

藤沢市マイナンバーカード交付予約・管理支援業務仕様書

1 事業概要

(1)目的

マイナンバーカードは、「行政の効率化」「国民の利便性の向上」「公平・公正な社会の実現」を目指すデジタル社会の基盤であり、公的な本人確認書類、健康保険証、各種オンラインサービスへの認証手段として利活用が拡大している。

本市においては、カード申請・交付の急増に対応するため交付予約・管理システムを導入しているが、今後本格化する電子証明書やカード本体の更新業務への対応、さらには政府が推進する「書かない窓口」の実現に向けたシステム強化が喫緊の課題である。

本業務は、交付状況の正確な一元管理による業務適正化に加え、マイナンバーカードのICチップ情報を活用し各種手続きにおける効率化を実現する「マイナンバーカード交付予約・管理システム（以下、「本システム」という）」の構築及び運用を目的とする。

本システムの構築にあたっては、来庁者の手書き負担を大幅に軽減し、より迅速で質の高い窓口サービスを提供するとともに、将来的なペーパーレス化（手続きのデジタル完結の実現）を見据えたシステム設計を前提とする。これにより、単なる事務効率化に留まらず、行政手続きのオンライン化を支える強固な基盤を構築し、市民の利便性向上と行政経営の高度化を図るものである。

(2)本市の概要（2026年1月1日現在）

ア 人口及び世帯数

443,283人 205,914世帯

イ マイナンバーカード保有枚数

359,679枚

(3)業務概要

業務内容は以下のとおりとする。詳細な要件は「3 システムの要件」で定める。

ア 本システムの構築

イ システム運用に必要な機器の納品

ウ システムの運用保守（運用管理・運用支援・データ移行）

エ 職員向け操作研修及び操作マニュアル作成

オ 更なる業務の効率化及び職員の負担軽減に向けた継続的な支援（カード情報の読み取り、

手続きのペーパーレス化等)

(4)履行期間及び業務スケジュール

履行期間：2026年（令和8年）4月1日から2027年（令和9年）3月31日まで

構築期間：2026年（令和8年）4月1日から9月30日まで

運用開始：2026年（令和8年）10月1日から

※構築期間は、システムの習熟、試行運転、研修等の準備期間を含むものとする。

※本システムは2031年3月31日までの継続利用を想定している。ただし、契約は年度単位とする。

(5)支払方法

ア 初期構築費：業務完了後一括払い

イ 初期構築費を除くシステム使用料：月額払い

(6)納品物

納品物は、Word、Excel、PowerPoint等の電子データで納品すること。ただし、紙媒体での納品を求められた場合や、紙媒体のよることが望ましい場合はこの限りではない。また、電子データを納品する際はウイルス等が含まれていないか確認すること。

ア 実施計画（WBS・実施体制他必要な事項を記載）【契約締結日から14日以内】

イ パッケージドキュメント【操作研修実施日の14日前まで】

※機能説明等のシステム操作等に関するドキュメント

ウ 機器構成図【契約締結日から14日以内】

エ 打ち合わせ議事録【打ち合わせ実施日から5営業日以内】

オ インシデント報告書【隨時】

2 調達方針

次に掲げる事項を基本方針として本システムの構築を行い、セキュリティ対策、本市職員の作業負担の軽減策等を講じ、業務継続性のある安定的かつ効率的な運用を実現できること。

(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、職員の作業負担が最小となる方法に

より実現する。また、現行システムからのデータ移行支援を行う。

(2) 低廉及び効率的なシステムの導入

- ア 本市の人口規模、マイナンバーカード保有枚数等の運用実績等を考慮し、サービスの利用期間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。
- イ 市民サービスの向上に資することは当然のことながら、コストについても十分に考慮し、本システムの導入費用のみでなく、運用管理経費を含めた総コストの低廉化を図る。
- ウ 構築するシステムは、制度の変更及び利用者数の増加等に柔軟に対応できるよう、拡張性のあるシステムとする。

(3) 運用開始支援

- ア 職員向けの操作説明等、運用切替に必要な支援を行うこと。
- イ 操作マニュアルの作成や操作研修を実施すること。

(4) 費用の考え方

本システムの構築及び運用にかかる費用については、運用開始後約5年間の利用を想定したトータルコストを考慮し、費用対効果を最大限に高める設定とすること。

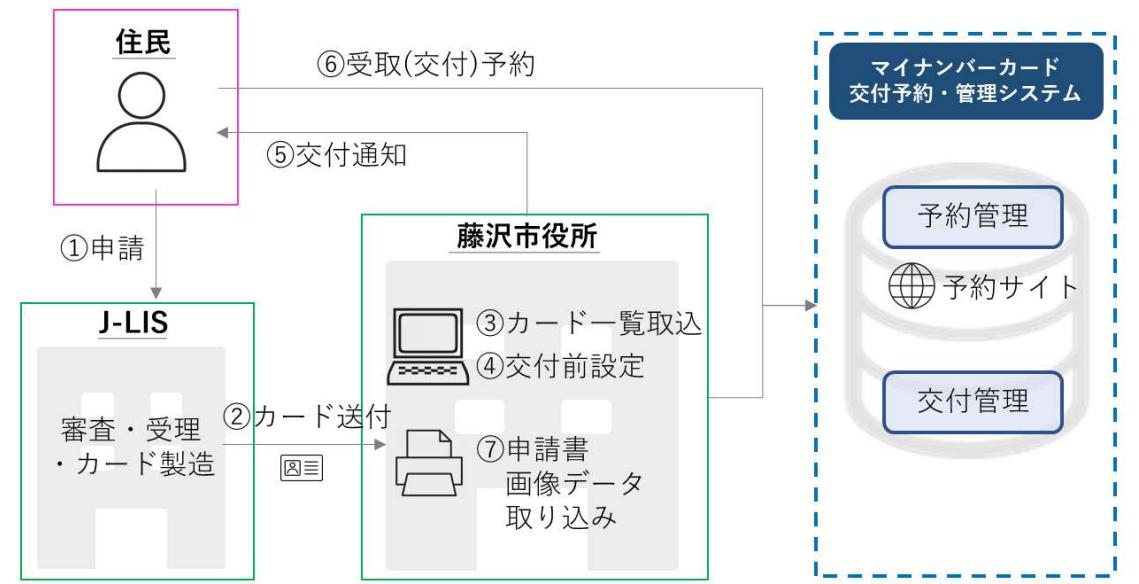
なお、業務内容の変更、社会情勢の変化による人件費・備品等を除き、原則として委託料（初期構築費）及びサービス利用料の増額は認められない。

3 システムの要件

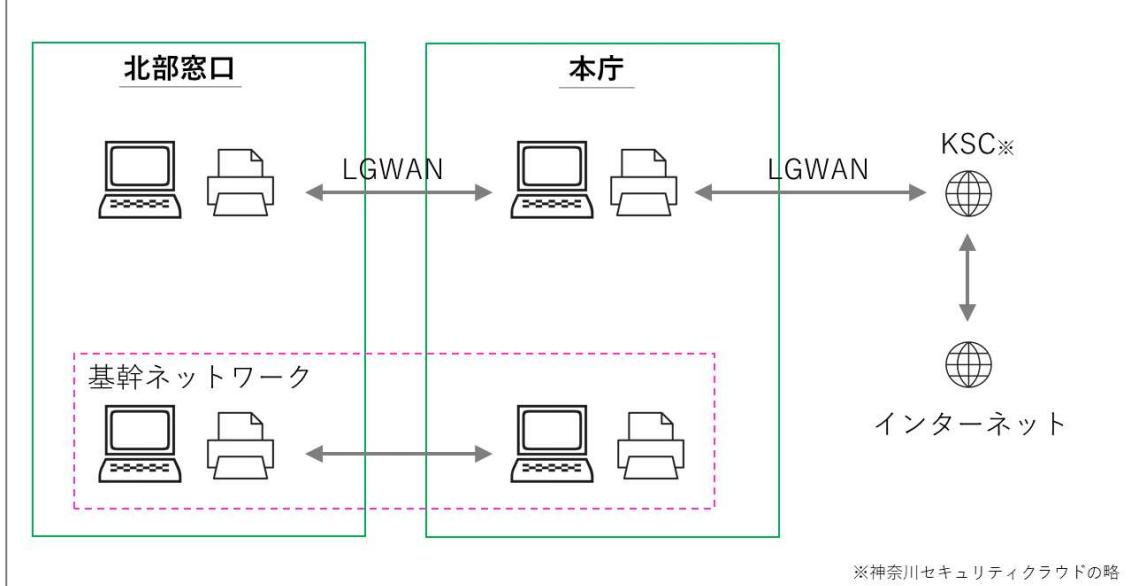
(1) 本システムの構成

以下のネットワーク構成を基本とし、必要に応じて本市及び既存システム事業者及びネットワーク事業者と協議の上、決定する。

ネットワーク構成図（全体）



ネットワーク構成図（序内）



※神奈川セキュリティクラウドの略

(2) 基本要件

- マイナンバーカードの予約管理、交付管理を一気通貫で支援すること。
- 24時間利用可能なインターネット予約機能を備え、パソコンやスマートフォン等から直感的な操作で予約・変更・キャンセルが可能であること。
- マイナンバーカードのICチップに搭載されている基本4情報（氏名・住所・生年月日・性別）を読み取り、申請書への自動転記や本人確認業務等に活用できること。

- ・本システムのサーバーは冗長化構成とし、ハードウェアに起因する障害が発生した際の業務への影響を最小限とすること。
- ・国の「マイナンバーカード交付事務費補助金」の対象となること。

ア 交付管理

- (ア)委託者既設の基幹系ネットワーク環境内の端末(36台)から管理・使用できること。
- (イ)住民基本台帳システムとデータ連携できること。
- (ウ)マイナンバーカードのICチップから取得した基本4情報を活用し、申請書(帳票)の自動生成を可能とすること。なお、本機能は単なる紙への出力補助に留まらず、将来的な完全ペーパーレス運用へのシームレスな拡張を前提としたシステム基盤であること。
- (エ)カード管理簿を自動作成し、ステータス管理を行えること。
- (オ)手続に要する申請書等の紙帳票に関し、保管スペースの削減と検索性の向上を図るため、スキャンデータの保管(イメージ管理)や帳票電子化の機能を提案すること。提案にあたっては、属性情報(インデックス)による検索・閲覧機能を考慮し、既存の紙帳票(約180,000枚)の電子化作業(スキャニング・入力・移行等)の手法や体制、実施スケジュールについても併せて含めること。
- (カ)各種件数の集計・統計を行えること。

イ 予約管理

- (ア)インターネット上にWEBサイトを開設し、カード交付に係る予約受付、予約状況の管理ができること。また、WEBサイトの管理にあたっては、別紙「ウェブサイト等のセキュリティ対策に関する仕様書」に定める要件を運用開始までに満たすこと。
- (イ)ASP(Application Service Provider)方式での運用とすること。
- (ウ)個人情報をアップロードせずに利用できること。
- (エ)特定のOSやブラウザに依存せず、将来的にも汎用性のあるシステムであること。
- (オ)ブラウザのみで稼働し、利用台数は、稼働後も導入作業を要せずに増やせること。
- (カ)各種デバイス(パソコン、スマートフォン、タブレット等)からアクセスできること。

(3)機能要件

- ア 別紙「機能要件一覧」の条件を満たしていること。
- イ 管理システムを使用する職員や交付場所が増加した場合に、委託者による新規追加・変更が可能であり、費用負担が発生しないこと。

- ウ 修正モジュールの提供やバージョンアップを行う場合、委託者へ事前に報告した上で、実施すること。
- エ 運用開始後、機能拡張（カード申請受付、電子証明書更新予約等）が可能なシステムであること。費用については、別途協議とする。
- オ 委託者からの保守及び費用に関する問合せは、年末年始（12/29～1/3）及び土・日・祝日を除く平日の8時30分から17時15分までを基本とし、時間外の対応については、別途協議とする。なお受託者は、書面にて保守体制表（責任者名、障害発生時の連絡先等を明記したもの）を提出すること。また、障害発生時には必ず対応経過、原因、処置などをまとめた報告書を提出すること。
- カ 既存のクライアントPCで使用可能であること。なお、機器更改やアップデート等により、端末の仕様が変更された場合にも、継続して使用できるよう対応すること。

(ア) 基幹系端末（交付管理）

OS : Windows 11 pro
Office : office2024
ブラウザ : Microsoft Edge
PDF : Adobe Acrobat Reader DC

(イ) 情報系端末（予約管理）

OS : Windows Server 2022（RDSH環境）、Windows11pro（FAT環境）
Office : office2021
ブラウザ : soliton secure browser II
※KSC（神奈川セキュリティクラウド）内の仮想ブラウザからアクセスする。
PDF : Adobe Acrobat Reader DC

(4)住民基本台帳システムとの連携

ア 目的

本システムの構築にあたり、住民基本台帳システム（以下、「住基システム」と言う）とデータ連携することで、最新かつ正確な住民基本台帳情報を利用し、交付通知書の誤発送やマイナンバーカードの誤交付を防止するほか、業務の効率化を目的とする。

イ 連携内容

住民票コード、氏名、住所、生年月日、性別、異動事由、異動日、マイナンバーカード有無、在留期限等を想定

ウ 連携方法

本市の住基システムは日本電気株式会社製の「COKAS-i」を使用しているため、当

該システムとの連携に関しては同社及び住基システム所管課であるデジタル戦略課と必要に応じて調整を行う。

ファイル連携に関しては、本市が用意するファイルサーバーにおけるFTP連携を想定している。

(5)導入要件

- ア 本市との契約締結後は速やかに本システムの導入に向けた協議を行い、導入業務に係る計画（WBS）を提出し、本市の承認を得ること。提出後はWBSに基づき運用開始までの進捗管理を行い、遅延発生時等、運用開始時期に影響が生じる場合は速やかに本市へ報告すること。
- イ 運用開始前に職員がシステムを操作できる期間を設けること。
- ウ 本システムの導入時に現行システムの管理データを全件セットアップすること。また、運用開始後でも随時データをセットアップできる仕組みとすること。なお、操作が簡便な移行ツールを提供できる場合は職員による対応も可能とする。
- エ 運用開始に向け、利用者（職員）向け研修を実施すること。

4 セキュリティ対策

(1)予約管理

- ア データの盗聴・改ざんを防止するため、通信の際はTLS（バージョン1.2以上）等による暗号化を行うこと。
- イ 異常又は障害が発見された際には、直ちに利用者へ連絡し、復旧手段について万全を期す体制及び運用が可能であること。また、障害発生時には、原因を調査の上、報告書を提出すること。
- ウ 冗長化対策等により、24時間365日の稼働を原則とする。ただし、メンテナンスによる計画停止を行う場合は、30日前までに利用者へ通知し承諾を得ること。
- エ データセンターは、国内及び国内法の適用範囲にあり、地震及び浸水等の自然災害並びにシステム障害及びセキュリティ攻撃等に対してシステム運用が継続できるよう、十分な対策が施されていること。また、日本データセンター協会制定のデータセンターファシリティスタンダード（JDCCFS）において規定されている「基準項目」及び「推奨項目」において、「ティア3」以上に適合していること。
- オ サーバー等を管理するデータセンター及び機械室等は、自治体向けの運用実績のあるデータセンターとすること。
- カ 利用者と提供者の間で、SLA（Service Level Agreement）を締結する。内容は、

別紙「サービスレベル合意書 (Service Level Agreement)」のとおりとし、本契約の締結をもって合意したものとする。なお、提供者は、SLA の毎月の実施状況を、当該報告書として当月末までに利用者に提出し検査を受けなければならない。その結果、設定値を満たしていないと認められるときは、提供者が原因究明を行い、その結果並びに改善方法等を利用者が指定した期日までに書面にて提出をして、利用者の承諾を得なければならない。改善が見られない場合は、使用料の減額等について、利用者と提供者で協議する。

(2)予約・交付管理共通

- ア 職員コード、ID、パスワード等により、本人認証、部外者による侵入の防止、データの不正コピー及び解析の防止、利用権限のチェック、操作ログの管理を行うなど、情報セキュリティが確保された安全な運用、サービスの提供ができること。
- イ バックアップの取得は自動化すること。また、リストア手順について、十分な検証を行い、取得したバックアップデータを用いて正しく復旧できること。なお、予約管理のバックアップの運用については、データセンターで全て行う仕組みとすること。
- ウ 藤沢市情報セキュリティポリシー<基本方針>の趣旨を理解し、情報資産の適切な管理に努めること。

5 実施要領

(1)業務実施体制

業務内容に応じて必要な人員を配置することとし、委託者との情報共有、進捗・課題管理等を行う業務責任者を配置すること。

(2)個人情報保護等、データの取扱いについて

別紙「データの保護及び秘密の保持等に関する仕様書」に従い、個人情報等、データの取扱いは万全の注意を持って行わなければならない。

(3)施設及び設備等の利用条件

利用者の施設及び設備等を利用する場合は、あらかじめ日時、内容、作業者名、使用機器等を報告し、許可を得なければならない。利用者の作業場所に入退室する際は、入退室記録簿に作業日、氏名、入退室時間等を記入し、作業中は入退室許可証を身に着けなければならない。

(4)服務条件

作業を行う場合は、社名、氏名が表記された顔写真付きのネームプレートを常時着用しなければならない。

(5)運用面への配慮

一連の作業が業務運用に影響が出ないよう作業日時を考慮すること。

6 その他

- (1)委託者は業務期間中いつでもその業務状況の報告を求めることができることとし、受託者はその求めに応じなければならない。
- (2)藤沢市地球温暖化対策実行計画の趣旨を理解し、第5章の各取組項目を実施するよう努めること。
- (3)本仕様書に定めのない事項については、双方で協議して決定する。

以上