

松阪市マイナンバーカード交付予約 システム使用契約仕様書

令和3年1月6日
松阪市戸籍住民課

第1章 概要

1 目的

松阪市（以下、「本市」という。）では、令和2年度のマイナポイント事業や令和3年3月より保険証としての利用が開始される等、国のマイナンバーカード利活用促進に関する施策により、マイナンバーカードの新規交付需要が大幅に高まり市役所への来庁者が今後も増えることを想定しており恒常的に窓口の混雑が懸念される。

このことから窓口の混雑を軽減し、マイナンバーカードの交付を希望する市民の待ち時間の増加や交付窓口の混乱を抑制することに加え、市役所他業務に混乱の波及を防止することを目的として、個人番号カード交付予約専用の窓口を松阪市役所内及び各地域振興局に設けるとともにカード交付の事前予約制を敷くものである。

「松阪市マイナンバーカード交付予約システム」（以下、「予約システム」という。）は、上記におけるカード交付の事前予約を可能とするための、市民が交付予約を行うためのインターネット上で利用ができるウェブシステムであり、本契約はLGWAN-ASPにて構築された予約システムを本市が使用するものである。

2 個人番号カード交付事務の概要

個人番号カードの交付事務については、以下の流れによる。

（1）個人番号カードの交付を希望する者（以下、「申請者」という。）からの申請を受け、地方公共団体情報システム機構(J-LIS)（以下、「機構」という。）が作成した個人番号カードは、本市戸籍住民課に送付される。

（2）戸籍住民課は、個人番号カードを検品後、必要な設定をカードに施し申請者に交付通知書を転送不要郵便で郵送することにより通知する。

（3）申請者は、本市が別途調達するコールセンター（以下、「コールセンター」という。）又は本使用契約による予約システムにて受取りの日時を予約する。

（4）申請者は、予約日時に交付通知書と交付時に必要な書類を持参して戸籍住民課個人番号カード交付窓口に来庁し、本人確認及び暗証番号の設定を行ったうえで個人番号カードの交付を受ける。なお、予約せずに窓口へ来庁した場合は、現在運営中の個人番号カードブース、または事前に電話予約をした上であれば各地域振興局にて交付を受けられる。

第2章 委託業務の仕様

1 委託業務の範囲

- （1）予約システムの設置・運営
- （2）予約システム設置準備計画書、マニュアル類一式等各種成果物の作成
- （3）実績報告書等の作成

(4) そのほか、仕様書に記載のある事項

2 予約システムによる交付予約受付業務

(1) 予約システムの運営

ア 運営期間 令和3年3月1日から令和4年3月31日まで

イ 受付時間 原則として運営期間の全日全時間（土日祝日を含む）ただし、システムメンテナンス等により計画停止を行う場合は1か月以上前に本市に連絡すること。

(2) 予約システムの開設

ア 予約システムはインターネット上に開設するものとし、そのURL については、予め本市の了承を得たうえで確定すること。

イ 本市は、Web サーバ等の設置場所及び構築に必要な機器、ソフトウェア、通信回線等一切のリソースを提供しない。よって、受託者が費用等も含め必要に応じて用意すること。

(3) 交付予約の受付に関する機能等要件

ア 本市が発送した交付通知書を受け取った市民自身が予約システムにアクセスし、本市が交付通知書発送者に設定するID（機構より通知される製造管理番号（数字9桁））およびパスワード（対象市民の誕生月・日）を用いて、交付予約が行える機能を有すること。

イ 交付予約受付時、予約者のメールアドレスの登録を可能とし、予約登録が完了した時点での通知機能と、予約前日のリマインド通知機能を有すること。

ウ 交付予約は申込時のユーザ登録を要さず、ID およびパスワードのみで可能とすること。

エ 予約登録画面では、交付場所を選択式とすることができる機能を有し、交付場所の追加を設定によりできる機能を有すること。

オ 予約登録画面から、予約可能な空き状況が表示されたカレンダー画面に遷移し、カレンダー上の日時をクリックして予約が行えること。

カ 交付予約入力時には、メールアドレス以外の個人情報を入力させないこと。

キ 予約済みの交付予約の変更、取り消しを市民自身が行える機能を有すること。また、変更、取り消しを受付した場合は、受付内容を記載したメールを予約者が登録したメールアドレスに自動送信する機能を有すること。

ク パソコン、スマートフォン、タブレット等から利用可能とすること。

ケ スマートフォンを利用してアクセスする場合は、スマートフォンの画面サイズに最適化された表示となるようにすること。

3 予約状況の管理

(1) 交付予約の管理方法（予約システムでの管理機能の整備）

交付予約受付業務においては、予約のオーバースタッキング等を防ぐため、各予約チャネ

ルから受け付けた予約状況をリアルタイムで把握する必要があることから、受託者は本市職員及びコールセンターオペレーターにより交付予約状況等管理が行える機能を提供すること。

（２）予約システムの基本要件等

ア 本市がシステムサーバ等の情報機器資産を持たなくてよい クラウド・ サービス利用型のシステムとすること。サービスは提供基盤としてLGWAN-ASP（アプリケーション及びコンテンツサービス）のASP コードを取得していること。また、証明できること。

イ システムの基幹部分を為すサーバ等の設置場所は日本国内のデータセンターとし、日本データセンター協会が制定する推奨基準項目をクリアした、最高レベルである“ティア４”のデータセンターに準拠していること。

ウ 本市がシステムを利用するネットワークは総合行政ネットワーク（LGWAN）を利用することが可能であること。

エ 本市が総合行政ネットワークに接続する環境及び接続端末、周辺機器（プリンタ、バーコードリーダ）は本市が予め用意する。

オ 本市の総合行政ネットワーク利用端末により特別なソフトウェア等の導入を必要とせず利用できること。

【参考：本市の総合行政ネットワーク利用環境】

OS：Microsoft Windows 10

ブラウザ：Microsoft Internet Explorer 11

※利用環境は本市の都合により変更となる可能性がある。

カ コールセンターによる予約受付業務を可能とする環境を用意すること。

キ 第２章２で示す予約システムを一体として運用する機能を有すること。

ク 予約システムを用いた交付予約及びコールセンターオペレーターによる交付予約を、同一システム上で管理できること。

ケ システム上で交付予約済み又は交付済みステータスが登録されている場合、排他制御により二重予約ができないシステムであること。

コ システムの利用者に予め発行したログインID、パスワードによる認証を行うことにより、システムを利用可能とする主体認証機能を有すること。

サ システムの利用者が任意にログイン認証用のパスワードを変更できること。

シ システムへのアクセス数制限がないこと（ライセンスフリーであること）。

（３）運用

ア 日時・時間毎に予約可能人数を設定できる機能を有すること。例えば、家族複数人で交付予約する場合に１人につき１つの予約枠ではなく同じ枠で２人予約ができること。

イ 交付通知書の発送からカードの交付までの進捗等状況の管理ができるシステムであること。

ウ 進捗状況等のデータは、必要に応じて本市に提供し、ステータス毎に絞込みを行い検

索、帳票出力等ができるシステムを提供すること。

エ 休日開庁の日や夜間窓口を実施する時間の設定や、1時間ごとの枠の設定および予約数を本市の運用に合わせて自由に設定ができること、また、設定は日単位および時間単位（1時間、30分、20分、15分、10分）で行うことができること。

オ 住民の予約締切日を設定できること。（「開庁何日前まで」）

カ 交付状況の進捗ステータスを管理することができること。

キ 本市の職員により交付予約の登録が行えること。

ク 管理・保守について

①対象者の追加には迅速に対応できる追加処理を有していること。

②市管理者にて、設定変更可能なシステム設定を柔軟に設定変更できること。

③保守料は契約金額に含むものとする。

（４）情報連携

ア 予約日別・時間別等に詳細なリストが一覧（CSV形式）で抽出できるシステムであること。

イ 機構から送られてくる個人番号カード作成情報を電子的にシステムに取込む機能を用意すること。

ウ 機構から提供される情報をシステムに取り込み、取込後予約データと紐付けることができ、交付事務において予約情報から交付対象カードの引抜き作業を支援する情報提供ができる機能を有していること。

（５）セキュリティ

ア システムおよびネットワークは冗長化、ホットスタンバイ構成とし、万が一障害が発生しても、即座に待機系に切替わり、予約サービスを止めず 市民に負担をかけないようにすること。

イ ハードウェア故障による保守を行う際でも、システムを停止せずに保守を行うこと。

ウ 予約データはバックアップされており、万が一障害等が発生しても障害発生前日までデータを戻すことができること。また、レプリケーションサーバを用意すること。

エ システムにはIDS／IPS（侵入検知システム／防止システム）を備えており、ファイアウォールやウィルスソフトでは防御できないシステムへの攻撃や脅威を検知し防御する仕組みを持っていること。また、セキュリティ専門要員が監視し、不正なアクセスがあった場合はセキュリティ専門要員が分析できること。

オ ウィルス対策ソフトはインターネットで公開しているサーバと内部処理を行っているサーバのそれぞれ別の違うアンチウィルスソフトを用いて対策していること。

カ システムに障害が発生した場合は、関係者に対してシステムから電話またはメールで障害連絡ができること。障害連絡は関係者が応答するまで連絡をし続ける機能となっていること。

キ IPA（独立行政法人情報処理推進機構）、内閣官房情報セキュリティセンターから

出されるセキュリティ情報を日々確認しており、必要に応じて速やかに対応を行うこと。
 ク セキュリティ専門会社によるセキュリティ診断を毎年受診すること。
 ケ 国のガイドラインに準拠したシステムであること。

①ASP・SaaSにおける情報セキュリティガイドライン（総務省（H20. 1. 30））

②TCP/IPに係る既知の脆弱性に関する調査報告書（改訂版第5版）（IPA（独立行政法人情報処理推進機構））

③安全なウェブサイトの作り方（改訂第6版）（IPA（独立行政法人情報処理推進機構））

④総合行政ネットワークASP基本綱領（総合行政ネットワーク運営協議会）

コ インターネット回線を用いて、運用状況や障害発生時の復旧状況を確認できる仕組みを有すること。

（6）運用等に関する資料の提供

受託者は、交付予約システムの本市側の運用に必要な運用マニュアル、操作マニュアル等の関係資料を本市に紙及び電子データで提供すること。

（7）本市職員に対する操作研修等の実施

ア 受託者は、コールセンター及びWeb サイトの運営開始前に、システムを利用する本市の職員に対し、システムの操作研修を実施すること。なお、現状の状況を鑑みWEB形式での研修とすること。

イ 市民が利用するWeb サイトの利用手順についても研修内容に含めること。

ウ 研修の実施日程については、受託者と本市で協議のうえ決定するものとする。

エ 受託者は研修に必要な操作マニュアル等の資料を必要部数用意するとともに、事前に電子データを本市に提供すること。

オ 受託者は、研修内容の策定、研修で使用する資料等の作成にあたり、事前に本市と十分に協議すること。

4 業務執行体制等

（1）基本的な遵守事項

受託者は、本委託業務を行うにあたっては、以下の事項を遵守すること。

ア 受託者は、契約締結後速やかに、本市担当者と打ち合わせを実施し、担当者名及び本契約の責任者等を記載した業務体制表を提出すること。

イ 受託者は、業務に必要な事務処理マニュアル等を整備し、適正かつ効率的な事務処理の執行に努めること。また、コールセンターオペレーターもなお、事務処理マニュアル等の所有権・著作権は本市に帰属するものとする。ただし、受託者が本市を含め他業務を行う場合に当該納品物に記載されたノウハウを転用することを妨げない。

ウ 本市及び受託者は、業務管理上必要があると認められたときは、互いに対して業務調

整会議を行うことを求めることができる。

(2) 業務従事者の要件及び研修等

ア 受託者は、業務開始前に受託事務の内容に関する教育訓練を計画的に実施すること。

イ 受託者は、本市が必要に応じて提供する各種資料等に基づき、業務遂行手順等について必要なマニュアル及び研修資料を作成し、その内容について市に照会した上で、業務従事者に対して教育訓練を行うこと。またコールセンターオペレーターに向けたマニュアルを整備し必要に応じて操作にかかる説明を行うこと。

第3章 その他留意事項

1 履行期間

契約締結日から令和4年3月31日まで（運用開始は令和3年3月1日とする。）

なお、契約締結日から令和3年2月28日までは準備期間とし、システム構築・業務研修等を確実に実施し、令和3年3月1日から円滑・確実に運営開始できるよう準備すること。

2 履行場所

松阪市マイナンバーカード交付予約システム設置データセンター

※ 受託者が日本国内に設置する外部センターとする。

3 検査及び委託料の支払い

(1) 検査

受託者は、運用期間中、月を単位として翌月10日までに本委託業務に係る委託業務完了報告書を本市に提出することとする。本市はこれを受けて検査を行い、検査結果を適当と認めた際は、請求書の提出を求めるものとする。

(2) 委託料の支払い

毎月後払いとする。

本市は、前項に記載する請求書を受領した日から起算して30日以内に、入札価格(税抜)に100分の110を乗じて得た金額を13等分した金額を月額とし、受託者の指定する口座に支払うものとする。ただし、月額に端数が生じた場合は、初回支払いに含める。

4 受託者要件

受託者はISO27001又は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度の認証を受けていること。

5 業務の再委託について

ア 受託者は、業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に再委託してはならない。

イ 受託者は、業務の一部を第三者に再委託しようとするときは、事前に、本市に対し、再委託先の名称、代表者氏名、その他発注者が指定する事項を通知し承認を受けなければならない。

ウ 受託者は、業務の一部を第三者に再委託した場合、当該再委託先に対し、本仕様書に定める受託者の義務と同等の義務を負わせるとともに、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の責任を負うものとする。

6 その他

ア 「個人番号カード」の呼称について、市民向けの案内等で使用する場合には、「マイナンバーカード」に統一するものとする。

イ 本仕様書に関して定めのない事項または業務上に疑義が生じた場合は、別途本市と受託者の双方協議の上決定するものとする。

ウ 本委託業務の履行期間満了又は履行期間中の契約解除等により、受託者の変更があった場合は、継続して本業務が円滑に行えるよう現受託者は次期受託者に業務の引き継ぎを行うこと。次期受託者が現場の確認及び引き継ぎを希望した場合は、これに協力すること。

エ 受託者は、想定する入電数を長期間にわたり大幅に超過するなど、仕様書に定める前提条件に大幅な変動があった場合で、本市が変更契約の締結を要請した場合は、可能な限りこれに応じること。

連絡先 松阪市役所戸籍住民課 永田 0598-53-4053