

## 第1章 基本事項

### 1. 業務名

庄原市戸籍・戸籍附票システム更改、標準化対応業務委託

### 2. 業務内容

同仕様書3以降に示す要件を満たすシステムを導入し、稼働させるために必要な作業等一切を含むものとする。

なお、本仕様書に記載がない事項であって、受託者が「企画提案書等」において提案した事項及び本業務の履行において必要不可欠と判断される事項については、本業務の範囲に含むものとし、本仕様書で特に負担者又は負担方法を定めている場合を除き、全て受託者の負担で実施するものとする。なお、上記の範囲を超えた仕様の追加や変更が必要な場合は、費用負担等を含め、本市及び受託者双方が協議のうえ、決定するものとする。

### 3. 履行期間及び履行場所

#### (1) 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日までとし、以下を実施すること。

なお、令和9年3月31日以降の業務完了となる場合は、「企画提案書」に理由を明示すること。

- ・現行システムから新システムへのデータ移行作業  
(現行システムからの文字コード変換作業文字同定テーブルの整備及び外字ファイルの作成作業を含む。)
- ・ソフトウェアの導入・設定
- ・ハードウェアの設定
- ・今回導入する機器のネットワークの設定
- ・ガバメントクラウドを利用する場合は環境の設定作業（回線・ネットワーク設定・運用管理補助者の費用を含む。本市が基幹情報システムの環境として利用しているAWS上で構築する場合には、株式会社日立システムズの環境に接続するものとし、回線は不要。）
- ・ガバメントクラウドを利用しない場合はクラウド環境の設定作業（回線・ネットワーク設定を含む。本市が基幹情報システムの環境として利用しているAWS上の株式会社日立システムズの環境に接続すること。）
- ・端末、プリンタ等の設定作業
- ・他システム連携機能の構築作業
- ・本システムのプロジェクト管理、構築、調整、テストなどの各種作業
- ・操作マニュアルの作成、職員の操作研修
- ・その他必要な作業

#### (2) 履行場所

本市庁舎内および、受託者内の開発環境・遠隔作業環境

#### 4. 本市の基本情報及び戸籍・戸籍附票システム情報

|                     |  |  |
|---------------------|--|--|
| 人口数                 | 30,791 人                                     | 令和 7 年 3 月末時点                          |
| 本籍人口数               | 62,720 人                                     | 令和 7 年 3 月末時点                          |
| 現在戸籍及び附票            | 27,776 戸                                     | 令和 7 年 7 月 1 日抽出                       |
| 平成改製原戸籍             | 36,322 戸                                     | 令和 7 年 7 月 1 日抽出                       |
| 除籍・改製原戸籍            | 30,661 戸                                     | 令和 7 年 7 月 1 日抽出<br>※除籍イメージ：68,172 データ |
| 民事刑事データ             | 359 件  | 令和 7 年 11 月 6 日抽出<br>※閉鎖されていないもの       |
| 年間事件数               | 2,371 件                                      | 令和 6 年度                                |
| 新戸籍編成数/年            | 194 戸  | 令和 6 年度                                |
| 全部除籍数/年             | 661 戸  | 令和 6 年度                                |
| 電子情報処理組織による<br>戸籍事務 | メーカー   | 富士通 Japan 株式会社                         |
| システム方式              | オンプレミス方式                                     |  |
| プログラム               | MICJET 戸籍 V4. 2 L19                          |  |
| オプション機能             | 犯歴管理システム機能<br>本人通知管理システム機能<br>アクセスログ管理システム機能 |  |

〈開庁日時〉

平日（月～金曜日） 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

※祝日、年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）を除く

※システムの運用については、平日、土日祝日によらず午後 8 時まで利用している。

#### 5. 他システムとの連携情報

| システム名            | 構築保守業者名     | パッケージ名   |
|------------------|-------------|--|
| 住民情報システム         | 株式会社日立システムズ | ADWORLD<br>標準仕様書【第 4.0 版】(データ要件・<br>連携機能第 4.0 版) |
| 住民基本台帳ネットワークシステム | 株式会社日立システムズ | 地方公共団体情報システム機構提供                                 |

## 6. 調達機器等情報

以下の機器を必須で調達するものとし、必要な HUB 等のネットワーク関連機器も調達すること。LAN ケーブルは既存の配線を活用すること。使用に耐えないものは、受託者に連絡すること。

| 項目                             | 内容                             |
|--------------------------------|--------------------------------|
| サーバ                            | クラウド方式                         |
| 戸籍専用端末及び二要素認証機器<br>(現行は静脈認証方式) | 本庁 6 台<br>支所 計 12 台 (6 支所×2 台) |
| 戸籍専用プリンタ                       | 本庁 2 台<br>支所 計 6 台 (6 支所×1 台)  |
| A 3 スキャナ                       | 本庁 1 台<br>支所 1 台 (東城支所)        |
| スイッチング HUB                     | 本庁 2 台<br>支所 計 6 台 (6 支所×1 台)  |

## 7. 遵守事項

本業務の履行において、以下の事項を全て満たすこと。

- (1) 提案するシステムについては、法務省の定めた「戸籍事務を処理する電子情報処理組織が備えるべき技術的基準について」(平成 6 年 11 月 16 日付法務省民二第 7002 号法務局長、地方法務局あて民事局長通達)「基準書」の基準を満たしたパッケージシステムであること。
- (2) システムのセキュリティに関しては、リスク対策を行ったシステムを提供すること。
- (3) 操作等、運用での支援体制が万全に取られていること(問合せセンター及び戸籍 SE によるハード、ソフトを問わない支援があること)。
- (4) データ移行、作成作業等について、あらかじめ書面により、発注者の承認を得た場合を除いて、受託業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託し、又は請け負わせないこと。やむを得ず第三者に再委託する場合、再委託を受けた者についても、本仕様書に定める受託者と同等の内容を遵守させ、本市に対して当該再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うこと。
- (5) 受注者は、本業務に係る個人情報を本業務以外の用途に使用しないこと。また、受注者は、本業務に係る個人情報を第三者に提供しない、又は譲渡しないこと。
- (6) 受注者は、本業務に関連して直接又は間接に知り得た一切の内容を、受注作業期間のみならず、その終了後も第三者に漏洩しないこと。
- (7) 戸籍法に基づく事務のほか、附票・住基関係通知・人口動態事務・火葬許可事務などの関連事務を一体的に処理できるシステムであること。
- (8) クラウド方式については、専用回線による接続や他の自治体はアクセスできない等の処置を構築し、サーバはデータセンターに設置すること。
- (9) 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律第 2 条第 1 項の規定に基づく、標準化対象事務の機能要件や様式の仕様に則ったシステムを履行期間満了日までに導入できる体制を整えること。なお、導入時点で法務省、総務省等から示された標準仕様に不足がある場合は、そのことを企画提案書に明記し、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法

律」に定める経過措置期間内に対応すること。また、その際には、追加費用を求めないこと。

(10) 標準化対応において、国等に提出が必要な資料について作成支援を行うこと。また、提案システムが既に国が他自治体で認めているものであること。

(11) 提案においては本遵守事項に基づき、誠実な活動を行うこと。また、書類提出後、本遵守事項を満たせない場合は辞退するものとし、書面にて辞退届（様式6）を提出すること。

## 8. 基本事項

本業務委託を行うにあたっては、戸籍法、戸籍法施行規則、戸籍事務取扱準則制定標準、住民基本台帳法等の関連法令及び次の「通達」・「依命通知」を準拠すること。また、これらの改正等がある場合にも同様に準拠すること。

(1) 平成6年11月16日付け法務省民二第7000号

「電子情報処理組織による戸籍事務の取扱いについて」（通達）

(2) 平成6年11月16日付け法務省民二第7001号

「電子情報処理組織による戸籍事務の取扱いについて」（依命通知）

(3) 平成6年11月16日付け法務省民二第7002号

「戸籍事務を処理する電子情報処理組織が備えるべき技術的基準について」（通達）

(4) 平成6年11月16日付け法務省民二第7003号

「戸籍事務取扱準則制定標準の一部改正について」（通達）

(5) 平成6年11月16日付け法務省民二第7005号

「戸籍法施行規則の一部を改正する省令の施行等に伴う関連通達等の整備について」（通達）

(6) 平成6年11月16日付け法務省民二第7006号

「氏または名の記載に用いる文字の取扱いに関する通達等の整理について（依命通知）の一部改正について」（依命通知）

(7) 平成6年11月16日付け法務省民二第7007号

「氏または名の記載に用いる文字取扱いに関する「誤字俗字・正字一覧表」について」（通達）

(8) 平成6年11月21日付け法務省・自治告示第1号

「戸籍の附票に係る磁気ディスクへの記録、その利用並びに磁気ディスク及びこれに関連する施設又は設備の管理の方法に関する技術的基準」

(9) 平成8年9月24日付け法務省民二第1700号民事局長通達

「除籍・改製原戸籍の磁気ディスク化実施等に関する要領の制定について」

(10) 平成22年5月6日付け法務省民一第1080号

「戸籍法施行規則等の一部改正に伴う戸籍事務の取扱いについて」

(11) 平成24年11月14日付け法務省民一第3062号

「戸籍副本データ管理システムの構築に係る市区町村との調整について」

(12) 平成30年1月18日付け法務省民一第19号民事局民事第一課長回答

「民間のクラウド業務者が所有・提供する仮想サーバに戸籍業務サーバを移設することの可否について」

(13) 令和元年5月31日付け法律第17号

「戸籍法の一部を改正する法律」

(14) 令和元年6月19日付け法務省第15号

「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の規定による通知カード及び個人番号カード並びに情報提供ネットワークシステムによる特定個人情報の提供等に関する省令の一部を改正する省令」

## 第2章 データ移行

### 1. 移行対象データの範囲

移行対象データは以下の範囲とし、稼働日前日までのデータを反映させること。

- (1) 現在戸籍及び附票データ（住民票コード、符号含む）
- (2) 戸籍電算化移行の除籍・除附票データ
- (3) 除籍及び改製原戸籍データ（イメージデータ及び見出しデータ）
- (4) 平成改製原戸籍及び附票データ（イメージデータ及び見出しデータ）
- (5) 個人状態データ
- (6) 不受理申出データ
- (7) 附票発行禁止データ
- (8) 在外選挙人データ
- (9) 受付帳データ（現行システム稼働から新システム稼働までの間のものを含む。）
- (10) 操作ログデータ

※移行データについて、システム移行できない場合、本委託業務後のデータ保管方法について提案すること

※民事刑事データ（犯歴管理システム）も移行対象とするが、移行方法については、契約締結後に別途協議するものとする。

※その他、上記の範囲にないデータについては、過去の移行実績を基に本市と協議の上、対応・検討すること。

### 2. データ移行作業条件

- (1) データ移行作業を行うにあたって、戸籍法、戸籍法施行規則、戸籍事務取扱準則制定標準、住民基本台帳法等の関連法令及び第1章8. 基本事項の「通達」・「依命通知」を準拠すること。
- (2) 現行システムとして管理されているデータについては、正確に新システムに移行すること。また、データ移行について、現行システムからのデータ抽出作業等は現行システム事業者が実施し、受注者はデータの受入作業を過去の移行実績を有するファイル形式に出力したものを活用し、実施すること。
- (3) 現在戸籍・附票（電算化後除籍含む）は、現行システム事業者が中間ファイルに出力したデータを、受注者が変換を行い、正確なデータを作成すること。
- (4) 現在戸籍・附票（電算化後除籍含む）を移行又は変換する作業において、受注者が戸籍電算化セットアップ工程で所有する論理チェック工程を介し、論理的エラーの報告を行うこと。

- (5) 除籍・昭和改正原戸籍及び平成改正原戸籍並びに附票イメージデータは、現行システム事業者が中間ファイルに出力したデータを、受注者が移行又は変換を行い、正確なデータを作成すること。また、作業上、不整合や疑義が発生した場合は速やかに報告を行うこと。
- (6) 受付ファイルは、現行システム事業者が中間ファイルに出力したデータを、受注者が正確に変換を行い、受注者のシステムで改製移行の受付検索ができるようにすること。
- (7) 受注者は、作業開始より稼働までの異動滞留分が発生した場合は、追いかけて入力処理のすべてを行い、届書入力から読み合わせ、照合、決裁まですべて受注者が行うこと。
- (8) 文字の変換及び同定作業については原則として受注者の責任にて行い、正確に文字の移行を行うこと。なお、文字セットは UNICODE、文字コードは UTF-8 である。
- (9) 作業の過程で疑義が発生した場合は、書面により本市に報告すること。
- (10) データ移行作業については受注者以外での再委託作業は原則禁止とする。ただし、やむを得ず作業の再委託承認を求める場合は、本市と事前に協議の上、承諾を得ること。
- (11) データ移行を実施する場合、受託者は提案する移行データレイアウトを基に、既存システム業者及び本市と調整を行い、仕様を決定すること。
- (12) データ移行回数は、2回実施を想定しているが、必要に応じて調整する。

### 3. 戸籍データ等の保管

- (1) 受注者は、本市より借用したデータ等に関し、漏洩や紛失、盗難等がないように厳重に管理できる場所に保管すること。
- (2) 受注者での保管庫については、耐火構造であり、施錠が可能であること。
- (3) 保管庫の管理においては、管理責任者を配置し、その者が施錠等一切の管理を行うこと。

### 4. 戸籍データ等の授受及び搬送

- (1) 受注者は、戸籍データ等の授受に従事する者を指定し、当該戸籍データ等の授受に際しては、都度本市に対して預り証を提出すること。
- (2) 受注者は、本業務に係る個人情報に係るデータ等を施錠できるケースに収納し、事故防止措置を講じた上で搬送すること。また、万が一の盗難、紛失事故に備え、搬送用ケースには、施錠・解錠の履歴及び追跡可能な対策を講じること。

### 5. 作業の進捗報告

受注者は本市の求めに応じて、作業の進捗状況を書面で報告すること。

### 6. 納期における留意事項

- (1) 受注者は納期に遅延が生じないよう、厳正な工程管理・進捗管理を行い、本市が指定する作業期間内に実施すること。
- (2) 事業者の決定後、データ移行が発生する場合は移行に関する契約、打合せ、移行仕様の取決め等について速やかに対応すること。
- (3) データ移行が発生する場合は、移行仕様に関する打合せを実施するため、必ず出席できるよう調整を行うこと。
- (4) データ移行が発生する場合は、既存受託者と新規受託者及び本市において協議の上、デ

ータ提供の期日を定めること。

(5) 納期に遅延が生じる場合は、判明した時点で速やかに本市と協議すること。

## 7. 戸籍データ等の廃棄

受託者は、本業務を終了したとき、使用済みとなった個人情報等のデータについて、判読不能かつ再生又は再利用ができない状態にし、本市に対して戸籍データ等の廃棄証明書を提出すること。

## 第3章 システム仕様

### 1. システムの範囲

- (1) 戸籍情報システム
- (2) 戸籍附票システム
- (3) 除籍・改製原戸籍システム（平成改製原戸籍・附票を含む）
- (4) 戸籍関連事務システム（人口動態事務、相続税 58 条通知事務等）
- (5) 民刑事務管理システム（犯歴管理システム）
- (6) 戸籍副本データ管理（戸籍事務内連携）システム
- (7) 戸籍附票記載事項連携
- (8) アクセスログ管理システム（操作履歴・発行履歴管理機能）
- (9) 本人通知制度管理システム（登録、削除、編集等）
- (10) 戸籍誌等の電子書籍サービス（有していない場合は代替案を提示すること。）

### 2. システムの基本条件

- (1) 品質、安定性、納期等の観点からパッケージソフトウェアを最大限活用し、システムを構築すること。
- (2) 法務省の標準仕様書の機能を満たしていることに加え、広島県内の地方公共団体で導入実績がある標準パッケージシステムであること。
- (3) 戸籍情報システムのソフトウェアは、提案時点で法務省の認容を取得していること。
- (4) 導入後 5 年間は、本市の戸籍業務量が増加した場合、必要に応じて機能拡張等により対応すること。
- (5) セキュリティに関しては、リスク対策を行ったシステムを提供することとし、ウイルス対策ソフトの導入、また、検索履歴や証明発行履歴及び戸籍異動のログを取得可能であること。
- (6) 戸籍情報システムアプリケーション部分を除き、OS やデータベースソフトなどミドルウェアには、極力汎用性の高いものを使用すること。
- (7) 法務省が管理を行っている副本データ管理システムへの差分データの抽出及びデータセンターへの送信はシステム上、自動で行うこと。
- (8) 国が定める標準仕様書に適合したシステムであること。なお、経過措置の利用がある場合はその旨を提案書に記載すること。

### 3. システム構成

#### (1) システム構成及び形態

- ①システム標準化対応を伴う戸籍情報システムの構成は、ガバメントクラウドの活用又は独自クラウドの活用とすること。なお、独自クラウドを活用する場合は、他自治体において、ガバメントクラウド同等であることが国に認められた実績を有していること。
- ②一部ネットワーク機器等を本市に設置する場合は、サーバラックに格納可能な機器とすること。
- ③戸籍情報システムにて管理している情報は、改ざんや盗視、不正アクセスの防止、暗号化などの対策を講じて、個人情報の漏洩や流出に対する対策が講じられていること。
- ④システムで管理する文字は、独自コードを使用するなど、仮に不正にデータにアクセスされたとしても、改ざんや盗視ができない仕組みを講じていること。

#### (2) ハードウェア関連

- ①端末及びプリンタは、本市以外の環境において動作しない仕組みを講じた上で設置すること。
- ②クライアントの OS は Windows11 Pro を基本とする。異なるエディションの場合、そのことを明記すること。
- ③クライアントは省スペース型デスクトップ PC とし、モニタは 19 インチ以上の液晶ディスプレイとすること。また、クライアントについては、CPU は Core i5-14400T 相当以上、搭載メモリ 16GB 以上であるなど、システムがリース期間の 5 年間は余裕をもって稼働するスペックとすること。
- ④原則、戸籍端末の USB ポートなど外部媒体が接続されるポートを使用できない状態とすること。ただし、本市が指定した戸籍端末の一部ポートのみを限定し、使用できるようにすること。
- ⑤プリンタは、モノクロレーザプリンタとし、プリンタメモリについては 256MB 以上、印刷速度は 28PPM 以上、印刷できる用紙は A 3、A 4、B 4、セット可能な用紙数はそれぞれ 150 枚以上とすること。
- ⑥戸籍情報連携システムで必要な二要素（生体）認証装置を各クライアントに設置すること。
- ⑦届書等イメージ登録として A 3 用紙の取り込みが可能なスキャナを設定すること。

#### (3) ネットワーク

- ①サーバ及び戸籍端末間の通信においては、「暗号化を講じる」など、セキュリティを考慮した仕組みとすること。
- ②独自クラウドを採用する場合、事業者のクラウド環境と本市の接続については、IP-VPN 等を用いた専用回線とすること。※LGWAN 回線の使用は、不可とする。
- ③戸籍附票システムと住基ネット（附票 AP）とのネットワーク設定は、別途本市にて行うため、それに対応できるものであること。
- ④その他戸籍情報システムにおけるネットワークに関する設定については、本市の指示に従うこと。

#### (4) その他

- ①運用上必要となる機器についても構成に含むこと。



- ②導入機器は動作確認がされている機器とし、発注時における最新機器相当の機能・性能を有する機器とすること。
- ③電源・LAN工事・庁内NW機器等の設定変更等は本市にて準備するものとし、本業務には含めないものとする。  
電源・LAN配線等は既存のものを使用することとし、庁内NW機器等の設定変更等は本市にて対応するが、新規にVLANの作成等を行わない。

#### 4. ソフトウェア構成

##### (1) 戸籍標準パッケージソフトウェア

- ①導入するソフトウェアは、平成6年11月16日付法務省民二第7002号法務局長通達第3「戸籍情報システムにより処理する事務の範囲」に規定されている事務、及び本市が指定する戸籍関連事務全般を処理できる本市独自の機能開発（カスタマイズ）を要しない標準パッケージソフトとすること。
- ②標準準拠システム導入に係る要件は、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和3年法律第40号）」や「地方公共団体情報システム標準化基本方針」など、デジタル庁をはじめ法務省、総務省等から発出されている各種規定に準拠すること。
- ③戸籍・戸籍の附票（埋火葬許可証発行事務、人口動態調査関連事務を含む）業務については、制度改正等の政策上必要と判断されるものを除き、令和5年3月末に法務省、総務省等から示された標準仕様に基づいて、機能標準化基準や共通標準化基準を満たした標準準拠システムを導入することとするが、改版された場合は、別途本市と協議の上、対応を定めるものとする。
- ④共通標準化基準であるデータ要件・連携要件は、「データ要件・連携要件標準仕様書【4.0版】」に適合すること。
- ⑤導入するシステムについて、一部機能の経過措置を利用する場合は、標準準拠システムに対応完了となる時期を明記し、デジタル庁への届出作業を支援すること。
- ⑥事務委託等を鑑み、システムへのアクセス権は、不必要な情報が閲覧できないよう、業務単位ではなく、処理単位、証明書の種別の単位でアクセス権限が設定できること。
- ⑦導入するソフトウェアには、コピー防止対策機能が実装されていること。

##### (2) 戸籍副本データ管理システム

- ①本市で管理している戸籍データ等を、法務省の管理する戸籍副本データ管理センターへ送信するために、戸籍情報システムから市区町村専用装置へ自動的に正確に送信できる機能を有すること。
- ②戸籍サーバから戸籍事務内連携サーバへのデータ転送は、ネットワーク連携方式で構築すること。
- ③導入するパッケージソフトウェアにおいて、法務省が実施している戸籍統一文字変換テーブルに変更が生じる際は、受注者において文字変換テーブルを作成すること。

##### (3) 戸籍事務内連携

- ①戸籍事務内連携に対応した戸籍システムであること。
- ②対象となる業務は、「他の市区町村の副本記録情報参照業務」、「届書等情報の連携業務」、「広域交付等の業務」、「事件表送付業務」とする。

## 第4章 データセンター要件

### 1. データセンターの基本要件

- (1) 戸籍アプリケーション及び戸籍データを保有するデータセンターは、日本データセンター協会が日本国内向けに定める Tier 3 相当のデータセンターを採用していること。
- (2) データ作成を行う事業所に関しては、国際基準である JISQ27001 : 2006 (ISO/IEC27001 : 2005) の認定、及び一般財団法人日本情報経済社会推進協会指定の使用許諾取得事業所の認定（プライバシーマーク）を受けていること。
- (3) データセンター立地条件
  - ・利用するデータセンターは、国内に設置されていること。
  - ・活断層直下に立地していないこと。
  - ・高いアクセシビリティを有していること。
- (4) 建物構造
  - ・強固な岩盤への直接基礎施行であること。
  - ・免震構造であること。
- (5) 設備
  - ・異なる変電所からの異ルート受電ができること。
  - ・非常用発電機及び専用燃料タンクを保有していること。
  - ・設置機器の増加等に伴う発熱量の増加に対応し、サーバ設置専用室の温湿度を適切に調整する十分な容量の空調設備が確保されていること。
- (6) セキュリティ
  - ・ID カード/生体認証/有人監視でのセキュリティ対策を施していること。
  - ・出入口及びサーバ室内は、監視カメラによる 24 時間常時監視がなされていること。
  - ・ID カード毎の入室制限を設けており、入退室資格の識別及び記録、保管を行っていること。
- (7) 火災対策
  - ・高感度火災検知システム導入又は、煙感知器と熱感知器を併用した自動火災報知設備が設置されていること。
  - ・火災発生時の消火方式としては、水による消火方式は避け、人体への影響が少ない新ガス系消火設備を設置していること。

### 2. クラウドサービス基盤要件

- (1) 本市が利用するガバメントクラウドのリカバリ環境は、「バックアップ」取得としているが、システム要件等を踏まえて「マルチゾーン」も可とする。独自クラウドの場合は、上記の考え方に準ずること。
- (2) サーバの機能が停止した場合、即座に検知できる仕組みがあり、対応できること。

### 3. バックアップ要件

以下の要件（１）から（３）を満たすこと。

- （１）システム環境及びデータベースのバックアップを行うこと。
- （２）サーバ上に保管される戸籍データは、２世代以上のバックアップを構築すること。
- （３）クラウドサービス提供場所の大規模災害等に備え、遠隔地でのバックアップ手法を構築すること。

### 4. クラウド運用保守要件

クラウド運用保守要件は以下の要件を満たすこと。

- （１）データセンター内に監視システムを導入し、保守センターにて遠隔で障害検知を行う仕組みを構築すること。なお、保守センターは大規模災害等を考慮し複数拠点に設置されていること。
- （２）障害検知時は第一報として速やかにメールにて発報されること。
- （３）利用可能時間は、年末年始（１２月 29 日～１月 3 日）を除く 8 時 00 分から 21 時 00 分の対応を可能とすること。

## 第 5 章 導入・運用サポート・保守要件

### 1. 導入時

- （１）新システム稼働前、デモ機にて本システムを使用する職員全員に対して操作研修を実施すること。
- （２）操作研修はシステム開発会社の戸籍専用インストラクターが実施するものとし、インストラクターは、稼働日前 2 週間、稼働後 1 週間（計 3 週間）は本市に常駐すること。
- （３）本市の職員全体の担当業務や運用にあわせ、研修スケジュールを提示すること。
- （４）職員での操作研修を兼ねた追いかけ入力を行わないこと。
- （５）法務局提出書類の作成支援及び法務局提出用の媒体による副本作成を実施すること。

※既存受託者は、（２）について別途本市と操作研修内容、期間を調整するものとする。

### 2. 運用サポート

- （１）戸籍業務の運用をサポートするための電話問合せ窓口（サポートセンター）を有していること（年末年始、土日祝日を除く 8 時 30 分から 17 時 15 分まで）
- （２）本サポートの通信形態は、フリーダイヤルで利用できるものとする。
- （３）本サポート窓口は、システム運用における本市からの問い合わせ窓口として機能し、戸籍業務に関する問合せのほか、システム運用における障害が発生した場合、ハード障害、ソフト障害の区別なく全てに対応できる窓口を設けること。
- （４）戸籍情報連携システムとの連携に関してもサポートを実施すること。
- （５）人事異動等による職員の戸籍業務専門性を補完しうる継続的な支援策を有していること。
- （６）サポートセンターでは開設時間中専用のオペレーターが常時従事しているものとする。

と。

- (7) サポートセンターについては、災害時の業務継続性を担保するための仕組みを有していること。
- (8) 戸籍システムとは別に FAQ や戸籍の入力方法などのサポートが行えること。
- (9) 戸籍システムとは別に WEB などを用い、戸籍時報などの戸籍事務に関連する書籍を電子的に閲覧することができること。

### 3. ハードウェア及びソフトウェア保守

#### (1) ハードウェアの保守運用

- ①受託者が調達したハードウェアに対し、必要に応じ現地対応を含め、安定した保守サービスを提供すること。
- ②障害が発生した場合、SE・保守サービス員等がシステムを確認し、障害発生原因の調査・特定・対応を実施すること。
- ③障害箇所の修理及び部品交換、動作確認を実施すること。
- ④ハードウェア保守を実施する時は、本市の承諾を得て行うこと。
- ⑤本市で発生した障害内容を管理すること。
- ⑥障害時の原因の切り分けは、主導的に実施し、関係者と調整を行うこと。
- ⑦障害発生時には、開庁日への運用に支障を来さぬよう、最善を尽くし対応を行うこと。

#### (2) ソフトウェアの保守運用

- ①障害発生時の対応について、迅速な対応が可能な体制を構築し、開庁日の運用に支障を来さぬよう監視・対応すること。
- ②障害が発生した場合、SE・保守サービス員等がシステムを確認し、障害発生原因の調査・特定・対応を実施すること。
- ③ソフトウェア保守を実施する時は、事前に連絡を行うこと。
- ④本市で発生した障害内容を管理すること。
- ⑤障害時の原因の切り分けは、主導的に実施し、関係者と調整を行うこと。
- ⑥障害発生時には、開庁日への運用に支障を来さぬよう、最善を尽くし対応を行うこと。
- ⑦定期的に、全国住所辞書の更新作業を行うこと。
- ⑧新規でユーザ外字が発生した場合、本市の依頼により外字文字を作成し提供すること。

#### (3) ネットワークの保守運用

- ①障害発生時の対応について、迅速な対応が可能な体制を構築し、開庁日の運用に支障を来さぬよう監視・対応すること。
- ②障害が発生した場合、SE・保守サービス員等がシステムを確認し、障害発生原因の調査・特定・原因の切り分けを行い、ネットワークが原因であれば速やかに本市に連絡すること。

## 第6章 その他

### 1. 納品物

納品物の様式や数量、納品時期については、契約締結後に本市と協議して定めることとする。

原則、以下のものは納品を行うこと。なお、納品物については、印刷物と併せて、広く一般的に利用されている形式による電子データで納品すること

- ①ハードウェア構成図（システム構成図・ネットワーク構成図・端末構成図・ネットワーク機器、回線の設計、設定等を含む）及び課題管理表
- ②システム移行結果報告書
- ③法務局申請書類
- ④操作マニュアル
- ⑤運用マニュアル
- ⑥障害発生時対応マニュアル
- ⑦現システムで使用文字から変更がある場合は、文字同定表

### 2. 留意事項

- （1）本業務の履行に際して、個人情報の保護に関する法律、セキュリティポリシーの規定を順守し、秘密情報、個人情報の取扱いについては、厳重に行い、業務上知り得た技術情報等を第三者に開示する等業務目的以外に使用しないこと。
- （2）受託者は、本業務に係る個人情報を本市の許可なく複写し、又は複製してはならない。本市の許可を受けて複写したときは、本業務終了後、直ちに消去し、再生又は再利用ができない状態にしなければならない。
- （3）今回導入するシステムの利用を終了する場合、本市の指示に従って、業務引継ぎに必要なデータ移行等について、誠意を持って対応すること。
- （4）本仕様書の解釈に疑義を生じた事項並びに定めのない事項については、受注者と本市が協議の上、定めるものとする。