

藤沢市窓口業務支援システム構築及び運用に係る仕様書

1 事業概要

(1) 背景

ア 「デジタル・ガバメント実行計画」における「書かないワンストップ窓口」推進について

国は「デジタル・ガバメント実行計画（令和2年12月25日閣議決定）」において、「地方公共団体は住民に身近な行政サービスを提供する役割を担っており、地方公共団体の行政手続オンライン化は、住民の利便性向上という観点から優先して行う必要がある。」とし、その方策のひとつとして、いわゆる「書かないワンストップ窓口」への変更等の業務改革（BPR）を実施することにより、窓口利用者の利便性向上及び窓口業務の簡素化及び効率化を図ることについて言及している。

イ 藤沢市DX推進計画について

藤沢市では、2022年（令和4年）4月に「藤沢市DX推進計画」を制定し、市民目線による住民の利便性の向上、自治体事務の効率化を図り、新たな価値の創造に繋がっていけるよう、「行政のデジタル化」（デジタル市役所）に取り組んでいくとし、行政手続のオンライン化を最重点取組項目の1つに位置付けている。

本計画では、DXを推進する基本的な考え方として①利用者のニーズから出発する（サービスデザイン）②デジタルファーストかつエンドツーエンド③走りながら改善を続ける（チャレンジ&アジャイル）④既成概念にとらわれない⑤誰一人取り残さないの5項目を掲げ、より効率的・効果的な施策を推進するとしている。

(2) 窓口業務の現状と課題

ア 市民センター（石川分館を含む）における住民異動手続について

藤沢市では本庁に設置されている市民窓口センターだけでなく、12箇所の市民センター（1箇所は石川分館）（以下、「12支所」という）においても、転入、転出、転居、世帯変更など住民異動の届出を受けている。

12支所で住民異動の届出を受けた場合、届出内容の審査については市民窓口センターで行うため、届出書等の必要書類を庁内FAXで市民センターから市民窓口センターに送付し、市民窓口センターにおける審査で届出書等の不備や不明な点が見つかった場合は電話による確認を行っていることから、手続きの完了までに一定の時間を要している。

イ 住民異動手続におけるワンストップ窓口サービスについて

藤沢市の市民窓口センター及び12支所では、市外からの転入や転居など住民異動の届出と同じ窓口で国民健康保険の資格取得喪失及び変更事務、介護保険資格取得喪失事務などを取り扱うワンストップ窓口サービスを行っている。

このサービスにより、市民が複数の窓口を回る必要がなくなったものの、届出書等については市民が手書きで作成する必要があることや、届出書等に対して職員が手書きに

より補記や確認を行い、システムに入力したうえで更に確認作業を行うことなどから手続きの完了まで多くの時間を要している。

ウ 窓口業務等協働事業について

藤沢市市民窓口センターでは、民間事業者の創意工夫を活用した効率的な業務の遂行や、民間事業者の柔軟性を備えた運用体制などを確保することにより、さらなる市民サービスの向上を図ることを目的として、2022年1月より各種申請・届出書の受付、各種証明書等の作成及び引き渡し並びに住民基本台帳の入力等に関する業務を対象に業務委託を実施している。

この結果、接遇などの面で一定の成果をあげているものの、市民の待ち時間や内部事務の時間短縮までには至っていないことから、現在、業務委託先の民間事業者（以下「協働事業者」という）とともに、業務改革（BPR）に取り組んでいる。

(3) 業務の目的

前述の「背景」及び「窓口業務の現状と課題」を踏まえて、現行の「ワンストップ窓口サービス」等を利用する市民の利便性向上を図るとともに、バックオフィスを含めた窓口業務の効率化を図るために、「藤沢市窓口業務支援システム」（以下「支援システム」という。）の構築及び運用を行うことを業務目的とする。

(4) 藤沢市の概要

ア 人口（令和5年4月1日現在（住民基本台帳による））

男：220,121人、女：224,739人、計：444,860人

イ 世帯数（令和5年4月1日現在（住民基本台帳による））

210,725世帯

ウ マイナンバーカード申請件数（令和5年3月31日現在）

375,666件（人口に対するマイナンバーカード申請件数の割合は84.5%）

エ 住民異動処理件数（令和4年4月1日～令和5年3月31日実績）

藤沢市全体：49,668件（市民窓口センター及び12支所含む）

市民窓口センター：30,869件（藤沢市全体での件数割合：62.2%）

※住民異動処理とは転入・転出・転居・出生・死亡・更生・転出取消の処理を示す。

オ 諸証明交付件数

（令和4年4月1日～令和5年3月31日実績、ただしコンビニ交付は除く）

（ア）住民票の写し

藤沢市全体：154,584件（市民窓口センター及び12支所含む）

市民窓口センター：81,243件（藤沢市全体での件数割合：52.6%）

（イ）印鑑登録証明書

藤沢市全体：55,983件（市民窓口センター及び12支所含む）

市民窓口センター：19,422件（藤沢市全体での件数割合：34.7%）

（ウ）戸籍証明書

藤沢市全体 : 68,541 件(市民窓口センター及び12支所含む)
市民窓口センター : 46,657 件(藤沢市全体での件数割合:68.1%)

2 支援システム構築・運用にあたり藤沢市が重視する点について

前述のとおり、藤沢市では、市民窓口センター及び12支所においてワンストップ窓口サービスを実施し、審査を市民窓口センターが一括して行っている。また、市民窓口センターにおいては窓口業務等の一部を委託している現状を踏まえ、本支援システムの導入により、市民の利便性向上とバックオフィスを含めた窓口業務の効率化等を図るために、支援システム構築にあたっては次の点を重視する。

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

令和5年2月から引越しワンストップサービスが開始されたことで、藤沢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、藤沢市では申請管理システムを通じて転入予約情報が住民記録システムに取り込まれ、住民基本台帳ネットワークシステム(以下、「CS」という)を通じて転出証明書情報が、CS統合端末及び住民記録システムに取り込まれる。

この場合、転入手続きのために来庁する際の持参物はマイナンバーカードのみとなる。現状では、窓口でマイナンバーカードを提出すると転入届出書が住民記録システムから発行され、市民は同届出書に続柄等を記載して窓口で提出する。

イ マイナポータルを使わず、転出地でマイナンバーカードを利用した転出(特例転出)を行った場合、藤沢市ではCSを通じて転出証明書情報がCS統合端末及び住民記録システムに取り込まれる。

この場合、転入手続きのために来庁する際の持参物はマイナンバーカードのみとなる。現状では、紙の住民異動届に必要な事項を記載し、マイナンバーカードを添えて窓口で提出する。

ウ 転出地でマイナンバーカードを利用せずに転出を行った場合、転出地から転出証明書が発行されるため、来庁時には転出証明書が持参物となる。

現状では、紙の住民異動届に必要な事項の記載をし、転出証明書を添えて、窓口で提出する。

このように、現状においては、上記ア～ウのように、転出地での手続きや持参物に沿った事務処理をそれぞれ行わなければならない。

支援システムを構築及び運用することで、ア～ウの転出地での手続きや持参物にかかわらず、支援システムを利用することによって円滑に住民異動業務の手続きができることを求める。

(2) 住民異動業務については、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、外国籍の方や海外から転入される方、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世帯変更や住居表示の変更など様々な事由がある。

このように多様な背景・異動事由を持つ届出に対して「ある特定の背景や異動事由をお持ちの方については紙による申請を行う」ことは、支援システム導入の目的である、市民の利便性向上及びバックオフィスを含めた窓口業務の効率化のいずれの観点からも望ましくない。

手続きに来庁する市民がどのような背景や異動事由であったとしても、円滑に住民異動等の手続きを完了できる支援システムの構築を求める。

(3) 市職員及び協働事業者の従事者（以下、「従事者」という）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

藤沢市では、転入された市民が様々な窓口を回る負担を軽減するため、転入手続の窓口において国民健康保険や介護保険等に係る一部申請の受付などについての事務を行っている。

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や他課への確認といった内容だけでなく、他課が所管する事務手続きなど幅広い業務に精通する必要があることから、住民異動の手続きが完了するまでに要する時間は、受付した市職員や従事者の業務習熟度によって左右されてしまう一面がある。

市職員や従事者は一定期間ごとに人事異動などがあることから、全体に対して十分な習熟度を確保することが困難であることが、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ている。

住民異動に伴う各種手続きの内容などについて、支援システムがサポートを行うことにより、住民異動業務に携わる市職員及び従事者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。

3 業務内容

(1) 委託内容

ア 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）

イ 藤沢市情報システム課及びネットワーク環境運用事業者（NECフィールドディング株式会社）との調整

ウ 住民記録システム（日本電気株式会社製）との連携構築

住民記録システムとの連携開始時期は、次の（3）システム運用開始時期を予定する。

エ 住民記録システム運用保守事業者及びCS運用保守事業者（共に日本電気株式会社）との調整

オ 運用・保守の仕様設計

カ 稼働後の運用・保守

キ その他の必要な作業

(2) 事業期間

契約締結後から2024年（令和6年）3月31日（日）まで

(3) システム運用開始時期

2024年（令和6年）3月中旬までに運用開始すること

（本庁舎1階市民窓口センターが対象。その他窓口については、別途指示をする。）

(4) 実施体制

支援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進捗管理を実施すること。また、業務を円滑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作業管理者及び作業担当者を配置すること。作業管理者は、本業務の推進に責任を負うに足りる知見や業務経験を有する者を選任すること。本業務遂行に関する藤沢市からの要請、指示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、作業担当者は、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。

(5) システム構築の留意点

ア 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藤沢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。

イ 低廉かつ効率的な支援システムの導入

藤沢市の人口規模等を考慮し、サービスの利用期間（60か月程度を想定）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。

ウ 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、「書かないワンストップ窓口」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）藤沢市では、令和8年1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「書かないワンストップ窓口」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。

4 システム要件

(1) 機能要件

ア 申請書作成支援機能

(ア) 住民異動届の作成

- a 転出証明書、在留カードなどの情報等を読み取り、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。
- b 転出証明書については、様式の異なる転出証明書を読み取り、テキストデータ化できること。
- c 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。
- d 住民異動届について日本人世帯及び外国人世帯に対して対応できること。
- e 住民異動届での異動事由について転入・転居・転出・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。
- f 全国の都道府県・市区町村の住所等情報を有しており、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、住所等情報は年1回以上最新のものに更新されること。
- g 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。
- h 住民異動届の申請内容を確認した際に、市民がタブレットに電子的に署名できること。

(イ) 住民異動届に伴う各種手続きに必要な申請書等の作成

- a 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（市民窓口センター及び市民センター以外の他課が所管）を作成、印刷できること。
- b 藤沢市が要求する各種申請書類について、現状のフォーマットを基に作成すること。

(ウ) 住民異動を伴わない諸証明交付申請書の作成

読み取り処理した情報を諸証明交付の申請データに反映させ、電子的に諸証明交付申請書を作成し、印刷できること。

(エ) 住民異動届や諸証明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。

(オ) 帳票のレイアウト変更

住民異動届やその他申請書についてレイアウトや用紙サイズが変更になった場合においても、保守作業を実施することで対応可能であること。

(カ) 対応する帳票数

住民異動届、諸証明交付申請書及びその他申請書を合計して105種類の帳票に対

応することを前提として提案を行うこと。

(キ) 住民記録システムとの連携

- a 転出、転居、世帯変更等の場合、藤沢市「住民記録システム」がも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員情報を住民異動届データに反映できる機能を持つこと。
- b 住民異動届データを藤沢市「住民記録システム」に連携するためのデータ作成及び抽出する機能を持つこと。

(2) システム構成

ア サーバの形態について

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、藤沢市は令和6年度夏頃に基幹系業務システムのリフトのための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、NaaS等との接続環境（Gateway）、ガバメントクラウド接続回線及びガバメントクラウド運用管理補助者等に係る必要経費についても提案に含めること。

イ 機器の配置場所及び台数

機器一式の配置について、以下の要件を最低限満たす設計とすること。ただし、提案により機器の配置場所や台数の追加が必要な場合は、その提案に必要な配置場所や台数を提示すること。また、故障した場合を考慮した保守設計として、予備機を準備し、その台数も提案すること。以下は予備機を含まない台数とする。

(ア) 配置場所

- a 藤沢市役所 本庁舎（住所：朝日町1番地の1）
 - (a) 1階 市民自治部市民窓口センター
 - (b) 1階 福祉部保険年金課
 - (c) 2階 福祉部介護保険課
 - (d) 3階 子ども青少年部子育て給付課
 - (e) 4階 財務部税制課

b 藤沢市役所 1 2 支所

- (a) 市民自治部六会市民センター（住所：亀井野4丁目8番地の1）
- (b) 市民自治部六会市民センター石川分館（住所：石川1丁目1番地の22）
- (c) 市民自治部片瀬市民センター（住所：片瀬3丁目9番6号）
- (d) 市民自治部明治市民センター（住所：辻堂新町1丁目11番23号）
- (e) 市民自治部御所見市民センター（住所：打戻1760番地の1）
- (f) 市民自治部遠藤市民センター（住所：遠藤2984番地の3）
- (g) 市民自治部長後市民センター（住所：長後513番地）
- (h) 市民自治部辻堂市民センター（住所：辻堂西海岸2丁目1番17号）
- (i) 市民自治部善行市民センター（住所：善行1丁目2番地の3）
- (j) 市民自治部湘南大庭市民センター（住所：大庭5406番地の1）
- (k) 市民自治部湘南台市民センター（住所：湘南台1丁目8番地）
- (l) 市民自治部鶴沼市民センター（住所：鶴沼海岸2丁目10番34号）

(イ) 配置台数（配置箇所ごとの台数については予定）

a 藤沢市役所 本庁舎

- (a) 1 階 市民自治部市民窓口センター 18台
- (b) 1 階 福祉部保険年金課 3台
- (c) 2 階 福祉部介護保険課 3台
- (d) 3 階 子ども青少年部子育て給付課 3台
- (e) 4 階 財務部税制課 4台

b 藤沢市役所 1 2 支所

- (a) 市民自治部六会市民センター 2台
- (b) 市民自治部六会市民センター石川分館 2台
- (c) 市民自治部片瀬市民センター 2台
- (d) 市民自治部明治市民センター 3台
- (e) 市民自治部御所見市民センター 2台
- (f) 市民自治部遠藤市民センター 2台
- (g) 市民自治部長後市民センター 3台
- (h) 市民自治部辻堂市民センター 3台
- (i) 市民自治部善行市民センター 2台
- (j) 市民自治部湘南大庭市民センター 2台
- (k) 市民自治部湘南台市民センター 3台
- (l) 市民自治部鶴沼市民センター 2台

(ウ) 機器一式について

配置する機器一式について以下の3点を含むものであること。また、端末にはセキュリファイワイヤーや遠隔ロック等の盗難対策を施すこと。

- a 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）
- b 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）
- c 市民確認用かつ署名用のタブレット

(エ) プリンタの配置について（配置箇所ごとの台数については予定）

上記（ウ）機器一式から出力可能なプリンタについて次のとおり配置すること

a 藤沢市役所 本庁舎

- (a) 1階 市民自治部市民窓口センター 9台
- (b) 1階 福祉部保険年金課 1台
- (c) 2階 福祉部介護保険課 1台
- (d) 3階 子ども青少年部子育て給付課 1台
- (e) 4階 財務部税制課 1台

b 藤沢市役所 12支所

- (a) 市民自治部六会市民センター 1台
- (b) 市民自治部六会市民センター石川分館 1台
- (c) 市民自治部片瀬市民センター 1台
- (d) 市民自治部明治市民センター 1台
- (e) 市民自治部御所見市民センター 1台
- (f) 市民自治部遠藤市民センター 1台
- (g) 市民自治部長後市民センター 1台
- (h) 市民自治部辻堂市民センター 1台
- (i) 市民自治部善行市民センター 1台
- (j) 市民自治部湘南大庭市民センター 1台
- (k) 市民自治部湘南台市民センター 1台
- (l) 市民自治部鶴沼市民センター 1台

(オ) 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。また、既存の住民記録システムで使用している文字（内字・外字）の字形を意識し、支援システムで使用する文字と連携できるよう必要に応じて文字同定を行うこと（同定検証を行う際は職員の作業負荷軽減を考慮すること）。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1月までにデジタル庁が示す文字セットである「MJ+」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。

(3) 非機能要件

ア 前提条件

(ア) システム利用者

従事者 約 40 人、市職員 約 70 人

(イ) システム運用時間

- a 平日 8:30～17:15
- b 第 2・第 4 土曜 8:30～17:15
- c 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
- 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

59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。

- a バッチ処理を行う場合は、藤沢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、藤沢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、ランサムウェア対策として、システムと別環境にもバックアップデータを保存すること。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、藤沢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、別紙3「データの保護及び秘密の保持等に関する仕様書」を遵守し、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。
- c 外部クラウドサービス等を利用する場合は次の要件を満たすこと。
 - (a) 外部クラウドサービス等提供者若しくはその従業員、再委託先又はその他の者によって、藤沢市が意図していない変更が加えられないための管理体制を確保すること。
 - (b) 外部クラウドサービス等提供者がその役務の一部で再委託を行ったり、他社のサービスを利用したりする場合は、これにより生ずる脅威に対して情報セキュリティが十分に確保されるよう、外部クラウドサービス等提供者の選定条件で求める内容をその他のサービス提供者に担保させるとともに、藤沢市の求めに応じて再委託先やサービス利用先等の情報セキュリティ対策の実施状況を確認するために必要な情報を藤沢市に提供できること。
 - (c) 外部基盤とセキュリティ要件の異なるネットワーク間との接続点の通信を監視すること。
 - (d) 外部クラウドサービス等が提供する部分を含む情報の流通経路全般にわたるセキュリティを適切に確保しなくてはならない。セキュリティの確保に暗号化を用いる場合は、暗号技術検討会及び関連委員会（CRYPTREC）により安全性及び実装性能が確認された「電子政府における調達のために参照すべき暗号のリスト（CRYPTREC 暗号リスト）」に記載されている方法を採用しなくてはならない。また、利用する鍵長について、「暗号強度要件（アルゴリズム及び鍵長選択）に関する設定基準」の規定に合致しない鍵長を用いた場合には、電子政府における調達のために参照すべき暗号のリスト（CRYPTREC 暗号リスト）の暗号技術を利用しているとは見なされないことに留意すること。なお、外部クラウドサービス等の利用中に当該リストが更新された等の理由により本要件を満たせなくなった場合の対応については、藤沢市と協議とする。
 - (e) 外部クラウドサービス等上で取り扱う情報について、暗号化及び暗号鍵の保護並びに管理を確実に行うこと。

(f) 外部クラウドサービス等の中断や終了時に際し、円滑に業務を移行するための対策として、サービス中断時の復旧要件や、サービス終了又は変更の際の事前告知の方法・期限等の対策を実施すること。データ移行方法については、藤沢市と協議すること。

(g) 外部クラウドサービス等の契約を終了する場合、外部クラウドサービス等上に保存されたデータについて、変換して提供できること。データ形式については終了時に協議とする。また、外部クラウドサービス等上において復元できないようデータを消去し、証明書が提出できること。なお、消去の方法は暗号化消去等も可とする。

(h) サーバ、保守端末にはウイルス対策ソフトのインストールや外部媒体の接続制限を設ける等のセキュリティ対策を行うこと。

(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、藤沢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) データセンターに係る情報セキュリティ対策

外部クラウドサービス等を利用する場合は、サーバを管理するデータセンターは日本国内かつ国内法の適用範囲に設置され、セキュリティレベルの指標となる「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」に適合していること。

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。

4 構築作業要件

(1) 進捗管理

契約締結後速やかに、藤沢市とともに支援システムの構築に向けて協議又は調整を行い、構築にかかる実施計画を提出すること。提出後、計画に基づき稼働開始までの進捗管理を行うこと。

(2) 端末等機器セットアップ及び設定

ア 各種機器等の搬入設置（藤沢市が指定する場所に備え付けること）。

イ 各種機器等の調整及び配線済みケーブルへの結線（LAN ケーブル等）。

ウ BIOS の設定。

エ 藤沢市が指定したホスト名及び IP アドレス等の設定。

オ 各種機器のドメイン参加等初期セットアップ・設定。

カ 端末のネットワーク設定。

キ プリンタードライバのインストール・印刷設定。

既存プリンタのインストール及び設定を行うこと。既存プリンタのインストールに必要なドライバ等は藤沢市が用意する。

ク Adobe AcrobatReader のインストール及び設定。

ケ 文字及び外字等の表示設定をすること。

コ 業務に関係のないソフトウェアの削除（標準ゲームソフト等）。

サ 次のソフトについて、インストール及び設定等の作業を行うこと。

なお、(ウ)以外のソフトのライセンスについては、既に賃借者にて所有しているため、本調達に含む必要はないものとする。

(ア) トレンドマイクロ社製 Apex One

(イ) 日本電気株式会社製 指ハイブリッド認証システム

(ウ) S K Y株式会社製 SKYSEA Client View

シ ホスト名を印字したラベルを作成し、各端末の指定する2箇所に貼り付けること。

ス セットアップ後の動作確認を行うこと。問題が生じた場合は、原因の切分けを行うこと。

セ 端末をセットアップする際の復元手順書を作成すること。また、リカバリディスク

について、2部納品すること。

ソ 機器納入後、不要な包装品等は、すべて回収すること。

(3) 操作研修

構築する支援システムの操作方法等について、従事者に対して十分な研修を行うこと。なお、研修に使う資料は提案事業者側で用意すること。

5 運用・保守要件

本システム構築業務完了後は、引き続き保守運用業務を請負うものとし、その期間は運用想定期間（運用開始後から2029年（令和11年）3月31日まで）とする。構築業務完了後の保守運用業務に係る費用は別途支払うものとする。

(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適用に対応すること。

エ 保守の問い合わせ先については、災害時を想定し、関西圏と関東圏など遠隔地に2拠点以上を確保し、速やかに対応ができること。

オ 上記アからエの作業を行った場合、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復旧作業を行うこと。

(3) 障害対応

導入業務及びサービスの提供業務において、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) 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。

(2) 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