

厚木市市民窓口支援システム構築及び運用保守業務  
仕様書

令和5年6月

厚木市

## 1 目的

厚木市（以下「本市」という。）では、平成30年9月に「厚木市新庁舎整備基本構想」を策定し、「利用が多い申請や届出、相談の窓口を集約した、便利で分かりやすい窓口機能」、「効率よく整理された執務環境の下、的確な市民サービスを提供できる事務機能」が新庁舎における基幹機能として位置付けられ、令和2年1月には、市庁舎を含む新たな複合施設について、今後の設計及び整備に取り組む上での基本的な方針を定めた「厚木市複合施設等整備基本計画」（以下「基本計画」という。）が策定された。その基本計画における複合施設整備の基本方針の一つに、「誰もが訪れやすく、一人一人に合わせたサービスを提供する施設」が定められ、その入口部分の一翼を担う市庁舎の窓口機能については、「利用が多い申請や届出、相談窓口を低層部に集約し、市民の皆様がストレスなく便利で分かりやすい窓口機能」を目指すとともに、「戸籍や住民基本台帳、福祉等に関する各種申請、届出の受付業務を1か所に集約し、原則ワンストップで受付処理を実施する「総合窓口」の設置を検討」するとした。

その後、令和5年3月に新庁舎移転整備に合わせた総合窓口の導入に向け「厚木市総合窓口整備計画」（別紙1、以下「整備計画」という。）を策定し、「総合窓口を効果的・効率的に実現するため、デジタル技術の活用を積極的に進める」としたことから、総合窓口を効果的・効率的に実現するため、デジタル化を積極的に進めるとの基本方針を受けて、窓口における申請支援サービスとして、次のシステム要件を満たす「市民窓口支援システム」の導入を目指すものとした。

### <システム要件>

- ・申請書の記載項目の自動印字（何度も書かせない）  
⇒申請書（証明発行、住民異動）への自動印字による作成支援により申請書を書かせない
- ・ライフイベントに伴う関連手続に関する案内リストの作成（手続漏れがない）  
⇒申請者一人一人の状況に合わせた過不足のない正確な案内リストの作成・交付
- ・受付の進捗状況の可視化（何度も説明させない）  
⇒手続の対応履歴を窓口所管課で共有し、各窓口で同じことを何度も説明させない

なお、市民窓口支援システムの導入に際しては、令和4年6月7日に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に規定された標準準拠システムへ移行

(以下「システム標準化」という。)する目標期限として、令和7年度が明示されている状況も踏まえ、システム標準化やデジタル庁が掲げる自治体窓口DXSaaS等の動向も注視しながら進めていく必要が生じている。

そのため、整備計画において、市民窓口支援システムの各要件を満たすためには、各課等で使用している住民記録などの基幹系業務システム等とのデータ連携が必要になるが、その実現方法として、連携サーバを設置し、業務システムから連携サーバに必要なデータ連携項目のデータを格納することを想定するものとする。その上で、市民窓口支援システムから連携サーバに格納されたデータ連携項目のデータを参照する仕組みを実装するものとした。

ただし、連携サーバの構築については、システム標準化の動向を踏まえ、既存ベンダのデータ連携に関する仕様が明らかになった段階で市民窓口支援システムとは別に調達とすることが望ましいと考えられることから、市民窓口支援システムの要件のうち、令和5年度から申請書の記入に対する自動印字を先行実施することで、「何度も書かせない」を実現した上で、令和7年度のシステムの標準化への移行を踏まえ、ライフイベントに付随する手続の確認方法としての「手続の漏れがない」や、市民課での手続後の他課での手続の対応としての「何度も説明させない」の実現につなげる形でのシステム導入を図ることとした。

なお、令和7年度までのシステム運用として、市民窓口支援システムにおけるデータ連携は、既存ベンダの他システムとのデータ連携の実績がある対応可能な範囲に限定した形で実施し、令和5年度から住民記録及び税に関するデータ連携による証明交付申請書の自動印字や総合窓口で取り扱う手続の一部の申請書のプレ印字を先行して導入するものとする。

以上のことを踏まえて、本業務は、本市の既存の住民記録などの基幹系業務システム(Cokas-i)とのデータ連携を想定した「市民窓口支援システム(以下「本システム」という。)」を構築するものである。

## 2 業務名

厚木市市民窓口支援システム構築及び運用保守業務委託

## 3 業務概要

### (1) 業務内容

本業務の内容は、次のとおりとし、本仕様書にある要件を満たしたシステムを構築し、本市が想定している業務運用が行えるよう支援を行うこと。

なお、次に示す項目以外にも、議事録及び成果物等の作成、既存ベンダ等との調整等、本業務に必要とされる業務も実施すること。

- ア 要件分析
- イ 基本設計（外部設計）
- ウ 開発（内部設計、製造、テスト）
- エ システムテスト
- オ 運用テスト
- カ 外部インターフェース設計・開発
- キ システム環境構築
- ク システム移行
- ケ 研修
- コ 運用保守設計
- サ システム導入後の運用保守
- シ プロジェクト管理

## (2) 業務範囲

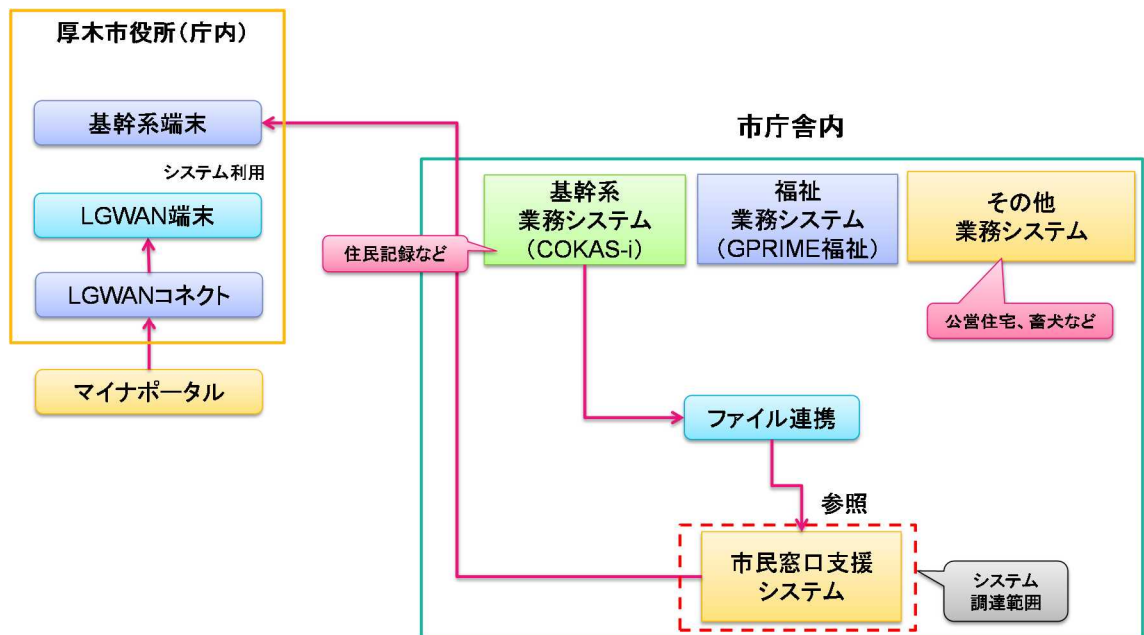
本システムの業務範囲は、次の図のとおり（令和5年度とシステム標準化後）とするが、次の図に無い事項でも、本システムの構築に必要な場合には、本市及び受託者双方が協議の上、詳細を決定するものとする。

また、本システムの運用方式は、原則としてオンプレミス方式を想定しているが、クラウド等でのシステム構築も可能とする。その場合、総務省「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（令和5年3月改定）」及び本市のセキュリティポリシーに準拠することを前提に、本市と協議の上、決定すること。

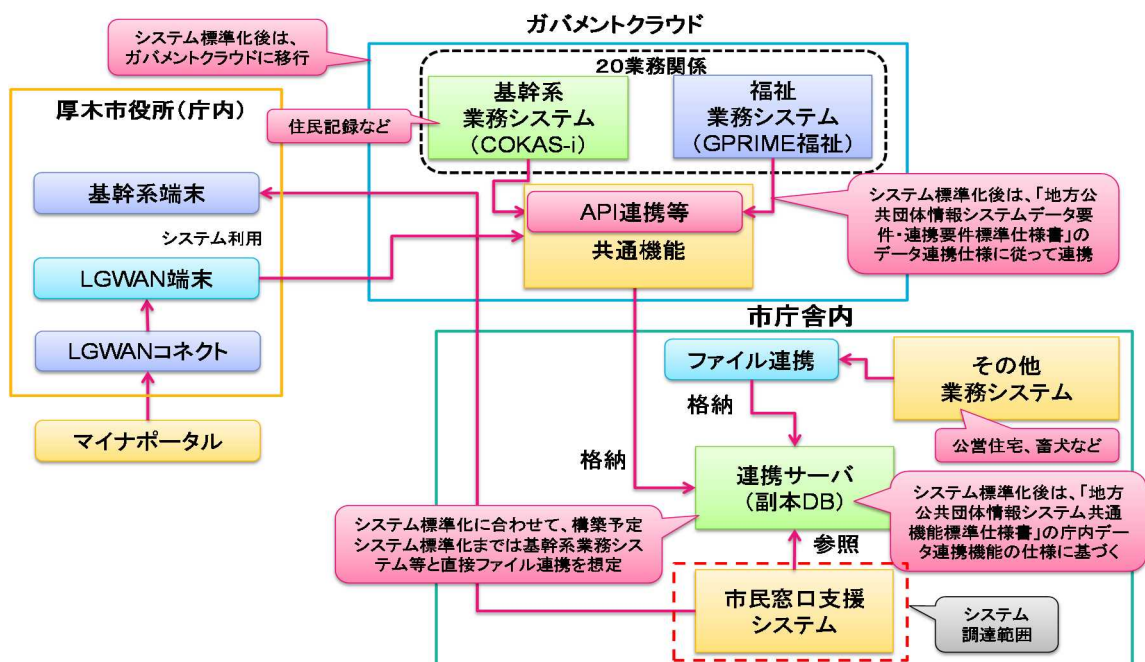
さらに、今後、デジタル庁が掲げる自治体窓口 DXSaaS 等の動向を注視することから、デジタル庁が提供する窓口 DXSaaS への移行等、ガバメントクラウドを含めたクラウド移行を検討する際には、容易に対応できることを前提に調整に応じること。

なお、本システムとのデータ連携を想定する既存の基幹系業務システム（COKAS-i）及び福祉業務システム（GPRIME 福祉）は、NEC 製品となっている。

【令和5年度】



【システム標準化後】



(3) 業務要件

本システムの手続範囲、機能、非機能要件、SLA、データ連携項目は、別紙1から別紙7までの内容を参照すること。

なお、令和5年度は、先行稼働に記載されたデータについて連携を行い、システム標準化後に本稼働に記載されたデータの連携を実装することとする。

- 別紙1 整備計画
- 別紙2 総合窓口の手続及び自動印字申請書の範囲
- 別紙3 機能一覧
- 別紙4 非機能一覧
- 別紙5 SLA 案
- 別紙6 データ連携項目（令和5年度）
- 別紙7 データ連携項目（システム標準化後）

#### 4 履行期間

- (1) システム構築期間：契約締結の日から令和6年1月31日まで  
構築スケジュールについては、令和6年2月に運用開始することを想定すること。
- (2) システム保守期間：令和6年1月31日から令和6年3月31日まで  
令和6年4月1日からは、別途、年度ごとにシステム運用保守契約を締結することを予定している。

#### 5 一般事項

- (1) 作業場所  
作業場所は、受託者が定めた場所とする。  
ただし、必要に応じて本市が指定する場所にて作業を行うものとする。
- (2) 作業時間  
本市が指定する場所で作業する場合は、平日8時30分から17時15分までの時間帯に行くことを基本とする。  
ただし、本市から指示があった場合又は受託者が必要と認める場合は、当該時間以外の時間帯についても、本市が定める手順に従って届出を行った上で作業を行うものとする。
- (3) 身分証明書の携行等  
受託者の作業従事者は、作業場所においては常に身分証明書を上半身の見やすい位置に着用するものとする。
- (4) 費用  
本業務の費用について、本仕様書に記載している事項及び本業務を遂行する上で必要な費用を全て含むこと。

## 6 業務内容

### (1) 本システムの機能概要

本システムの機能概要は、次のとおりとする。

#### ア 機能一覧

- (ア) 基本
- (イ) 汎用定義
- (ウ) トップ画面
- (エ) 対象者情報
- (オ) 証明受付
- (カ) 住民異動
- (キ) 届出・申請受付
- (ク) 対応履歴
- (ケ) 審査・事後処理連携

手続の対象範囲は「別紙2 総合窓口の手続及び自動印字申請書の範囲」、機能要件は「別紙3 機能一覧」を参照すること。

### (2) 作業内容

本業務の作業内容は、次のとおりとする。

#### ア 要件分析

機能・帳票要件、非機能要件等について、「別紙1～7」に記載されている要件を元に分析を行い、本システムの要件を分析し、定義すること。

##### (ア) 業務範囲と機能・帳票要件に対する分析

「別紙1～7」に記載されている要件の内容を踏まえ、本システムが対象とする業務範囲と機能・帳票要件に対する分析を行うこと。

なお、本システムは、受託者が提供するパッケージソフトウェア（以下「パッケージ」という。）を基本にカスタマイズして構築することを前提としているため、パッケージの機能による業務（パッケージの運用フローや画面遷移等の操作の流れ）と、本市が想定する総合窓口の業務とのフィット・ギャップ分析を行い、パッケージの機能を利用する業務内容、カスタマイズを行う業務内容を整理すること。

また、パッケージで対応できない業務等、本システムの対象範囲外となる業務についても整理し、システムを利用せずに業務を行う方法等、運用面での考慮事項を明確にすること。

##### (イ) 非機能要件に対する分析

「別紙4 非機能一覧」、「別紙5 SLA案」の内容を踏まえ、運用

保守全般、システム保守、運用サポート、セキュリティ対策、個人情報保護対策・機密保持、ネットワーク構成等の要件に関する調査を行うとともに、上記(ア)の分析結果を加味し、本システムの非機能要件に対する分析を行うこと。

なお、本システムを操作する端末及びプリンタは、本市基幹系業務システムで利用している既存のものを利用することを想定しているため、利用する端末は、追加のライセンス費用なしで増設できること。

また、端末及びプリンタが機器更新される場合も、特殊な作業を要せずシステムに追加できること。

あわせて、端末の利用において、メモリ容量の制約、OSのバージョンの制約等の分析を行うこと。

#### (ウ) システム要件定義

上記(ア)、(イ)の分析結果を整理し、システム全体概要のまとめ及び運用フローを含む対象業務範囲の明確化を行うこと。

また、機能要件と非機能要件を合わせて明確にし、本システムの要件定義書及び本システムの運用フローや画面遷移等を取りまとめること。

### イ 基本設計（外部設計）

上記「ア(ウ)システム要件定義」に基づき、基本設計（論理設計）を行うこと。

#### (ア) 画面要件に対する設計

上記「ア(ウ)システム要件定義」に基づき、画面一覧、画面レイアウトを含む画面項目定義書を取りまとめること。

#### (イ) 帳票・統計要件に対する設計

「ア(ウ)システム要件定義」に基づき、帳票一覧、帳票ごとの項目定義書、レイアウト等を作成し、本システムの帳票集として取りまとめること。

#### (ウ) マスタ及びパラメータ設計

「ア(ウ)システム要件定義」と上記(ア)、(イ)の設計結果を基に、パッケージの設定に必要なマスタ及びパラメータ管理機能として設定条件を「マスタ及びパラメータ設定書」として取りまとめること。

あわせて、「別紙2 総合窓口の受付及び自動印字申請書の範囲」の受付の対象範囲に基づき、受付のリストアップ条件や案内リストの文言等についても設定書として取りまとめること。

なお、令和7年度までの本システムの運用として、データ連携については、既存ベンダの他システムとのデータ連携の実績がある対応可



能な範囲に限定した形で実施し、本年度から住民記録及び税に関するデータ連携による証明交付申請書の自動印字や総合窓口で取り扱う手続の一部の申請書のプレ印字を先行して導入することから、令和5年度と令和7年度以降に分けて手続のリストアップ条件や案内リストの文言等について分析を行い、令和7年度以降として分析を行った手続の設定等は、本システムの運用保守の作業範囲内で容易に対応が可能とすること。

(エ) 非機能要件に対する設計

「ア(ウ)システム要件定義」に基づき、非機能要件に対する設計を行うこと。

ウ 開発（内部設計、製造、テスト）

上記「イ 基本設計（外部設計）」の作業による各種設計に基づき、パッケージのカスタマイズを含めた内部設計（物理設計）、製造（プログラミング）及びテストを行うこと。

(ア) プログラム設計・製造・単体テスト

プログラム設計書を作成し、これに基づきプログラム設計・製造・単体テストを行うこと。

(イ) 結合テスト

結合テストを実施し、「ア(ウ)システム要件定義」で定義したシステム機能要件の充足及びシステム動作に不具合が無いことを確認すること。

なお、結合テストの実施に当たっては、あらかじめテスト仕様書を作成し、本市の承認を得ること。

(ウ) 連携テスト

本市基幹系業務システムとのデータ連携に係るテストについて基幹業務システム所管課及び既存ベンダと調整の上、テスト仕様書を作成すること。

エ システムテスト

(ア) テスト計画

システムテストのテスト項目や実施内容をまとめたシステムテストの仕様書を作成し、本市の承認を得ること。

(イ) テスト結果

(ア)の仕様書に基づき、システムテストを実施し、「ア(ウ)システム要件定義」で定義したシステム機能要件の充足及びシステム動作に不具合が無いことを確認し、システム結果報告書を作成し、本市の承認を得ること。

## オ 運用テスト

### (ア) テスト計画

運用テストのテスト項目や実施内容をまとめた運用テストの仕様書を作成し、本市の承認を得ること。

### (イ) テスト結果

(ア)の仕様書に基づき、運用テストを実施し、「ア(ウ)システム要件定義」で定義したシステム機能要件の充足及びシステム動作に不具合が無いことを確認し、システム結果報告書を作成し、本市の承認を得ること。

## カ 外部インターフェース設計・開発

「別紙6 データ連携項目（令和5年度）」及び「別紙7 データ連携項目（システム標準化後）」に記載されているデータ連携項目等の要件を元に、本システムとデータ連携する必要のある、各課等で使用している住民記録などの基幹系業務システム及びデータ連携項目を明確にし、データ連携方式、インターフェース仕様、コード表等の内容を設計し、外部インターフェース設計書として取りまとめること。

さらに、その設計に基づき、外部インターフェースの開発を行うこと。

なお、令和5年度は「別紙6 データ連携項目（令和5年度）」に記載されたデータ項目についてデータ連携を行い、システム標準化後に「別紙7 データ連携項目（システム標準化後）」に記載されたデータ項目のデータ連携を実装することを想定している。そのため、その前提での設計を行い、あわせて、別途調達予定とするシステム標準化後の「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書」の庁内データ連携機能の仕様及び「地方公共団体情報システム データ要件・連携要件標準仕様書」の仕様に基づく連携サーバの仕様等についても、文字コードを含めて設計を行うこと。

くわえて、システムで入力した申請情報等は、RPAを利用して基幹系業務システム等へ入力が行えるようデータとして出力でき、かつ、RPAを利用して基幹系業務システム等へ入力が行えるよう、RPAライセンス及びRPA実行用端末として3台分を調達し、設定すること。

また、住民異動入力や証明書発行に必要なRPAシナリオを作成すること。

なお、RPAの製品は、パッケージの利用実績を踏まえて選定し、本市と協議の上、決定すること。

## キ システム環境構築

上記「ア(ウ)システム要件定義」で明確化した非機能要件等に基づき、本システムが動作するために必要なサーバ等機器構成等のハードウェア、基本ソフトウェアの性能、数量、各機器の処理内容、機器構成等及びシステムの稼動に必要なネットワークのセグメント構成の設定等のシステム環境並びに構築手順を設計し、システム環境設計書として取りまとめ、本システムの構築に必要なサーバ等の環境機器について調達を行うこと。

あわせて、システム利用に必要な端末やプリンタは、本市基幹系業務システムで用いられている既存の端末やプリンタを利用する想定となるため、原則として既存の端末に特別な設定やWEBシステムとして利用するブラウザを特定せず、専用プログラムの配布を必要としないなど、既存の端末としての利用に影響を与えないこと。

また、本年度においてはシステムの利用端末、バーコードリーダー3台及びマイナンバーカードの読取機器6台についても調達を行うこと。

なお、本システムの運用方式は、原則としてオンプレミス方式を想定しているが、クラウドサービス方式でのシステム構築も可能とする。

オンプレミス方式の場合は、既存の庁内LANを標準的に活用できることを前提に、ディスクが故障した場合も、業務を止めることなく、交換・復旧が可能であることを前提に、全てのサーバは、本市が指定するサーバラックに格納可能なラックマウントタイプとし、サーバのハードディスクについては、RAID構成とし、冗長化を図ること。

あわせて、サーバ本体は、本市が指定する場所に設置し、その作業に当たっては、作業前に入館申請を行い、作業を行うこと。

クラウドサービス方式の場合は、セキュリティが担保されたクラウド環境で暗号化された通信を用いることを前提に、受託者で必要とするネットワーク機器について調達し、設置や接続に関する付帯作業を行うこと。

本市基幹系業務システム環境におけるファイアウォール等ネットワーク機器の設定が必要となる場合、受託者の負担にて、基幹系業務システム接続環境（個人番号利用事務系ネットワーク環境）構築業者と調整を行い、設定変更を実施することとし、その場合に必要なネットワーク設定等の費用を見込むこと。さらに障害発生時の対応は、即日復旧を原則とすること。

#### ク 本番切り替え

本業務で開発した本システムを本番稼働させるため、データ連携の検証や受入テストを経て本番移行を行うために必要となるシステム品質状

況や運用スケジュール、体制、制限する機能等の手順を設計し、本番切り替え計画書として取りまとめること。

#### ケ 研修方針

##### (ア) 研修計画

本業務で開発した本システムの操作を職員が混乱なく円滑に行えるよう、システム切替前に本システムを利用する職員（システム管理者及びシステム利用者）を対象とした運用パターン別に実際の窓口運用を想定した操作研修を行うため、研修方針、実施方法、研修メニュー、スケジュール等の計画を設計し、研修計画書として取りまとめること。

なお、研修メニューの検討に当たっては、「企画提案競技実施要領」の7(4)イの「デモンストレーションの想定」で示した実際の総合窓口及び各課の窓口での運用パターンを参考に、単なるシステム操作研修ではない実際の窓口での受付の流れを想定した研修となるよう設計すること。

また、受託者は講師、研修で使用する機器（セットアップ含む）、研修用データ、研修会場等を用意することを前提とする。

##### (イ) 研修資料（研修テキスト）

本システムを利用する職員（システム管理者及びシステム利用者）を対象としたシステム操作の手順を研修資料（研修テキスト）として、研修メニューに沿って取りまとめること。

#### コ 運用保守設計

「別紙4 非機能一覧」及び運用において一定水準の運用レベルを保つための「別紙5 SLA案」の要件に基づく「ア(ウ)システム要件定義」の取りまとめを元に、本システムの開発後の運用保守に関する作業内容及びサービスレベル（SLA）等に関する運用保守の内容を設計し、運用保守設計書として取りまとめること。

「別紙5 SLA案」は、本業務の検討を踏まえ、本市及び受託者双方が協議及び合意の上、運用に関するSLAの詳細を決定することとし、SLAに設定された水準を達成できない場合は、当該年度の支払額を減額することができることを明記した上で、水準については年度単位で見直しを行うものとする。

あわせて、システムの操作手順を異動事由別等の処理単位にまとめたシステム操作マニュアル、システムの運用手順を日次や週次、月次、年次、随時、臨時別等の処理単位にまとめたシステム運用マニュアル及びシステム障害が発生した場合のシステム終了手順や再開手順、調査手

順、障害対応手順を障害エラー別にまとめた障害対応マニュアルも作成すること。

なお、運用保守業務は、本市が別途調達する。このため、上記で設計した運用保守作業内容を「仕様書（案）」として取りまとめ、年度ごとの見積書も併せて作成すること。

#### サ システム導入後の運用保守

本業務で構築した本システムの稼働後、契約期間内における運用保守作業を行うこと。

なお、運用保守対象は、本業務で構築するシステム一式とする。

また、本システムの稼働開始日を本市と協議の上決定し、稼働開始時は、立会作業を実施するなどの支援を行うこと。

#### シ プロジェクト管理

本業務を実施する上でのプロジェクト運営ルール（体制と役割分担、コミュニケーション計画、会議体、スケジュールと進捗管理の方法、リスク・課題管理・変更管理の方法、本市への報告等）を定義して「プロジェクト計画書」を作成の上、プロジェクト管理を実施すること。

プロジェクト計画書は、業務委託契約の締結後、速やかに作成し、本市の承認を得ること。

また、プロジェクト管理においては、次の事項に留意すること。

##### (ア) 開発体制

本業務における開発体制としては、プロジェクト責任者及びプロジェクトリーダーを設置し、適切に履行することができる要員を配置すること。

また、問合せ等における窓口となる担当者を明確にすること。

なお、本業務を適切に履行することができないと本市が判断した場合には、本市の要請に応じて、従事者の交代を含め、速やかに体制の見直し等の改善を図ること。

##### (イ) プロジェクト責任者等の条件

プロジェクト責任者及びプロジェクトリーダーは、本システム及び住民情報系の業務システム構築等に携わったことのある者で、プロジェクトマネジメントに関する経験を有している者を配置すること。

なお、プロジェクト責任者及びプロジェクトリーダーの再委託は禁止とする。

##### (ウ) プロジェクト責任者及びプロジェクトリーダーの兼任の禁止

原則としてプロジェクト責任者及びプロジェクトリーダーは兼任しないこととし、プロジェクト責任者はプロジェクト管理に専念させるこ

とにより、品質低下を抑止すること。

(エ) プロジェクト構成メンバーの条件

プロジェクトを構成するメンバーは、それぞれが担当する役割又は作業に応じて、専門性と実績を有する者とする。

(3) 作業内容ごとの成果物

作業内容ごとの成果物及び提出方法は、次のとおりとするが、成果物のうち本市が適当と認める場合は、その提出を省略することができる。

また、この一覧に無いものであっても、本市が必要と認めるものについては作成すること。

なお、納入成果物については、次の条件を満たすこと。

ア 文書は、紙及びPDF形式又はMicrosoft Office 2013以上で扱える形式のデータにより、日本語で3部納品すること。

イ データは、必要に応じて磁気媒体等（CD-R 又は DVD-R 等）に格納し、正副2部を納品すること。ただし、開発（内部設計、製造）の成果物である「プログラムソースコード（一式）」は別途、指定する。

ウ 紙は、原則、A4版サイズで納品すること。図表等、A4版では視認しづらい場合は、必要に応じてA3版のサイズで納品すること。

エ 本市から上記の形式によらない納品を求めた場合は、本市と受託者で協議の上、適切に対応すること。

工程	作成ドキュメント	内容
プロジェクト計画	プロジェクト計画書	開発プロジェクトを運営するための計画書 ※開発スタートとなるキックオフ時に提出すること。
プロジェクト管理	打ち合わせ議事録	開発プロジェクトを運営するための各種書類 ※開発工程ごとに、適宜提出すること。
	WBS（スケジュール表）	
	連絡票	
	進捗管理表	
	品質管理表	
	課題管理表	
	障害管理表	
変更要求管理表		

	リスク管理表	
要件分析	要件定義書	本市の機能一覧や非機能一覧等の仕様書等に対して、機能及び非機能要件を取りまとめたもの ※仕様凍結時に提出すること。
	運用フロー、画面遷移図	本システムの運用フローや画面遷移等の操作の流れをまとめたもの（本市のカスタマイズの内容を含む。） ※仕様凍結時に提出すること。
基本設計 (外部設計)	画面項目定義書	システムの画面一覧、画面レイアウトを含む各画面の項目表等を取りまとめたもの（本市のカスタマイズの内容を含む。）
	帳票集	自動印字される届出書や申請書等の様式や自動印字される項目等の内容を取りまとめたもの（本市のカスタマイズの内容を含む。）
	マスタ及びパラメータ設定書	パッケージの設定に必要なマスタ及びパラメータ管理機能を取りまとめたもの（手続のリストアップ条件や案内リストの文言等についても設定書の内容として含まれる。なお、その内容は、令和5年度と令和7年度以降に分けて整理されていること。）
システムテスト	システムテスト仕様書	システムテストのテスト項目や実施内容をまとめたもの
	システム結果報告書	システムテストの結果をまとめたもの
運用テスト	運用テスト仕様書	運用テストのテスト項目や実施内容をまとめたもの
	運用テスト結果報告書	運用テストの結果をまとめたもの
外部インターフェース	外部インターフェース設計書	本市のデータ連携項目一覧等の仕様書等に対して、データ連携する必要のある業務システム及びデータ連携

ソース設計・開発		項目を明確にし、データ連携方式、インターフェース仕様（RPA利用を含む。）、コード表、連携サーバの仕様等の内容をまとめたもの（なお、その内容は令和5年度と令和7年度以降に分けて整理されていること）。 ※仕様凍結時に提出すること。
システム環境構築	システム環境設計書	システムが動作するために必要なハードウェアや基本ソフトウェアの性能、数量、各機器の処理内容、機器構成等及びシステムの稼働に必要なネットワークのセグメント構成の設定等の内容をまとめたもの ※仕様凍結時に提出すること。
システム移行	本番切り替え計画書	システム移行として、開発したシステムを本番稼働させるためのシステム品質状況や運用スケジュール、体制、制限する機能などを定めたもの
研修方針	研修計画書	システム管理者及びシステム利用者向け研修を行う方針や実施方法、スケジュール等をまとめたもの ※仕様凍結時に提出すること。
	研修資料（研修テキスト）	システム管理者及びシステム利用者向け研修用テキスト
運用保守設計	運用保守設計書	本市のサービスレベル（SLA）一覧等の仕様書等に対して、システムの開発後の運用保守に関する作業内容等をまとめたもの ※仕様凍結時に提出すること。
	システム操作マニュアル	システムの操作手順を異動事由別等の処理単位にまとめたもの
	システム運用マニュアル	システムの運用手順を日次や週次、月次、年次、随時、臨時別等の処理単位にまとめたもの



	障害対応マニュアル	システム障害が発生した場合のシステム終了手順や再開手順、調査手順、障害対応手順を障害エラー別にまとめたもの
--	-----------	---

(4) 作業上の注意事項

- ア 開発後のシステム機能については、本市が所管するハードウェア上での正常な稼動を保証すること。これに係る調査、分析、検証は、受託者の責任で行うこと。
- イ 特に、本市所管のハードウェア上で行う作業は、ディスク容量等の資源及び処理時間に留意すること。
- ウ 次の点を考慮しシステムの拡張性及び保守性の確保に対応すること。
  - (ア) 各種仕様書などのドキュメントとプログラム等の相互に矛盾をなくし、かつ、記号、用語及び表記法の統一を図ること。  
また、簡潔なコーディングであること。
  - (イ) 要求定義から設計、プログラミング、テストへの開発過程、作業記録、テストデータ、レビュー結果等を作成保管し、速やかに追跡が可能な状態にすること。
  - (ロ) データ項目の共通化、テーブル化及び機能の構造化・モジュール化によってプログラム等の規模の適正さと独立性を確保し、本稼働後の処理機能の追加拡大や不具合対応においても、影響範囲を限定しながら変更修正ができるようにすること。
  - (エ) 障害発生時には、データベースを障害発生直近時点まで復旧できる構成とすること。
- エ 作業に伴い他のシステムに影響を及ぼすことが判明した場合は、そのシステム名、影響範囲、内容及び対応方法について報告すること。
- オ 設計書は、受託者の標準仕様により、品質レベルの適正な管理を行うこと。
- カ テスト検証物は、テスト成績書に添付し、必ず本市担当者の確認を受けること。

(5) スケジュール

- 本業務で想定する「開発スケジュール（案）」を次に示す。  
なお、この「開発スケジュール（案）」は、あくまでも例示であり、技術提案においては、業務ごと作業工程別に詳細なスケジュール、マイルストーン及び必要となる本市等との協議等を、具体的に分かりやすく記載すること。

ただし、令和5年10月中の仕様凍結を予定しているため、「(3) 作業内容ごとの成果物」に示した成果物を仕様凍結時に提出できること。

事項	8月									9月									10月									11月									12月									1月									2月									3月																																												
	事業者決定																		仕様凍結																		システム稼働																																																																							
イベント																																																																																																												
ア 要件分析	要件分析																																																																																																											
イ 基本設計(外部設計)																			基本設計(外部設計)																																																																																									
ウ 開発(内部設計、製造、テスト)																																					開発(内部設計、製造、テスト)																																																																							
エ システムテスト																																																							システムテスト																																																					
オ 運用テスト																																																																									運用テスト																																			
カ 外部インターフェース設計・開発	外部インターフェース設計																																				外部インターフェース開発																																																																							
キ システム環境構築																																																																																																												
ク システム移行																			システム移行計画																																				システム移行																																																					
ケ 研修																			研修計画																																				研修テキスト作成																		研修																																			
コ 運用保守設計																			運用保守設計																																																																																									
サ システム導入後の運用保守																																																																									システム導入後の運用保守																																			
シ プロジェクト管理	プロジェクト管理																																																																																																											

(6) その他の留意事項

ア 作業体制の提示

作業体制図を作成し、本市に対して作業責任者、作業従事者、連絡先等を提示すること。

イ 協働と役割分担

受託者は、本市との協働と役割分担が必要とされることを認識し、共同作業及び分担作業を誠実に実施するとともに、本市の分担作業に対しても誠意を持って協力するものとする。

なお、本業務とは別に、総合窓口の整備に当たり、総合窓口に集約する手続の詳細、総合窓口の運営体制、導入するシステムに関して、専門的な知識・ノウハウを持つ者の支援を受けていることから、その者が本市と同列の発注者の立場で参画することがあることに留意すること。

ウ 他業者との連絡調整

作業に当たって他業者が関与する場合は、事前に本市に内容を提示す

ること。

また、相互に協調を保ち作業の便宜と進捗を図ること。

なお、本市を介さず業者間で打ち合わせを行った場合は、その内容を議事録として記録し、1週間以内に本市に提出すること。

#### エ 進捗報告等

作業期間中、本市に対し、適宜、作業進捗状況及び作業実績を報告し、計画に対する作業進捗実績、作業詳細などの確認を得るとともに、会議内容を議事録として記録し、1週間以内に本市に提出すること。必要に応じて本市から指示があった場合も同様とする。

また、作業の各段階で、適宜、進捗報告・レビューを行うこと。各工程の完了の都度、本市の承認を得ること。

#### オ 疑義の解消

作業上必要な事項のうち、本書及び本市が別途提示するその他の指示書の内容に関して疑義が生じた場合は、必ず本市と協議し確認を得ること。

#### カ 機器の使用

作業上必要な端末機等は、原則として受託者が用意すること。

ただし、作業内容に応じて本市が貸与するものを使用することが必要な場合はこの限りではない。

なお、受託者が用意した機器を本市のサーバ等機器に接続する場合は、事前に申し出、設定内容等について協議し、本市の承認を得た上で使用しなければならない。

あわせて、その設定内容及び利用状況等について、本市の指示に従い、報告すること。

#### ク セキュリティ保全

セキュリティ保全のため、セキュリティに関する責任者は業務責任者とする。

また、月に1度、遵守状況について報告し、本市から指示があった場合は管理体制及び実施事項等について、見直しを行い、その結果を本市に報告し、確認を得ること。

なお、本市のサーバ機又は端末機等を使用する場合は、本市の定めるユーザID、パスワードを用いセキュリティの保全に努めること。

#### ク 本番データ及び帳票の使用に係る遵守事項

本番データを使用し、又は本市が管理する帳票を使用する場合は、事前に本市担当者と協議し、その承認を得ること。

この場合において、使用状況と使用した結果を本市担当者に報告し、

確認を受けること。

#### ケ 成果品等に係る留意事項

上記「(3) 作業内容ごとの成果物」に定める成果品（磁気媒体に記録された書類を含む。以下同じ。）は、一式の作成後速やかに本市に提出すること。ただし、本市がその一部又は全部について納品することを必要としないと認めた場合は、これを納品することを要しない。

上記「プロジェクト管理」に掲げる議事録、レビュー等の報告資料、その他の会議資料及び「(3) 作業内容ごとの成果物」に定める成果品は、誤植、意味不明、不完全又は曖昧な表現の記述をしないよう配慮し、専門的又は特殊な情報処理用語については、用語辞書を添付し、又は注釈を附記すること。

#### コ 環境に対する配慮

作業全般に渡って、未使用端末機、プリンタなどの機器の電源切断の励行による節電、作業成果物などの磁気化による紙の節約、再生紙を積極的に利用することなど、環境に配慮した資源の利用に留意すること。

また、環境への負荷を低減するため、次の事項に準拠すること。

- (ア) 本件に係る納入成果物については、「国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（グリーン購入法）」（平成 15 年 7 月 16 日法律第 119 号）に基づいた製品を可能な限り導入すること。
- (イ) 導入する機器等がある場合は、性能や機能の低下を招かない範囲で、消費電力節減、発熱対策、騒音対策等の環境配慮を行うこと。

#### サ 契約書に定める保証期間中の作業

受託者は、業務履行期限後 1 年間、受託者の責任によって生じたソフトウェアの欠陥及びこれに起因するシステム障害、データ破壊等並びに各種仕様書などのドキュメントの表記誤りについては、無償で修正を行うこと。

#### シ その他、本業務に関する留意事項

- (ア) パッケージ標準機能での稼働を前提としているが、必要に応じて新たな運用方法への対応が柔軟・迅速に行えること。

また、本システムの管理内容の変更や新たな登録内容の追加、保存された情報の更新が必要な場合に柔軟に対応できること。

- (イ) 他の自治体での運用において、稼働後にトラブルが発生している場合、そのトラブル内容及び対処内容を開示すること。

また、本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箇所が発見された場合は、速やかに必要な措置を受託者の負担にて行うこと。

- (ウ) サーバの自動電源制御機能及びスケジューリング機能を有したものであること。
- (エ) データのバックアップが自動で実施できること。
- (オ) ディスク・システムのバックアップ機能による安全策を講じること。
- (カ) セキュリティパッチ、シグネチャ等の適用は、本市と協議の上、セキュリティ事故の無いよう適切に行うこと。特にコンピュータウイルス対策、外部からの不正な接続及び侵入への対策を講じること。  
また、情報資産の漏洩、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。
- (キ) 障害等への対応について電話などで復旧作業指示ができること。
- (ク) 開発業務に当たって、データ、その他の情報資源を個人情報保護条例、情報セキュリティポリシーに則って適切に管理すること。
- (ケ) 利用者コード（ユーザID）及びパスワードにより管理し、システムを使用できるユーザを制限できること（それぞれのアクセス権限を設定し、一元管理できることが前提）。  
また、システムの処理ごとに使用権限を設定することができ、IDごとに使用できる処理を設定することにより、本システムの運用の制御が行えること。
- (コ) 端末及びプリンタは既設の機器を利用するため、特別な設定やWEBシステムとして利用するブラウザを特定せず、専用プログラムの配布を必要としないことを前提に、本システムを利用する職員が増加し、端末増設の必要が発生した場合は、追加のライセンス費用なしに職員によって簡便に端末及びプリンタの増設ができること。
- (サ) 将来的に、本システムに必要な他業務の情報を取り込むことが可能な拡張性があるとともに、今後、システム標準化に伴ったデータ連携仕様の対応が可能であること。  
また、今後の国の制度改正やシステム変更後（特例転入、転出・転入ワンストップ及びシステム標準化）の運用について、専門知識と将来的なシステム運用の見通しを有すること。つまり、今後の国の制度改正やシステム変更後の運用について、専門的な知見と将来的なシステム運用の見通しを有すること。
- (シ) 本システムの操作画面は、職員にとって操作しやすく、誤操作を生じにくい画面レイアウト、画面構成及び画面遷移とすること。
- (ス) 本市が主体となって実施する受入テストについて、受託業者は受入テスト仕様書作成、テストデータ準備、受入テスト実施等の支援を適

宜行うこと。

(セ) 操作マニュアル及び運用マニュアル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。

(リ) 契約履行期間の満了時、システム運用・保守が終了する場合を想定し、データ移行が何時においても可能なように、システム内の全データベースにおいてそれぞれデータを全件抽出し、データベース構造等の著作権が侵害されない汎用的なデータ形式及びレイアウトに変換できる環境（ツール、プログラムにより職員が随時に実施でき、他の業者に引渡し、移行作業が可能なことを前提とする）を構築し、契約期間中は維持管理を行うこと。

データベースのレイアウトの変更等があった場合には、追加で作成を行うこと。他のシステムに移行する際には作業の支援を行うこと。その上で、本業務の履行期間の満了、全部若しくは一部の解除又はその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、本市が継続して本業務を遂行できるよう必要となる措置について誠実に対応すること。

また、受託者は、本業務が終了した際には、本市の業務継続に必要なデータの引き渡し完了次第速やかにサーバ等のデータを復元できないよう削除し、証明を本市へ提出すること。

(ハ) 令和7年度までの本システムの運用として、データ連携については、既存ベンダの他システムとのデータ連携の実績がある対応可能な範囲に限定した形で実施し、令和5年度から住民記録及び税に関するデータ連携による証明交付申請書の自動印字や総合窓口で取り扱う手続の一部の申請書のプレ印字を先行して導入するが、令和7年度以降のシステム運用を想定した構築作業を行い、それらに伴う設定変更等は運用保守の範囲で作業として予め見込んでおくこと。

(ニ) 本仕様に記載が無いものであっても、システムの稼動を実現する上で必要なものは全て含めること。

(ヌ) 本市の許可を得た上で再委託を行う場合は、再委託先についても同様の守秘義務を遵守させる契約を締結し、受託者の責任において管理・監督を行うこと。