

住民異動受付支援システム機能要件書

令和4年7月6日

小田原市

1 基本情報

(1) 人口・世帯数（令和4年4月1日時点）

ア 人口 188,224人（男：91,747人 女：96,477人）

イ 世帯数 89,709世帯

(2) 施設情報

施設名	所在地
市役所本庁舎2階	小田原市荻窪300番地
マロニエ住民窓口	小田原市中里273番地の6
いずみ住民窓口	小田原市飯田岡382番地の2
こゆるぎ住民窓口	小田原市羽根尾281番地の3

(3) 窓口開庁時間

施設名	所在地
市役所本庁舎2階	平日:8:30～17:00 火曜日:8:30～19:00 休み:土日・祝日、12/29～1/3
マロニエ住民窓口	平日:8:30～17:00 休み:12/29～1/3(土日・祝日は証明書交付・公金収納業務のみ実施)
いずみ住民窓口	平日:8:30～17:00 休み:土日・祝日、12/29～1/3
こゆるぎ住民窓口	

(4) 住民異動届出取扱件数の実績（令和3年度実績）

種別	本庁舎件数	他住民窓口件数	小計
転入	4,489件	748件	5,237件
転出	3,821件	1,246件	5,067件
転居	2,510件	734件	3,244件
その他	5,328件	1,712件	7,040件
小計	16,148件	4,440件	20,588件

(5) 印鑑登録取扱件数の実績（令和3年度実績）

種別	本庁舎件数	他住民窓口件数	小計
印鑑登録他	4,881件	2,389件	7,270件

(6) 既存システムの概要

区分	業務範囲	業者名
住民基本台帳・印鑑登録管理システム (ADWORLD)	住民基本台帳管理 印鑑登録管理	株式会社日立システムズ

※ 住民基本台帳・印鑑登録管理システムを、以下、「既存システム」という。

2 業務内容

本業務の内容は、戸籍住民課各窓口施設(1-(2)参照)において、窓口開庁時間中(1-(3)参照)に住民窓口受付支援システム（以下、「システム」という。）を本市規模において円滑にサービス提供できるような環境整備を図るものである。

ただし、システムの導入及び運用保守にあたって必要となる業務については、本機能要件書に記載のない事項であっても、本業務の範囲として取り扱う。

(1) システム運用開始時期

施設名	運用開始時期
市役所本庁舎 2階	令和5年1月下旬～
マロニエ住民窓口	令和5年5月下旬～ ※構築は令和5年3月末までに実施
いずみ住民窓口	
こゆるぎ住民窓口	

(2) システム運用期間・時間

期間・・・12月29日から1月3日を除く全日である。

時間・・・午前8時30分から午後7時まで

※ インターネット系のサービスについては定例的なメンテナンス以外、24時間365日サービス提供が可能である。

(3) システム構築

ア LGWAN-ASP 基盤で構築する。

イ 転出証明書等をスキャナーで読み取り OCR で文字情報をデジタル化することで、極力、操作員が直接入力しないで済む仕組みで構築する。

ウ 既存システムとの連携を API か RPA で構築をする。なお、API 利用で既存システムの改修が必要な場合は、その費用も本業務に含む。また、連携する異動事由は、転入・転居・転出(全部・一部)と日本人・外国人・混合世帯とする。

エ 市民がインターネット等を活用し、手続きに必要な情報をナビゲーション機能で確認でき、申請情報や異動情報を入力し、QRコードとしてデータ格納できる。また、インターネット等で申請情報を入力している際に不明確な内容は AI チャットボットを活用して、確認が出来る。

※「QRコード」は、株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

(4) システム運用保守

システムが円滑にサービス提供できるように、必要となる運用保守を実施する。また、必要となるデータセンターの運用保守を実施する。

3 機能概要

(1) 住民異動届作成機能

転入・転出・転居時の手続きにおいて、転出証明書・審査用住民票・在留カード等をスキャン・OCR を実行することで抽出した電子データをシステムへ取込、住民異動届を作成できる。読み取り結果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。なお、OCR でデータ化した情報はコピー＆ペーストで利用可能である。

(2) 事前申請機能

転入・転出・転居の手続きにおいて、利用者所有のスマートフォン、タブレット端末や PC を活用し、届出に必要な情報を入力することで、窓口の滞在時間を短縮する。

入力終了後、QRコードが表示され、その QRコードを窓口に設置する QRコードリーダーにかざすことで、事前に入力した情報をシステムに取り込み、該当の手続きのための住民異動届出書等を作成可能である。

(3) 申請・請求書作成機能

住民異動届作成時のデータや審査用住民票の情報を活用して、印鑑登録、住民票の写し、戸籍証明などの申請・請求書や他課での手続きで必要な申請書（例：国民健康保険、児童手当等）の作成・出力が可能である。

また、印鑑登録、国民健康保険、後期高齢者医療、小児医療、児童手当、国民年金については、単独で申請書の作成が可能である。

(4) 文書管理機能

システムで作成した住民異動届、各種申請書等、出力した届・申請書や添付資料等(紙)をスキャンすることで、電子データで管理することが可能であり、また、保存したデータの検索や再出力も可能である。なお、本市で定める文書保存年限を経過したデータについては一括削除が可能である。

(5) 統計・分析機能

システムの利用状況を蓄積し、レポートとして出力可能である。なお、内容は処理件数、処理時間、担当者別等で分析可能である。

(6) 操作権限設定・ログイン機能

機能別に操作権限を設定することが可能であり、また、システムの利用状況を把握できるようにログイン・ログアウト機能を有す。

4 性能・信頼性

(1) 性能

以下に想定した環境下においても、ストレス無く利用できるように構築する。

- システム利用者数 150 名程度
- 同時接続端末数 25 台
- 年間保管住民異動データ数 40,000 件
- システム内全データ保管年限 3 年以上

(2) 信頼性

ア 本サービスの年間稼働率は99.7%以上を目標とし、年間稼働率の定義は以下の通りとする。

項目	定義
年間稼働率	$(\text{年間総サービス提供時間} - \text{累計障害時間}) \div \text{年間総サービス提供時間} \times 100$
年間総サービス提供時間	対象年度のサービス利用可能時間の合計時間 (導入初年度についても1年間のサービス利用可能時間とする)
累計障害時間	サービス停止時間の起点(障害発生時刻)から終点(障害復旧時刻)までの累計時間
障害発生時刻	以下のうちいずれか早い時刻 ・ サポートセンターで受け付けた障害連絡の通話終了時刻 ・ サポートセンターで受け付けた問い合わせにより障害を認知したタイミング ・ 運用担当者がシステムログや監視ツールからのアラームにより障害を認知したタイミング ・ 運用担当者が何らかの情報を元に障害を発見、把握したタイミング
障害復旧時刻	運用担当者がシステムの正常動作を確認し、サービスを再開したタイミング

- イ システムのバッチ処理は窓口開庁時間以外に確実に実施する。
- ウ システム障害が発生した場合でもデータが滅失しないようにする。また、窓口開庁時間中の業務に極力影響が生じないよう復旧を図る。なお、データ欠損が発生してしまう場合は、その範囲を最小限に留め、データ復旧を速やか且つ確実に実施する。
- エ 操作者の異常入力や処理を検出し、データ改変を防止する対策を講じる。
- オ システム稼働中のログを取得し、障害発生時に原因の検証ができるようにする。
- カ 障害発生時の連絡体制や対応方法をフロー化し共有する。
- キ 特定個人情報保護評価(PIA)を想定したアクセス管理が可能である。

5 機器

(1) 配置場所及び台数

	VPN ルーター	ファイアウォール
市役所	2 台	2 台

	スキャナー	プリンター	タブレット端末	QRコードリーダー	USBHub
市役所本庁舎 2 階	5 台	5 台	4 台	5 台	5 台
マロニエ住民窓口	1 台	1 台	1 台	1 台	1 台
いずみ住民窓口	1 台	1 台	1 台	1 台	1 台
こゆるぎ住民窓口	1 台	1 台	1 台	1 台	1 台
予備	1 台	1 台	1 台	1 台	1 台
小計	9 台	9 台	8 台	9 台	9 台

(2) 端末性能【本市既存端末】

端末機器	HP 社製 Pro One 600 G3 AiO/CT(Y4R85AV) 【個人番号利用事務系ネットワーク端末】
OS	Windows10 Pro
CPU	Intel(R) Core(TM) i3-7100CPU @ 3.90GHz 3.91GHz
実装メモリ	4.00GB
HDD	500G

※ システム構築時点。今後 OS 等に変更する予定。

(3) ネットワーク

個人番号利用事務系ネットワーク	100Mbps
LGWAN 回線帯域	100Mbps (帯域保障)
端末への接続方法	有線 LAN
プロトコル種別	TCP/IP

(4) その他

導入機器に以下のラベルを貼付する。また、本市所定の「コンピュータ機器管理台帳」を整備して提出する。

ア 使用期間/契約 No ラベル

使用期間 ****/**/** ~ **/**/**
契約 No. ○○○○○○
【デジ田・地域創生交付金対象】

※表示する使用期間 2023/1/1~2028/12/31

※契約 No. については、別途、本市から提供する。

イ 設置場所ラベル

設置場所 ○○○○○○○

ウ コンピュータ機器管理台帳

次の項目について、機器ごとに該当する項目の情報提供を実施する。

システム名,設置場所,階,機器,製造メーカー,型名,製番,OS,有線 MAC アドレス,無線 MAC アドレス,機器名称,既存機器の契約番号&管理番号,契約番号,コンピュータ名,接続年月日,接続解除年月日, windows サーバ CAL ライセンス,IP アドレス,サブ ネットマスク,デフォルトゲートウェイ,DNS サーバ

6 機能要件

(1) 住民異動届作成機能

ア 転入手続き

窓口利用者が持参する転出証明書をスキャン・OCR で処理し、住民異動届に必要な情報(世帯主、新・旧住所等)を自動でシステムに取り込む。地方自治体の地紋紙に出力された転出証明書を一定数解析済であり、システムへ7~8割程度の高い精度で文字情報のデジタル化が可能な環境となっており、本市でシステム稼働開始した際に、円滑に業務遂行に寄与するようにする。

イ 特例転入手続き

CS 端末から出力可能な転出証明確認書や、転入ワンストップ機能において既存システムから出力される帳票を利用して、スキャン・OCR で処理可能とする。

ウ 国外転入手続き

(ア) 日本人

戸籍証明や戸籍の附票の写しをスキャン・OCR で処理し、出力された文字情報をシステムへコピー&ペーストさせることで、住民異動届が作成可能となる。

(イ) 日本人以外

在留カード・特別永住者証明書をスキャン・OCR で処理し、住民異動届に必要な項目の一部を自動でシステムに取り込む。

エ 転出・転居手続き

既存システムから出力可能な住民票の写し等をスキャン・OCR で処理し、住民異動届に必要な情報(世帯主、現住所等)を自動でシステムに取り込む。

オ その他

- (ア) スキャン・OCR で処理できない項目については、入力負担の軽減が図られる機能を提供する。
- (イ) メモ機能や単漢字検索・入力機能を提供する。
- (ウ) システムで作成した住民異動届は印刷可能とする。

【詳細機能等】

- 必要事項の入力漏れ防止のため、自動的にチェックする機能を有しており、入力漏れが発生した場合にエラーメッセージを表示し、エラーを解消しないと次に進めないようにする。
- 日本人とそれ以外の入力項目が異なるため、それに即した運用をシステム上加味する。なお、それぞれの入力項目とそうでないものは、それぞれの場合で活性・非活性化されるようになる。
- システムへ必要な情報を登録後、住民異動届のレイアウトで画面上表示可能であり、また、印刷も可能である。なお、住民異動届のレイアウトは本市指定のものに変更可能である。
- OCR を実施しなくても、システムで項目の入力が可能であり、また、OCR 実行時は、情報が取り込まれた項目を飛ばして、入力が必要な項目へカーソル機能を動かすことが可能である。さらに、修正したい項目については、対象項目を選択後に処理可能とする。
- 住民票コードやマイナンバーは入力時にチェックデジット機能を有し、チェックすると共に、不正な数値を検知した場合は、エラーメッセージを表示する。
- 1 案件の処理中に一度取り込まれた氏名、住所や本籍等の情報を履歴管理し、同じ内容を入力する際に、履歴情報から選択して入力可能である。
- 全国の都道府県・市区町村・大字情報を有しており、リスト選択方式で住所・本籍等の入力が可能である。また、リスト内の情報を頭文字で検索・選択することで利用可能とする。
- 住民異動届「備考欄」に自由に文字情報の入力が可能であり、また、定型文の設定、入力も可能である。
- 登録された生年月日から年齢の確認が可能である。
- 住民異動届作成時の工程管理ができ、差戻や保留等が対応可能である。
- 作成した住民異動届出情報の検索・修正が可能であり、修正した場合の履歴管理が可能である。
- 住民異動届(職権記載書)を作成・保存する場合、設定により自動でマスキングすることが可能である。

(2) 事前申請機能

【詳細機能等】

- 利用者が判りやすいユニバーサルデザインを採用する。
- 利用者が、本市の申請画面と把握できるように、本市の名称や市章等を表示可能である。
- 利用者所有のスマートフォン、タブレット端末は iOS/Android OS 双方で利用できる。
- 利用者所有の PC は、Google Chrome、Safari、Opera、Microsoft Edge で利用できる。
- 世帯構成員の氏名の入力を複数回行うことを想定し、入力の省力化を実現可能である。
- 氏名の漢字入力を行った際に、カナ入力が自動で行われる。
- 住所入力時に郵便番号入力により、町域までの住所入力が行われる。
- 必須項目の入力が漏れた場合のアラート機能が実装される。
- 日付の矛盾が生じた場合のアラート機能が実装される。

- 入力完了後に表示される QR コードには一定のセキュリティの確保のため、暗号化処理が施される。
- QR コード表示後、利用者が事前申請機能に登録した情報は速やかに消去される。
- 利用者が事前申請機能利用中に、一定の間(30分程度)、操作が停止した場合は、それまで入力した情報が消去される。
- 英語、中国語、韓国語、ベトナム語等の多言語対応可能である。
- AI チャットボット機能を活用し、より利用しやすいシステムとする。

(3) 申請・請求書作成機能

【詳細機能等】

- 戸籍住民課以外の対象手続きについて「(仮称) 手続き案内一覧」を出力すると共に、「本庁舎執務室レイアウト図」等も出力可能である。
- 住民異動届情報や審査用住民票の情報を活用して申請・請求書を作成する際に、表示可能な項目を申請・請求書毎に設定することが可能である。
- 日付等、自動で判別可能な項目は自動で入力され、出力前であれば修正可能である。

(4) 文書管理機能

【詳細機能等】

- 作成した住民異動届、申請・請求書、転出証明書等の添付資料をスキャンすることで画像データとして保存可能である。
- 保存したデータは、処理日・氏名・生年月日・住所等の複数の条件で検索可能である。
- 保存データや検索結果データの一覧表示・印刷が可能である。
- 保存するデータにメタデータを設定することが可能である。
- 一定期間、経過した保存データを一括削除する機能を有する。その場合、削除データフラグ設定後に完全削除することが可能である。
- 保存データをカラースキャン、解像度 300~400dpi で保存した場合でも、保存領域を確保できる環境が提供可能である。なお、保存場所はデータセンター内とする。

(5) 統計・分析機能

【詳細機能等】

- 窓口利用者の利用時間を、住民異動届出種別で統計・分析することが可能である。
- 操作者の操作時間を、住民異動届出種別で統計・分析することが可能である。
- 申請・請求書作成機能について、利用別に統計・分析することが可能である。
- 文書管理機能の保存データ量等を事業者側にて把握することが可能である。
- 窓口別の利用状況について、機能別に統計・分析することが可能である。
- 各統計項目について、必要な項目を運用レポートとして提示することができる。
- 各窓口のシステム利用状況から、窓口混雑状況について統計・分析することが可能である。

(6) 操作権限設定・ログイン機能

【詳細機能等】

- システムの機能によって操作権限を付与することが可能である。なお、操作権限の範囲についても設定可能である。
- 付与した操作権限に利用期間を設定できる。

- ▶ システムを利用する場合は、ログインが必要とし、カード・静脈の2段階認証で利用可能とする。なお、カードリーダー・静脈認証装置は既存機器を利用する。
- ▶ 操作者がログイン後、一定時間、システムが利用されなかった場合は、自動ログオフする。
- ▶ 作業を中断する場合、一部入力した状態から作業を再開できるよう一時保存できる機能がある。

7 文字コード

システムで使用する文字コードは「IPAmj 明朝フォント」とする。なお、既存システムの文字コードは「JIS X 0213:2004」のため、連携する際には問題が生じないように対応することが可能である。外字ファイルは、クライアントから収集し、同期を図るようにすることが可能である。

8 データ連携

既存システムとの連携を RPA で構築する場合、以下の点に考慮したうえで構築する。

(1) シナリオ作成

既存システムの入力方法を検証し、必要なシナリオ案を提示後、十二分に調整を図る。

(2) トライアル

検証後のシナリオを全展開する前に、トライアルを実施し、動作検証を十二分に行う。また、その結果、生じた課題を検証し改善を図る。

(3) 連携

システム及び既存システム間のデータ連携を行う際に、既存システムで必要となるコード入力項目（住民区分、性別、続柄、住所等）については、コード票を参照しながら入力可能となるようにシナリオ作成する。

(4) チューニング

全てのシナリオ登録後、試験運用等を経て、稼働統計等や各シナリオ間の優劣を把握し、RPA へチューニングを実施し、より良い環境を提供する。

9 業務改善コンサルティング

システムを有効活用するために必須である「現状の業務分析及び改善へのコンサルティング」を1-(2)施設情報で示した窓口で実施する。

(1) 事前計画

現状の窓口業務を、本庁舎戸籍住民課、マロニエ・いずみ・こゆるぎ住民窓口の現場で調査を行い、システムを有効活用するための改善提案をスケジュールも含めて計画する。

(2) 改善提案

事前計画を基に、本市職員と十二分にディスカッションを行い、改善提案の方向性を定め、運用方法を提示する。

(3) その他

本市職員とのディスカッション時の会議録の作成・提示を行うとともに、改善を確実に前進させるための工夫を図る。また、「申請・請求書作成機能」の調整を図る際の、他課との打ち合わせ時には、原則、その場に参加することとし、適切な情報提供をシステム関連に限らず、現状までの導入実績時の経験や、法解釈などを含め、できる限り円滑に調整が図れるように努める。

10 研修

システム利用者に対して、研修を実施する。研修は、システムの利用方法別に「市役所本庁舎 2 階」、「マロニエ住民窓口、いずみ住民窓口、こゆるぎ住民窓口」それぞれで行う。

(1) 場所

システム操作研修については、「市役所本庁舎 2 階」と「マロニエ住民窓口」で行う。

また、リハーサル方式研修は、戸籍住民課窓口施設(1-(2)参照)それぞれで行う。

(2) 方法

「9 業務改善コンサルティング」内で調整された業務の改善内容を含んだ操作マニュアルを基に、座学研修を行うと共に、操作方法の業務想定を数パターン設定し、それに沿ったシステム操作研修を行う。

(3) 対象者

主に戸籍住民課職員(正規職員・会計年度任用職員・委託職員 計 100 名程度)

11 データセンター要件

(1) 設備

ア 災害その他平時の稼動においても、機器等への損害、影響等を与えない構造である。

イ 停電時においても、連続運転を可能とするよう無停電電源装置、電気供給設備及び発電設備を設置している。

ウ 受電回線を冗長化する等、サーバの稼動が止まらないよう保障されている。

(2) 運用管理

ア 業務停止を防止するため、機器等を冗長化する等の対策を講じている。

(3) セキュリティ対策

ア 情報セキュリティのマネジメントシステムの認証 (ISO/IEC27001(ISMS)またはそれに準ずる資格認定等)を受けている。

イ 部外者が立ち入りできないよう、IC カードや生体認証等の認証システムにより入退室制限を行う等の対策を講じている。

(4) ネットワーク

ア LGWAN-ASP サービス (ファシリティサービス) として登録されている。

イ データセンターから LGWAN へのアクセスポイントが冗長化されている。

(5) 運用実績

クラウド方式(LGWAN-ASP)による地方自治体の十分な運用実績がある。

12 運用・保守要件

システムの運用管理に係る業務の実施が可能である。

なお、関係法令等の制定及び改廃等があった際は、大規模な制度改正の場合を除き、本件業務の範囲として対応する。

(1) 運用時間

システムの提供時間中の運用保守に対応可能である。

(2) データセンター内におけるシステム運用

ア データセンターにおける運用監視業務は、データセンターを運用する社員が24時間365日有人監視し、異常を早期に発見して障害を未然に防ぐ。

イ 監視ソフト等によりシステムログ、CPU使用率、メモリ使用率等のサーバやネットワーク機器の稼動状況、個人情報保管されたサーバへのアクセス状況、アクセスログを監視する。また、一日複数回、目視によりサーバやネットワーク機器の稼動状況を監視する。

ウ データの保護並びにシステム障害発生時の円滑なデータの調査及び復旧のため、毎日データベース・サーバに記録されたデータを記録して保管する。

(3) システム保守

ア システムの定期的なメンテナンスを行う。

イ 本サービスの運用環境に対してOS/ミドルウェア等のセキュリティパッチの適用を事業者の判断にて適宜行うものとする。適用方針は事業者の定める情報セキュリティ機関が提供する脆弱性関連情報において緊急度が高いものに関し、クラウドサービスとして使用しているコンポーネントが該当している場合、当該セキュリティパッチを適用とするものとする。

ウ 障害発生時等の問い合わせ先を明確にする。また、問い合わせの体制・対応方法は本市職員の作業負担の軽減に繋がるように対処する。

(4) ハードウェア保守

ハードウェアの故障等に関しては、速やかに交換等故障復旧作業を行う。

(5) 障害対応

ア 障害発生時の責任の所在を明確にした障害時対応手順書（対応フロー、対応方法説明）を作成し、本市に提出する。

イ 障害等発生時は、速やかに本市に報告、対応の切り分け、調査分析、不具合解消等の対応を行う。また、障害の原因がハードウェアかソフトウェアによるものかによらず、迅速に対応を図るものとし、原因が不明な障害については、責任の所在が確定するまでは事業者及び協力事業者が障害対応に当たる。

ウ サービスの提供が不可能になる等の重大な障害発生時には、速やかにシステムエンジニア等を必要な場所に派遣する。

エ その他保守作業についての報告方法については、本市と協議の上決定する。

13 その他の追加提案

本機能要件書は、現在、本市が必要と考えている機能について示したものであり、システムの構築及び運用保守にあたっては、本機能要件書に記載されている要件等及び事業者からの提案内容に基づき、本件業務に係る詳細設計及び仕様を確定する。

したがって、本プロポーザルでは、本件業務の履行にあたって、将来的な技術革新、社会情勢の変化等も踏まえ、専門的な立場から、本市が要求する機能要件以外で導入すべき効果的な機能、運用方法等について、企画提案書において積極的に提案する。

以上