティポリシーの遵守	12
23.	委託業務内容等の変更	12

## 1. 委託名称

松山市窓口支援システム構築業務委託

## 2. 全体概要と目的

### 2. 1 全体概要

平成12年11月から運用を開始したワンストップ総合窓口制度が20年を超え、来庁者の多くからも高い評価を受けている。

しかしながら、各手続きにおいて制度改正による運用方法の変更や、少子高齢化等による職員減のため、現在のままでの運用は将来を見据えると難しいと言わざるを得ない。

一方、多くの企業では申請手続きのシステム化、オンライン化が進んでおり、窓口での申請書の記入はもちろんのこと、既に相手に出向いての手続きも少なくなっており、行政の手続きに不満を持つ方も多く存在している。

そのようなことから、来庁者だけでなく、職員の負荷軽減も目的とした対策が急務となっており、申請書の記入や必要手続の案内を行うことができる窓口支援システムを導入するものである。(以下、「本システム」という)

### 2. 2 目的

デジタル庁が示している窓口DXSaaS要件定義書に準拠し、かつ、既にワンストップ窓口を実施している松山市の仕様書及び機能要件書を満たすシステムを導入することを本委託の目的とする。

なお、新しい地域経済・生活環境創生交付金を活用する予定であることから、同交付金支給要件に沿ったものとする。

## 3. 調達範囲

調達範囲は、窓口DXSaaS要件定義書の範囲を全て満たし、かつ、本仕様書の要件を満たしていること。ただし、本仕様書に記載がない事項については、本市及び受託者双方が協議の上、決定するものとする。

## 4. 契約期間

本業務の契約期間以下の通りとする。

- ・構築業務契約期間：契約締結日から令和8年3月31日

## 5. システム要件

### 5. 1 構築するシステムの基本要件

構築するシステムは、本仕様書で示す要件が実現可能なクラウドサービスとし、稼働後5年間はサポート可能で、本市の既存のマイナンバー利用事務系システムと連携し、氏名・住所・生年月日等の情報を自動転記した申請届出書の作成、住民異動に伴う関連手続の自動判定、手続案内書の出力等ができるシステムを構築すること。また、マイナンバー利用事務系システムの標準化後のシステムからの連携にも対応できること。

要件定義及び設計については、本市担当者と協議の上、詳細なシステム要件を定義すること。

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総合窓口における手続・業務フローの検討に対する助言等の支援を行うこと。

### 5. 2 国が示す要件定義書等への対応

調達する本システムは、デジタル庁が示している「窓口 DXSaaS 要件定義書」及び「別添2 機能要件書」のとおりとする。

### 5. 3 連携要件

(1) マイナンバー利用事務系システムからのデータを取り込む共通データベースを提供すること。

連携方法、連携タイミング、連携項目（別紙3. 機能要件書内でデータ連携で本市が必須とする項目以外）は本市と協議の上、決定すること。なお、本市の既存の他システム連携用ファイルの活用の可能性も考慮した連携構築に努めること。

(2) 受け付けた申請届出情報（住民異動届、証明書交付申請等）のマイナンバー利用事務系システムへ連携用RPAデータの出力を行い、そのデータから本市住記システムへ仮更新を行えるようにすること。

なお、住民異動届については、連携用RPAデータを活用した連携方法（RPA連携又はデータ連携）について本市と協議の上、決定すること。

(3) 標準化後のマイナンバー利用事務系システムや国が提供する他のデジタルサービスとのデータ連携を基本として、専門的知見と将来的なシステム運用の見通しを有していること。

### 5. 4 対象業務及び手続

(1) 住民異動及び個別申請届出

ア. 令和7年度

次の対象業務に係る手続（100様式程度）

住民記録、マイナンバーカード、印鑑登録、国民年金、国民健康保険、児童手当、医

療費助成（子ども、ひとり親、重度心身）、学校校区、介護保険、障がい、畜犬など、「別紙10 窓口支援システム対象業務一覧」のR7年度導入欄に○の記載のある手続とする。

イ. 令和8年度

上記アの対象業務のうち支所や担当課で取り扱う対象業務に係る手続（令和7年度分と別に100様式程度）（別途契約）

ウ. 令和9年度以降も年次的に対象業務及び手続を拡大していくことを予定している。

エ. 将来的には市民課・支所だけでなく福祉・税等の窓口でも利用を想定している。

(2) 証明書交付申請

次の対象業務に係る手続

住民票、印鑑登録証明、戸籍証明、所得課税証明、納税証明、車検用軽自動車証明、資産税証明

5. 5 追加提案

本仕様書及び機能要件書で提示した要件以外で、特に本市に提案したい事項を最大5項目提案すること。

なお、提案したものについては、今回提示の金額の中で対応すること。

5. 6 非機能要件

国が示す「地方公共団体情報システム非機能要件の標準【第1.1版】」に準ずるものとし、本調達における選択レベルは、「別紙4. 非機能要件」のとおりとする。

「地方公共団体情報システム非機能要件の標準」が改版された場合は、受託者の責任で「非機能要件の標準」の各項目の選択レベルを満たす対応を行うこと。

5. 7 導入スケジュール

本稼働までに必要な項目（インフラ整備・環境構築・データ移行・データ連携・検証期間・並行運用・段階的稼働等）について、安全・確実かつ職員の作業負荷軽減も考慮した包括的な導入スケジュールとし、本稼働日は「令和8年1月中」とする。

5. 8 本業務における課題と解決策

本業務の課題への対応は、提案書に示した解決策を実施すること。

5. 9 役割分担及び体制図

役割分担は「別紙9. 対象作業範囲と役割分担」のとおりとし、プロジェクト推進体制には、提案するパッケージの導入や自治体システムの構築に従事した経験のあるシステムエンジニアを含めること。提案書には、プロジェクト責任者、プロジェクト管理者、業務

リーダーなどの経歴等や、上級クラウド資格取得者の資格についても記載すること。

## 6. 松山市の概要

### 6. 1 クライアント

クライアントは、既存のものを利用して正常に稼働すること。クライアントの仕様等は「別紙1. 既存マイナンバー利用事務系端末」のとおりとする。

なお、利用するクライアント数は、「別紙2. 利用端末等一覧」を参考とし、今後、利用端末及びデータ量等の増加（端末台数最大500台）による性能低下を発生させないようパフォーマンスの最適化を図り、業務に影響のない性能とすること。

### 6. 2 プリンタ

プリンタは、既存のものを利用し、正常に出力すること。

#### ・レーザプリンタ

既設の「XL-9321、XL-9322（富士通製）」を使用し、業務に必要な帳票が当プリンタにて指定のトレイから正常に出力できること。台数については「別紙2. 利用端末等一覧」参照。

### 6. 3 住記システム

本市が運用している住記システムは次のとおりである。

富士通 Japan 製 Micjet 住民情報システム V10 （標準仕様書準拠版）

## 7. インフラ環境要件

### 7. 1 データセンター（クラウド）

政府が構築した「ガバメントクラウド（AWS）」にて、システムを構築及び運用することとする。

なお、本市が行うガバメントクラウド利用開始に向けた国への申請に対し、支援を行うこと。

### 7. 2 ネットワーク環境

次のネットワーク環境は、既設のものを利用することとする。

#### 7. 2. 1 本庁～ガバメントクラウド間ネットワーク

本庁～ガバメントクラウド（AWS）間のネットワーク環境は、政府が構築した、本市既設の「ガバメントクラウドへの標準的な接続サービス」を利用することとする。ネットワーク回線速度は100Mbpsで、他業務との共用となる。なお、必要に応じて、帯域の拡張は検討するので、想定する必要帯域を提示すること。

#### 7. 2. 2 本庁舎内及び本庁～支所等間ネットワーク

本市のネットワーク回線速度は、庁内が100Mbps、本庁～支所等間が5Mbps（一部10Mbps）。

### 8. 共通基盤と業務ユニット間の連携における機能要件

#### 8. 1 認証機能

既設の「Microsoft Active Directory」を利用して認証を行い、業務ユニットにシングルサインオンできること。認証方式についてはBASIC認証とし、受け渡し項目（認証情報）はユーザID、パスワードとする。「別紙5. 認証ポータル連携イメージ図」参照。

#### 8. 2 時刻同期

各サーバの時刻同期を図ること。

#### 8. 3 職員管理機能

##### (1) 基本要件

共通基盤から窓口支援システムに取込んだ職員マスタの権限情報を元に、窓口支援システム側の詳細な権限設定を行い、当該権限に対応した業務処理が行えること。

##### (2) 年度切替

職員情報とそれに付随する権限情報については、基準日をもって切り替えができ、現年度から新年度に権限情報が引き継げること。

##### (3) 権限設定機能

各業務担当課の職員が窓口支援システムを使用する場合、関連業務以外の画面遷移等は行わない権限設定ができること。

##### (4) メンテナンス要件

職員情報及び権限情報については、随時、オンラインで追加、修正できること。また、利用開始日及び利用終了日の指定ができること。

#### 8. 4 エンドユーザコンピューティング（EUC）機能

EUC機能を利用して、データの抽出・分析・加工・出力ができること。

- ・データ抽出については、オンライン稼働中も行えることとし、オンライン処理のレスポンスへの影響を最小限にとどめること。
- ・データ抽出の条件等は、職員側でも作成可能とし、また、条件等を保存し再処理できること。

## 9. 操作研修における要件

### (1) 概要

「別紙6. 研修人数・内容一覧」を参考に、新パッケージの操作習得に必要な研修時間や回数を考慮した上で研修計画を作成し、研修を実施すること。研修時間については、必要であれば業務時間外・土日・祝日等の使用も可とする。

### (2) 研修環境

研修計画に従い、研修に必要な研修用サーバ等の環境を構築すること。また、クライアント端末（業務で利用している端末20台程度を想定）・場所等については、本市にて提供する。

### (3) 研修体制

講師については、研修に対するノウハウを持った専門のインストラクターであること。また、研修においてQ&A対応を行い、必要に応じ操作マニュアル等の最新化を図ること。

### (4) 運用後における研修

システム稼働後、本番環境で利用している端末全てで研修を行えるように環境を構築すること。

## 10. 運用要件

### 10.1 オンライン利用時間

オンライン利用時間は、次のとおりとする。

- ・オンライン利用時間（平日） 8:00～20:00
- ・オンライン利用時間（休日等） 8:00～18:00

### 10.2 バックアップ処理

バックアップについては、【別紙4. 非機能要件 A.1.3.1、A.3.2.1 及び A.3.2.2】のとおりとする。なお、世代管理を行えること。

### 10.3 ログ管理

次の内容を想定した運用を行えることとする。

- ・不正を追跡・検知・監視するために必要な記録（ログ）を取得すること。【別紙4. 非機能要件 E.7.1.1】
- ・上記に必要なログは、当年度を除く5年度分のみ保存すること。また、必要に応じて本市が閲覧可能な形式にて、提供すること。

※ログ情報は、「いつ、誰が、どこで、どのデータで、何をした」が判別できる情報

#### 10.4 監視要件

安定した運用を行うため、システム等監視をおこなうこと。【別紙4. 非機能要件 C.1.3.1】

##### (1) 監視内容

- ・死活監視
- ・エラー監視
- ・リソース監視

##### (2) 監視時間及び間隔

監視時間は24時間とすること。

##### (3) 監視間隔

監視間隔はリアルタイム監視（秒間隔）とすること。

#### 10.5 定例会

定例会の開催は、【別紙4. 非機能要件 C.5.9.1】のとおりとする。

##### (1) 想定する内容

- ・システム保守状況
- ・業務運用状況
- ・課題対応状況
- ・レベルアップ作業進捗状況
- ・SLAの報告・改善提案
- ・今後のイベント等予定確認、各種調整等

#### 11. テスト環境及び研修環境

##### (1) テスト環境

システム稼動後改修等に備え、テスト環境を構築すること。なお、テスト環境は、本番環境と同様の業務間連携を行うことから本番環境とは別に1環境構築すること。

##### (2) 研修環境

テスト環境を研修環境として利用できること。また、各環境において目視で本番環境との見分けが常時つくこと。

#### 12. 保守要件

##### (1) 保守期間

保守期間は、別途契約を行う「松山市窓口支援システム運用保守業務契約」で定める本稼働開始から契約満了までとする。

## (2) 保守時間

### ①システム異常検知時の障害対応時

24時間365日保守を行うこと。

なお、これはバッチ処理において、エラー等（パラメタ誤りも含む）により処理停止等となった場合も含まれ、あらかじめ決められた連絡先に連絡するとともに、エラー等の解消や再処理等の対応を行うこと。

### ②一般問い合わせ時

システム稼働後の問合せ窓口を設置し、職員等からの問合せ対応及び問合せ履歴管理を迅速かつ円滑に実施すること。【別紙4. 非機能要件 C.6.2.1】

問合せ窓口の問合せ対応時間は、開庁日の8:30～17:15とする。予め、処理等がある場合については、事前調整の上、対応を行うこと。

## (3) 保守内容

下記のとおりとし、費用については、別途契約を行う「松山市窓口支援システム運用保守業務契約」での費用の範囲に含めること。

- ・OSのバージョンアップについて、OSのサポート期間に応じて、バージョンアップ対応を行うこと。
- ・パッケージソフトの障害対応及びリビジョンアップは、必要に応じて、その適用作業を実施すること。
- ・障害対応やリビジョンアップの内容については、事前に発注者へ報告すること。
- ・障害発生時、発生原因の切り分けを行い、障害復旧作業を行うこと。
- ・各種マニュアルは、必要に応じて最新化を図ること。

## (4) リモート保守

受託者の執務室とデータセンター間でリモート保守回線を接続することも可能とする。その場合は、セキュリティに十分注意し、閉域網で接続することとする。また、費用については受託者が負担すること。なお、利用するネットワークの回線帯域については、業務運用に支障のないことを確認すること。

ただし、リモート保守を行う場合は、作業環境及び手順等について、事前に承諾を得ること。

また、受託者の執務室は下記の要件を満たすこと。

- ① 入退室時以外は、特別な場合を除き、扉や窓を施錠すること。
- ② 危険物や可燃物は、執務室から十分に離れた場所に安全に保管すること。
- ③ 重要な装置や記憶媒体は、災害によって損傷しないように、可能な限り対策を

講じること。

- ④ 執務室への立入りについては、暗証番号かつ生体認証により入退室管理が行えること。
- ⑤ 執務室へのすべての入退室の記録を行い、5年間保管しておくこと。
- ⑥ 入室者は、執務室内において、周囲から身分が確認できる身分証明となるものを着用すること。
- ⑦ 執務室内において、付添いを伴わない見知らぬ者、又は目に見える身分証明を着用していない者に対しては、身分を確認すること。
- ⑧ 執務室内での写真機、ビデオカメラ、録音機又はその他の記録機器の使用は禁止すること。ただし、監視カメラは除く。
- ⑨ 執務室内に持ち込む物品については、事前に安全性について十分に確認すること。
- ⑩ 執務室内に監視カメラを設置し、入退室の状況や室内での作業状況を俯瞰的に映像機器により記録を実施すること。
- ⑪ 監視カメラによる記録を一定期間保存すること。保存期間は最低1ヶ月間とする。記録された映像はセキュリティ事故が発生した際など本市から提供依頼があった場合に確認及び提供することを想定する。

(5) サービスレベルアグリーメント（SLA）

「別紙7. サービスレベル定義書」のとおりとする。

(6) 契約責任及び責任分界点

契約責任及び責任分界点については、「地方公共団体情報システムのガバメントクラウドの利用に関する基準【第1.0版】」に記載のとおりとする。なお、帰責性の所在等に疑義が生じた場合は、別途協議を行うこととする。

(7) 運用支援

運用経費内で対応できるサポート内容を提示すること。

また、運用経費外で必要と思われるサポートの内容とその費用について、提案すること。

### 1.3. 開発要件

#### (1) 概要

費用の適正化を図り、法改正等に即座に対応できる等、システムの安定的な運用、継続的な利用を目的とした開発を行うこと。

## (2) 開発工程

開発における作業工程については、1つの工程が終了する毎に本市の承認を得て次工程に着手すること。

### 1 4. 作業場所、開発端末、貸与設備、貸与ソフトウェア等

#### 1 4. 1 作業場所

作業場所は、受託者又は本市が指定する場所で行うこととする。

#### 1 4. 2 開発端末

開発端末については、受託者が調達すること。なお、本市で作業を行う必要がある場合は、本市が受託者に無償で貸与するものとする。

#### 1 4. 3 ネットワーク環境

既設ネットワークを利用した性能テスト、連携テスト等は、他業務への影響を考慮して行うこと。

### 1 5. 対象作業範囲と役割分担

「別紙9. 対象作業範囲と役割分担」のとおりとする。

なお、疑義が生じた場合は、本市と十分協議した上でその範囲を調整することとする。

### 1 6. 納入物件

#### 1 6. 1 納入物件における要件

(1) 本業務の各工程において、「1 6. 2 納入物件一覧」の示す物件等、本業務の履行に必要な物件を必要数量作成し、本市と受託者が協議の上で作成されたスケジュールを基に適宜納品すること。

(2) 納入物件一覧の作成に当たり成果品の内容について、本市と協議の上決定すること。

#### 1 6. 2 納入物件一覧

「別紙8. 納入物件一覧」のとおり

## 17. 備品

- (1) 本市は、受託者が本業務を遂行する過程で必要とする本市の帳票、資料、備品等（以下「備品等」という。）を無償で受託者に貸与するものとする。
- (2) 受託者は、次の各号の一に該当する場合は、前項に基づき貸与された備品等を速やかに本市に返却するものとする。
  - ①本件業務が終了した場合
  - ②その他合理的な理由により本市が返却を要求した場合
- (3) 受託者は、貸与された本市の備品等の取扱いについては、善良な管理者としての注意を払わなければならないものとする。

## 18. 従事者

- (1) 受託者は、あらかじめ本件業務に従事する受託者の従業員（以下「業務従事者」という。）及び業務従事者から責任者を選任し、その氏名を本市に通知するものとし、交替させる場合も同様とする。
- (2) 受託者が選任した業務従事者について本市が不適格であるとして異議を申し出たときは、受託者はその扱いにつき本市と協議しなければならないものとする。
- (3) 受託者は、労働法規その他関係法令に基づき業務従事者に対する雇用主としての一切の義務を負うものとし、業務従事者に対する本件業務遂行に関する指示、労務管理、安全衛生管理等に関する一切の指揮命令を行うものとする。
- (4) 受託者は、本件業務遂行上、業務従事者が本市の事務所等に立ち入る場合、本市の防犯、秩序維持等に関する諸規則を当該業務従事者に遵守させるものとする。
- (5) 責任者は、受託者の代理人として本件業務の実施に関する指揮監督、勤怠管理、安全衛生管理、情報セキュリティ教育の実施等を行うものとする。

## 19. 報告義務

- (1) 受託者は、本業務の遂行において、疑義が生じた場合、重大な事故があった場合又は生じるおそれがあることを知った場合は、直ちに本市にその旨を報告しなければならない。
- (2) 受託者は、18. 従事者（5）の規定において、委託者が実施状況等の報告書の提出を求めた場合は、直ちにその旨を報告しなければならない。
- (3) 本件業務で個人情報を取扱う場合、受託者は、別記1「個人情報取扱特記事項」第15の実地検査に協力しなければならない。
- (4) 受託者は、本件業務終了時には「業務完了報告書」等を速やかに提出するものとする。

- (5) 受託者は、本件業務終了までの間、月ごとにおける業務進捗及び業務実績・実施状況（「業務実績等報告書（月報）」等を本市に提出するものとする。
- (6) 本件業務の遂行において、本件業務を本市の事務所等において実施する必要がある場合は「作業申請書」等を提出するとともに、作業終了時には、「作業報告書」等を提出するものとする。

## 20. 身分証明書の携帯及び秘密保持

- (1) 業務従事者は、本市の承認を得て本市の作業場所へ本業務作業のために立ち入ることができる。この場合において、その当該業務従事者は必ず身分証明書を携帯しなければならない。
- (2) 受託者は、本市所有のデータ保護のため、データ保護管理責任者を定め、本市に通知するものとする。
- (3) データ保護管理責任者は、業務従事者が不必要に本市所有のデータを取り扱うことがないように、本業務作業中の監視を行うものとする。
- (4) 本市及び受託者は、それぞれこの契約に関連して知り得た相手方固有の業務上、技術上の秘密を第三者に漏洩してはならないものとし、この契約終了後も同様とする。

## 21. 個人情報の保護

- (1) 受託者は、この契約による本件業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、別記1「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

## 22. 情報セキュリティポリシーの遵守

- (1) 受託者は、この契約を遂行するにあたっては、「松山市情報安全対策指針（情報セキュリティポリシー）」を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、前項の定めるもののほか、この契約を遂行するために別記2「セキュリティ要求事項」を遵守しなければならない。

## 23. 委託業務内容等の変更

- (1) 本市又は受託者は、本仕様書に定める委託内容の一部について変更を行おうとする場合、その変更の内容、理由等を明記した書面をもって相手方に申し入れるものとする。
- (2) 本市及び受託者は、前項の変更の申し入れがあった場合、当該変更の内容及び可否について協議を行うものとする。

- (3) 本市及び受託者は、前項の協議の結果、変更の内容が委託料、委託期間等に影響を及ぼす重要事項と判断した場合、本契約の変更契約を締結するものとする。
- (4) 本市及び受託者は、前項以外の場合、変更契約に代えて、変更の内容、理由等を明記した書面に本市及び受託者が記名押印することにより行うことができるものとする。