

---

燕市窓口支援システム導入事業に係る  
公募型プロポーザル 仕様書

令和6年3月

燕市

---

---

## 目 次

1. 事業目的、概要.....	1
1.1 公募型プロポーザルの目的.....	1
1.2 本市の概要 .....	1
1.3 窓口支援システムの構築・運用にあたり燕市が重視していること.....	1
2. 業務内容.....	2
2.1 業務委託内容 .....	2
2.2 事業期間 .....	2
2.3 実施体制 .....	2
2.4 システム構築の留意点 .....	3
3. 提案要件.....	3
3.1 機能要件 .....	3
3.2 詳細機能要件 .....	4
3.3 システム構成 .....	5
3.4 非機能要件 .....	6
4. 構築作業要件.....	7
5. 運用、保守要件.....	10
6. その他.....	10

---

## 1. 事業目的、概要

### 1.1 公募型プロポーザルの目的

当市では行政サービスがいつでも、どこからでも利用できる「デジタル市役所」に向けた取組を令和2年より推進している。

また、「燕市 DX 推進計画」に掲げる「市民サービスの DX」「行政オペレーションの DX」の視点から市民のライフステージに応じた各種手続きの利便性向上や職員事務効率化を実施する事としている。特に市民課が中心に行う転入・転出・転居などの異動手続きは届出書や申請書への記入が多く、「どのように記入すればよいか分からない」「住所・氏名などを何度も書かなければならない」など、**市民の記入負担軽減**が課題となっている。また、市民課以外の窓口で行う手続きについても、**申請書の記載に時間を要しており**課題となっている。

このような課題を改善する仕組みとして窓口支援システムを導入し、市民の手続きにおける**提出書類の記載の負担軽減**や**事務の効率化**を図ることにより、「書かない窓口」の実現により**潜在時間の短縮**を目指す。

### 1.2 本市の概要

- (1) 人口（令和6年1月1日現在）  
男：37,081人、女：39,110人、計：76,628人
- (2) 世帯数（令和6年1月1日現在）  
31,081世帯
- (3) マイナンバーカード保有率（令和6年2月現在）  
74.1%
- (4) 住民異動処理件数（令和5年3月～令和6年2月）  
9,134件
- (5) 諸証明窓口交付件数（令和5年3月～令和6年2月、コンビニ交付を除く）  
50,796件
  - (ア) 住民票の写し 17,406件
  - (イ) 印鑑登録証明書 13,831件
  - (ウ) 戸籍証明書 19,559件

### 1.3 窓口支援システムの構築・運用にあたり燕市が重視していること

- (1) 転入の際に、市民が転出地で行ってきた手続きや持参物にかかわらず、窓口支援システムにより運用ができること

令和5年2月から引っ越しワンストップサービスが開始されたことで、燕市に転入するために来庁する市民は転出地等で行ってきた手続き等によって大きく次の3つの状況に分類される

- ア マイナポータルを使って転入予約を行っている場合
- イ 転出地でマイナンバーカードを利用し転出した場合（特例転入）
- ウ 転出地でマイナンバーカードを利用せず転出した場合

現状、上記3つの運用に対して本市では転出地での手続きや持参物に沿った処理を行わなければならない、運用が複雑化している。窓口支援システムを導入することで、転出地の手続きや持参物にかかわらず円滑に住民異動事務が処理できるようにすることを求める。

---

(2) 住民異動業務について、市民の背景や異動事由にかかわらず支援システムで手続きができること

住民異動の手続きを行う市民は、海外からの国外転入や、デジタルによる事務処理に抵抗感を感じる方など様々な背景を持っている。また、住民異動の事由についても、転入、転居や転出だけではなくおくみや出生及び世帯変更、住居表示の変更など様々な事由がある。

また、市民課以外の窓口で行う手続きに関しても申請書が発行できることとし、

手続きに来庁する市民の背景や異動事由に対しても支援システムを活用して統一的に運用ができることを求める。

(3) 市職員の習熟度に関わらず、効率的かつもれなく手続きができること

住民異動業務は、市民が記載した届出書への補記、住民異動に関連する聞き取り、住民異動に伴う他市への確認だけでなく、対象の市民にどのような手続きが必要でどこの課にあたるのかなど幅広い業務の知識が必要となる。そのため、住民異動の手続きが完了するまでに要する時間は、受付をした職員の業務習熟度によって左右されてしまう一面がある。

職員は一定期間ごとに人事異動があることから、全体に対して十分な習熟度の確保が難しいという点も手続きを開始するまでの待ち時間や手続きが完了するまでの総処理時間が長くなっている原因の一つと考える。

住民異動に伴う各手続きの内容などについて、窓口支援システムがサポートを行うことにより、異動業務に携わる職員の習熟度に関わらず、効率的かつもれなく手続きができることを求める。

その解決策としてシステムへの異動情報の入力においてはできる限り入力項目を最少にできるように住民記録情報の連携などで工夫すること。また、その入力した異動情報を住民記録システムへ連携するためにデータで出力でき、職員の事務効率化を向上させる手段を講じること。

## 2. 業務内容

### 2.1 業務委託内容

- (1) 本システムの構築（設計・構築・テスト・運用開始・操作研修等）
- (2) 本システムに必要なハードウェア
- (3) 本市情報担当課及びネットワーク環境運用事業者との調整
- (4) 運用・保守の仕様設計
- (5) その他の必要な作業

### 2.2 事業期間

- (1) 構築 契約締結日から令和6年11月30日まで
- (2) 運用 構築期間の終了日の翌日から5年間

### 2.3 実施体制

本システムの構築にあたり、提案したスケジュール表に基づき適切な作業管理を実施すること。また、業務を円滑にかつ確実に実施するため、必要なスキル及び経験を有するメンバーを配置すること。

---

作業管理者は、本業務の推進に責任を負うに足る知見や業務経験を有する者を専任すること。本業務遂行に関する本市からの要請、その他日常的な連絡や確認は、原則として作業管理者を通じて行う。また、作業従事者については、担当する業務に必要な業務経験を有する者を配置すること。

## 2.4 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をできる限り作業負担の軽減ができる方法により実現すること。

### (2) 効率的なシステムの導入

本市の人口規模等を考慮し、サービスの利用期間（60 か月）中の円滑な運用を可能とする最適な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、窓口支援システム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 燕市では、令和8年3月を目途に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、移行時についても「書かないワンストップ窓口」を継続するために支援システムについては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係る費用をなるべく少なくするための工夫をすること。

## 3. 提案要件

提案要件は以下のとおりとする。

要件を満たさない場合は満たさない項目及び対策案を提示すること。

### 3.1 機能要件

#### (1) 申請書作成支援機能

##### ア 住民異動届の作成

① 転出証明書、在留カードなどの情報等を OCR で読み取り、申請データに反映することで手入力作業を減らす等、電子的に住民異動届を作成し印刷できること。

② 転出証明書については、様式の異なる転出証明書を OCR で読み取りデータ化できること。

(AI - OCR は不可) なお、転出証明書レイアウトと地紋（改ざん防止用紙の模様）は自治体により異なるため、クラウド上に各自治体のレイアウトや地紋を登録できる仕組みがあること。また、安定的な運用のため OCR 読み取りの精度向上策があること。

③ 反映された申請データの修正や追加情報の入力も簡単な操作で対応可能であること。

④ 住民異動届について日本人世帯および外国人世帯に対して対応できること。

⑤ 住民異動届での異動事由について転入・転出・転居・世帯変更・出生や死亡といった戸籍届に伴う異動に対応していること。

⑥全国の都道府県・市区町村の住所情報を有しており、それらの情報を利用して住所や本籍等の入力が可能であること。また、住所情報は年1回以上最新のものに更新されること。

⑦住民異動届の申請内容をタブレット等で表示し、市民が確認できること。

イ 住民異動届に伴う手続きに必要な申請書等の作成

①電子的に作成した住民異動届の項目を使い、住民異動届に伴う各種手続きの申請書等を作成、印刷できること。

②燕市が要求する各種申請書について、現状のフォーマットをもとに作成すること。

ウ 住民異動届や諸証明書交付申請書のデータベース化

電子的に作成した住民異動届や諸証明交付申請書は、PDF化等により電子的に2年間以上の保存・管理し、氏名、生年月日、受付番号などで検索ができること。

エ 使用帳票の変更対応

届出書の書類や各種申請書のレイアウト、用紙サイズ等が変更になった場合においても対応可能であること。

オ 対応する帳票数

住民異動届や諸証明書交付申請書及び他申請書を合計して最大100帳票に対応すること。

カ 住民記録システムとの連携

① 燕市「住民記録システム」が持つ住民記録情報の副本データと連携し、参照した申請者の世帯情報を住民異動届や申請書に反映できる機能を持つこと。

新たに連携構築する場合には、住基側の改修費用も見積書に含めること。

② 住民異動届データを燕市「住民記録システム」に連携するデータ作成及び抽出する機能を持つこと。

キ 運用サポート機能

クラウド上にて収集できるデータをもとに運用レポートを報告できる機能・体制を有すること。尚、運用レポートにはシステムで処理された「日別処理件数、平均受付時間」「月別処理件数、平均受付時間」「時間帯別処理件数、平均受付時間」「読み取り帳票別件数、平均受付時間」「担当者別平均受付時間と届出内訳」「自治体転出証明書毎の件数と平均受付時間」が統計されているものとする。

(2) ユーザ管理機能

利用ユーザごとに利用できるメニューなどの制限ができること。

### 3.2 詳細機能要件

詳細の機能要件は以下の通りとする。

(1) OCRで処理した住民票コードや個人番号においては、チェックデジットに合わない不正な数値が入力された場合は、エラーメッセージを表示すること。

(2) 必要項目の入力漏れ防止のため、エラーメッセージ機能を搭載していること。なお、必須項目が不足している場合には、エラーメッセージの表示に加え、次の画面に進むことが出来ないようにすること。

(3) 日本人と外国人の入力項目を区別し、それぞれの項目にOCRで処理した情報を自動的に反映

---

すること。その際に、日本人と判別した場合は、外国人特有の項目は入力出来ないようにし、外国人と判別した場合は、日本人特有の項目は入力出来ないようにすること。

- (4) 作成した住民異動届は、住民異動届のレイアウトで画面表示ができること。また、本画面の確認により入力内容の追加・修正が必要になった場合は、該当箇所をクリックすることで該当の入力項目に自動的にカーソルが移動し入力できること。

OCRでの処理後、不足する項目は、画面上で入力・修正ができること。

- (5) 一度入力された氏名や住所、本籍等については履歴管理し、同じ内容を入力する際に直接入力することなく、複写データとして選択入力ができること。

- (6) 住所、本籍の読み方が分からない場合は、都道府県から大字までリスト表示ができること。

- (7) 住所、本籍の入力では、都道府県、市区町村、字名、丁目を頭文字で検索できること。

例)「新潟県燕市吉田西太田 1934 番地」であれば「新潟県」の「に」、「燕市」の「つ」、「吉田西太田」の「よ」で検索できること。

- (8) 住民異動届に補記する内容等を自由に入力できる備考欄を設けること。また、備考欄に入力する文言定型文登録もできること。

- (9) 作成した申請書情報の検索結果画面でメモの追記や添付書類の追加が可能であること。

- (10) 稼働後の使用不使用に関わらず、異動届や職権記載書のイメージ保存時にマスキング済帳票も保存できること。また、複数種類登録も可能であること。

### 3.3 システム構成

#### (1) システム環境

市民サービスの向上に資することは当然のことながら、中長期的な費用を抑制するため、庁舎サーバー室によるオンプレミス以外のシステム構成とすること。なお、利用するデータセンターは以下の要件を満たすこと。

ア データセンターは、本システムが稼働しているデータセンターを活用すること。

イ 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDFC）によるプライバシーマーク及び ISMS 適合性評価制度（ISO27001）の認証、ISO/IEC27017（ISO 27017、クラウドセキュリティマネジメントシステム）を取得していること。

#### (2) 機器の配置場所及び台数

以下の要件を最低限満たす設計とすること。また、故障した場合を考慮した設計として、必要に応じて予備機を準備すること。以下は予備機を含む台数とする。

##### ア 配置場所

燕市役所 本庁舎（住所：新潟県燕市吉田西太田 1934 番地）

- ①市民生活部 市民課
- ②健康福祉部 保険年金課
- ③健康福祉部 社会福祉課
- ④健康福祉部 長寿福祉課
- ⑤こども政策部 子育て応援課
- ⑥こども政策部 こども未来課

##### イ 配置台数

- 
- ① 市民生活部 市民課 (端末 6台 スキャナ4台 タブレット4台 プリンタ3台)
  - ② 健康福祉部 保険年金課 (端末 1台 スキャナ0台 プリンタ1台)
  - ③ 健康福祉部 社会福祉課 (端末 1台 スキャナ0台 プリンタ1台)
  - ④ 健康福祉部 長寿福祉課 (端末 1台 スキャナ0台 プリンタ1台)
  - ⑤ こども政策部 子育て応援課 (端末 1台 スキャナ0台 プリンタ1台)
  - ⑥ こども政策部 こども未来課 (端末 1台 スキャナ0台 プリンタ1台)
- ウ 支援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、国際標準化が完了されたフォントである IPAmj 明朝を採用していること。

### 3.4 非機能要件

#### (1) 前提条件

ア システム利用者

約100名

イ システム運用時間

①平日 8:30～17:15

②窓口延長 毎週水曜日 17:15～19:30

③休日窓口 第2日曜日、第4土曜日 8:30～12:00

④上記を除く、土・日・祝日・12月29日から1月3日までは未稼働

#### (2) 性能要件

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す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。

#### (3) 信頼要件

ア 前提条件に記載した運用時間でのサービス提供が可能であり、稼働率99.6%以上を確保すること。

①バッチ処理を行う場合は、委託者が指定する運用開始時間までに完了すること。

②システム障害、異常入力や処理を検出し、データの紛失や改変を防止する対策を講じること。

③障害等でのデータ復旧が必要な場合、委託者への影響を抑制するため、データ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 障害対応手順の策定

障害時の運用手順については、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

①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。



②受託者は、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を定期的に確認すること。

③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）作業が必要になった場合は、受託者において作業を実施すること。

#### (4) 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、関連法令及び本市情報セキュリティポリシー等を遵守するとともに、以下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

①受託者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対策を講じること。

②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。

##### イ 権限管理

①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。

②システムへのアクセス制御を行う機能をもけること。アクセス許可された操作者に対して、燕市側で管理者権限を行う機能を設け、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

①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。

②ユーザーの操作ログを収集し、不正利用を防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。

##### エ 緊急時対策手順の策定

行政情報資産の漏えい等の緊急事態が発生した場合、迅速かつ適切な対応が可能となるように連絡体制・対応フローを定めて、「運用保守手順」に記述すること。

## 4. 構築作業要件

契約締結後速やかに燕市と窓口支援システムの構築に向けて協議及び調整を行い、構築に係わるプロジェクト計画書を提出すること。提出後、計画に基づき稼働開始までの各工程での計画承認と実施承認を得て推進しその進捗管理を行うこと。また、成果物をそれぞれ原本1部と電子データを提出すること。

なお、工程及び成果物・納品時期については以下を一例にプロジェクト計画の協議のうえ決定する。

工程	成果物
プロジェクト計画	
プロジェクト計画	プロジェクト計画
プロジェクト計画	プロジェクト計画書（プロジェクト方針、体制等、開発体制・開発環境・テスト環境、実施工程線表（WBS））
システム構築	

仕様検討		
	パッケージ仕様説明	画面仕様、帳票仕様、処理フロー 等
	パッケージとの適合作業	カスタマイズ概要一覧、業務改善検討結果報告
	要件定義	要件定義書
	ハードウェア概要設計	ハードウェア構成図(概要)、ネットワーク構成図(概要)、ソフトウェア構成図(概要)、システム構成図(概要)、
詳細設計		
	カスタマイズ詳細設計	画面一覧・仕様書、帳票一覧・仕様書、データ仕様書、コード仕様書、オンライン処理設計書、バッチ処理設計書、帳票処理設計書 等
開発		
	開発作業	(上記に従う)
単体テスト		
	単体テスト計画	単体テスト計画書
	単体テスト結果報告	単体テスト報告書
結合テスト		
	結合テスト計画	結合テスト計画書
	結合テスト結果報告	結合テスト報告書
総合テスト		
	総合テスト計画	総合テスト計画書
	総合テスト結果報告	総合テスト報告書
運用テスト		
	運用テスト計画	運用テスト計画書
	運用テスト結果報告	運用テスト報告書
データ移行		
	データ移行計画	データ移行計画書
	移行実施結果報告	移行結果報告書
プログラム		
	ソースモジュール	ソースプログラム
	システムファイルリスト	システムファイルリスト
システム環境構築		
計画		
	システム環境構築計画	システム環境構築計画書
構築		
	詳細構成設計	構成管理表(ネットワーク構成図、ラック構成図、電源・配線系統図、機器一覧、機器設定値一覧(Config含む)、ソフトウェア設定値一覧、ライセンス・シリアル番号、

			アドレスリスト・セグメントリスト、ポート収容表、バックアップデータ)
		機器納入	納品物リスト、保証書、取扱説明書、予備パーツ 等
		動作テスト計画	動作テスト計画書
		動作テスト結果報告	動作テスト結果報告書
		終了時システム機器撤去	データ消去等証明書
ネットワーク構築			
		ネットワーク構築手順書作成	ネットワーク設定手順書
		疎通確認	疎通確認報告書
バックアップ環境構築			
		バックアップ設定手順書	バックアップ設定手順書
		動作試験	バックアップ設定作業報告書
総合			
マニュアル整備			
		運用マニュアル等の整備	運用マニュアル
		運用管理マニュアル等の整備	運用管理マニュアル
研修			
		研修計画	研修計画書
		研修結果報告	研修結果報告書
システム切替			
		システム切替計画	システム切替計画書
		システム切替結果報告	システム切替結果報告書
検収			
		受入テスト項目作成	受入テスト項目表
		納品物の検収	仕様書、契約書にて指定された成果物一式
運用・保守			
運用			
		情報セキュリティ実施手順書	情報セキュリティ実施手順書
		運用計画	運用計画書
		運用委託仕様書作成	運用委託仕様書
		運用実施	定期運用報告書、随時運用報告書、障害対応一覧・管理票、作業依頼一覧・作業申請書一覧・管理票
保守			
		保守計画	保守計画書
		ハード保守実施	定期ハードウェア保守報告書
		システム保守実施	定期システム保守報告書
その他			
		会議	

## 5. 運用、保守要件

本システム構築業務完了後は、引き続き随意契約にて保守運用業務を行うものとし、その期間を 60 か月とする。構築完了後の保守運用業務にかかる費用は別途発生するものとする。

### (1) システム保守

- ア システムのメンテナンスを定期的に行うとともに、脆弱性情報の積極的な収集及び対策を実施すること。
- イ ソフトウェアのバージョンアップやメンテナンスを行うこと。
- ウ OS 等基本ソフトのバージョンアップやセキュリティパッチの運用に対応すること。
- エ 保守の問い合わせ先については、災害時を想定し遠隔地に 2 拠点以上を確保するなどのバックアップ体制がとれ、速やかに対応ができること。
- オ 上記ア～エを行った場合、必ず作業報告を行うこと。

### (2) ハードウェア保守

ハードウェアの故障に関しては、交換等速やかに故障普及作業を行うこと。

### (3) 障害対応

導入業務及びサービス提供業務において、障害等の不具合が発生した場合は、速やかに不具合解消の対応を行うこと。

## 6. その他

- (1) 受託者は、委託者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、業務を遂行するにあたり、関係法令を遵守すること。
- (2) 本仕様書に定めのない事項に関しては、委託者と受託者が協議して決定する。
- (3) 契約履行上の協議については、双方で協議して決定する。