

## 久留米市個人番号カード予約システム利用契約 仕様書

### 1. 業務名

久留米市個人番号カード予約システムの利用業務

### 2. 目的

行政手続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（以下、「番号法」という。）第2条第7項に定める個人番号カード（以下「マイナンバーカード」という。）は、今般のコロナ禍における特別定額給付金のオンライン申請手続きでの活用により、その意義が広く認識された。また、令和2年度にはマイナポイントの付与、令和3年度には健康保険証としての本格運用が予定されており、今後のデジタル社会における行政運営に不可欠なインフラとして、各施策における活用の検討が進められている。

久留米市（以下「本市」という。）では、現在、本庁舎及び各総合支所市民福祉課、市民センターで実施しているマイナンバーカード交付について、平日夜間や休日（本庁のみ）にも交付事務を行っており、電話による事前予約制を導入している。

本業務では、マイナンバーカード交付の事前予約を行うためのウェブサイトの運営及び予約受付情報を管理するマイナンバーカード予約システムについて、庁内に設置している端末機器から LGWAN 通信回線を通じて利用できる ASP サービスの形態として、継続して機能提供を受けることで、本市におけるマイナンバーカード交付事務を円滑に行うことを目的とする。

### 3. 履行期間

構 築：契約締結の翌日 から 令和 3年 6月30日 まで  
運用保守：令和 3年 7月 1日 から 令和 8年 3月31日 まで

### 4. 契約形態及び支払い

契約形態は、サービス利用料の総額で契約するものとし、57ヶ月の分割により毎月後払いで支払うものとする。なお、構築費用及び保守関連費用はサービス利用料に含めるものとする。

## 5. 前提条件

(1)本市におけるマイナンバーカード関連事務件数（令和3年4月1日現在）

- ・人口：304,079人
- ・世帯数：138,003世帯
- ・交付枚数：66,246枚
- ・交付率：21.698%
- ・申請件数：105,220件

(2)本市で使用する端末の配置状況（予定台数）

庁舎名	課名	統合端末	LGWAN 端末	プリンタ
本庁	市民課	24台	7台	2台

※LGWAN 端末は予約システム専用ではなく、業務と兼用で行うことを想定。

## 6. 実施体制

プロジェクトとして、スケジュールが遅延することなく確実に履行できる体制を確立すること。委託開始時にはプロジェクト体制図を提出し、本市の承諾を得ること。プロジェクト体制の各役割は以下の通りとする。

(1) 役割

- ① プロジェクト責任者：受託者のうち全体の指揮命令、マネジメント全般を行うもの。
- ② プロジェクト管理者：受託者のうち作業計画の立案、作業の進捗管理、受託者との連絡・確認を行うもの。
- ③ 作業従事者：受託者のうちプロジェクト管理者の管理の下、作業の従事に当たるもの。
- ④ 久留米市市民課：本委託業務の契約担当課であり、本システム導入に際して各関係先との調整等を行う。
- ⑤ 久留米市情報政策課：本システム導入に際して、市民課と連携し、ネットワークや端末機器等の調整を行う。
- ⑥ 久留米市各総合支所市民福祉課、各市民センター：マイナンバーカードの交付場所であり、市民課と連携し、仕様やパラメータ等の決定等を行う。

## 7. 導入スケジュール

個人番号カード予約システムの構築スケジュールの想定は、以下の通りである。これを踏まえ、作業着手に先立って、受託者で想定するスケジュール（工程・作業内容・研修・運用テスト等）を作成し、本市へ提出すること。

期 間	内 容
令和3年5月	契約締結
令和3年5月～6月	設計、構築、テスト、研修
令和3年7月～	本番稼働

## 8. システム要件

### (1) 基本要件

- ① 調達するシステム（以下、「本システム」という。）は、公示時点で人口20万人以上の政令市又は中核市での導入実績を有すること。
- ② 本システムは、LGWAN-ASPとし、ASPコードを取得していること。また、それを証明できること。
- ③ 本市の総合行政ネットワーク（LGWAN）と接続して運用し、市民がインターネットからアクセスし、利用できること。また、本市が執務室内で運営しているコールセンターでは、LGWAN端末よりアクセスし、利用できること。
- ④ 地方公共団体情報システム機構（以下、「J-LIS」という。）が発行する交付通知書のIDをシステムで管理できること。IDは重複することもあるため、IDだけでなく他の情報と組み合わせて管理できること。
- ⑤ ウェブサイトを用いた交付予約及び本市職員による交付予約を、同一システム上で管理できること。
- ⑥ データセンターは、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「ティア4」に準拠していること。
- ⑦ ウェブサイトを利用して予約する場合は、24時間365日利用可能とすること。ただし、メンテナンス等で停止する場合を除くが、メンテナンスの場合は2週間前までに停止日時を本市へ提示するとともに、ウェブサイトにて市民に予告すること。また、市民にはアクセスした際にメンテナンス中であることや再開日時が分かるように画面設定を行うこと。
- ⑧ 契約期間中は、マイナンバーカード管理データ、予約受付データ及びサーバ上の各種ログ等を本市が求める年数、保存すること。
- ⑨ 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）は本市があらかじめ準備するが、本番稼働前に動作確認を行うこと。また、本市のLGWAN端末に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 LGWAN 利用環境】

OS : Microsoft Windows 10 / 7 (Pro)

ブラウザ : Microsoft Internet Explorer 11

※利用環境は変更となる可能性がある。

- ⑩ システムへのアクセス数制限がないこと。
- ⑪ 市民が予約の際に利用するウェブサイトの動作環境については以下の通りとする。

【OS】

Windows、Mac、iOS、Android など、パソコンやスマートフォンで使用されている主要な OS に対応できること。

【ブラウザ】

Internet Explorer、Google Chrome、Microsoft Edge、Safari など、パソコンやスマートフォンで使用されている主要なブラウザに対応できること。

- ⑫ 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。
- ⑬ 稼働日以降の予約をすでに受付している場合は、稼働前に受け付けた予約内容をシステムに反映できること。反映については、簡易な方法で実現でき、受託者は一括登録等の支援を行うこと。

(2) 職員業務へのシステム要件

- ① J-LIS から送付される個人番号カード作成情報を電子的にシステムに一括で取込む機能を用意すること。
- ② ユーザ権限を設定でき、権限に応じて閲覧できる内容や操作可能な機能を制限できること。また、ログイン管理ができること。
- ③ J-LIS から提供される情報を元にマイナンバーカードが保管されている場所の特定ができる機能を有していること。
- ④ 職員によりマイナンバーカード交付予約の登録が行えること。その際、日付別・時間別の予約可能件数と予約済み件数が表示されること。管理者権限であれば予約可能件数以上の登録も可能とすること。
- ⑤ 交付場所それぞれに対し、開庁・閉庁時間、開庁日、臨時開庁日の設定や、1時間ごとの枠の設定および予約数（予約時間帯、時間帯ごとの予約可能件数）を運用に合わせて自由に設定ができること。開庁時間については通常・短縮・延長などに対応するため3パターン以上設定ができること。また、それを職員が自由に追加削除できるようにすること。設定は交付場所や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。

- ⑥ 予約可能な最短日の設定を、市民・職員向けに設定できること（「開庁何日前まで」など）。また、当日の変更・登録にも対応できること。  
予約可能な最短日（いつから）から最長日（いつまで）を受付場所ごとに設定できること。最短日（いつから）は市民・職員向けに設定でき、当日の変更・登録にも対応できること。最長日（いつまで）は申込日を起点として、可能日数を指定する方法と、年月日を指定する方法のいずれかを選択できること。
  - ⑦ 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。予約や交付済、不備再手続等、交付状況のステータスが予約されている市民一人一人に保持でき、カード交付時には一括及び個別で更新ができること。また、ステータスは履歴を保持できること。
  - ⑧ 進捗状況等のデータは、必要に応じて取り出し、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。
  - ⑨ 予約日別・時間別等に詳細なリストが一覧（CSV形式・PDF形式）で抽出できるシステムであること。予約情報から交付対象カードの引き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。
  - ⑩ マイナンバーカードの保管場所をシステムで管理し、予約情報により保管場所において支所等へマイナンバーカードを回送する対象データが確認でき、希望する交付場所と保管場所、予約日のわかる回送リストが出力できること。
  - ⑪ 市民がインターネットから予約登録時に入力したメールアドレスへ一斉にメールを送信できること。送信する内容は職員が作成できること。なお、送信対象は別途協議とする。
  - ⑫ 予約したが来庁されなかった市民の一覧表が出力できること。さらに、その中でメールアドレスが登録されている市民に対して、再度来庁を促す内容のメールを自動的に送信できること。
  - ⑬ 職員のみが閲覧および修正可能な、個人の備考欄があること。備考欄はシステム上で随時編集可能とすること。
- (3) 市民へのシステム要件
- ① 予約ウェブサイトはユニバーサルデザインを考慮すること。
  - ② マイナンバーカード交付予約時に、交付通知書 ID と生月日でカードの正当性を確認できること。
  - ③ メールアドレスを入力後、市民に予約登録用の URL が記載されたメールを送信できること。
  - ④ 受信したメールに記載された URL にアクセスすることで予約登録画面に遷移すること。

- ⑤ 市民は受付場所を選択して、来庁日付・時間を予約できること。受付場所それぞれの設定条件に応じたカレンダーを表示させて予約ができるようにすること。
- ⑥ 予約登録時には、同居家族など、本人以外に複数人一括して予約ができること。その人数は1～5 人の間で本市が決定する。システム機能としては、最低1 人、最大5 人の中で自由に本市が決められるように準備すること。
- ⑦ 市民が予約時に、交付場所をプルダウンメニューから選択できること。総合支所及び市民センター等、複数の選択肢を与えておき、それぞれの設定条件に応じたカレンダーを表示させて予約ができるようにすること。また、市民が選択できる交付場所は職員が設定できること。
- ⑧ 予約時、日付別・時間別の予約可能件数と予約済み件数は表示されないこと。色で空き状況を示すなど、視覚的にわかるようにすること。
- ⑨ カレンダーから日時を選択した後、市民が注意事項を十分認識する工夫をすること。（予約登録完了後に表示するだけでは不可とする）
- ⑩ 予約の変更、取り消し、家族等の追加ができること。
- ⑪ 予約受付後には予約完了通知、変更や取り消しの場合は変更完了通知として、受付内容を記載したメールを自動送信できる機能を有すること。また、予約日前にはリマインドメールの送信ができること。
- ⑫ 同一の市民が二重予約できないこと。
- ⑬ メンテナンス時には、メンテナンスと分かる画面表示とすること。また、メンテナンス終了予定日時を表示させること。
- ⑭ 複数回連続でログイン情報を間違えるとロックする等、ロボットに代表される悪意のある攻撃等への対策を講じること。

## 9. 運用保守について

### (1) システム障害時の対応

システムに障害が発生した場合、速やかに本市に初報を報告するとともに、以下のように対応することとする。

- ① 障害内容を確認し、受託者の責任範囲を復旧させること。
- ② 必要に応じて、本市の承認を前提に取得済みバックアップデータの復元等による復旧操作を行うこと。
- ③ 復旧後は速やかに原因・対応内容・再発防止策等をまとめた障害報告書を作成し、本市へ報告すること。

### (2) 端末等の機器更新時における支援

受託者は、本市所管の端末及びプリンタについて、機器のリプレース、移設及び故障に

より機器更新等を実施した場合など、端末等への設定変更作業が必要となる場合は、構成設定ファイルの設定内容等、技術的な助言を行うとともに、不具合が発生した場合には解決に向けて協力すること。

#### (3) バージョンアップによる機能追加等

本システムのパッケージ機能追加やパッチ適用等が配布される場合は、速やかに本市へ内容説明を行い、本市の承認をもって適用作業を行うこと。また、将来的にはマイナンバーカード交付だけでなく、電子証明書の更新等についても対象とできること。

#### (4) 運用支援

- ① 毎月、委託業務報告書（機器保守内容、稼働状況内容）を提出すること。
- ② システムの操作方法やトラブル等に電話又はメールに迅速に対応すること。
- ③ 定期点検や障害対応を含め、問合せの受付・回答・完了等の一連の記録を管理し、必要に応じて適宜報告すること。
- ④ バージョンアップ等により各種設計書及び操作マニュアル等の記載内容に変更が生じた場合には、速やかに改訂版を提示すること。
- ⑤ 目標復旧時間の設定およびBCP（Business Continuity Plan）を策定し、業務継続の維持に努めること。

### 10. 研修の実施

- (1) 稼働前に職員に対して必要な知識、操作方法を身につけるよう操作研修を行うこと。
- (2) 管理者権限付与者には、別途、機能説明や操作研修を行うこと。
- (3) 研修時期、研修内容、回数、講師等については、事前に本市と協議の上、決定すること。その際、操作マニュアル等の資料は、事前に電子データを提供して本市と十分協議の上、必要部数を用意すること。

### 11. セキュリティの確保

本システムの提供を行う際には、次のセキュリティ要件を確保すること。

- (1) データセンターにおいてシステム及びネットワークは冗長化し、ホットスタンバイ構成とする。障害発生時には待機系に即座に切り替わり、サービスが継続できること。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。
- (2) サーバ室への入退室は、ICカードと生体認証による管理が行われていること。ま

た監視カメラによるモニタリングを実施していること。

- (3) システムを運用するサーバにおける本市のデータは、他の自治体や他のシステムと共用しないこと。
- (4) 予約データのバックアップが日々行われ、障害発生時には少なくとも前日の状態に復元できること。
- (5) 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イ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。
- (6) ウイ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ウイルス対策ソフトを用いて対策していること。
- (7) 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、必要に応じて速やかに対応を行うこと。
- (8) セキュリティ専門会社によるセキュリティ診断を受診すること。
- (9) 国のガイドラインに準拠したシステムであること。
  - ・クラウドサービス提供における情報セキュリティ対策ガイドライン（第2版）（総務省（2018年7月））
  - ・TCP/IPに係る既知の脆弱性に関する調査報告書（改訂第5版）（IPA 独立行政法人情報処理推進機構）
  - ・安全なウェブサイトの作り方（改訂第7版）（IPA 独立行政法人情報処理推進機構）
  - ・総合行政ネットワーク ASP 基本要綱（総合行政ネットワーク運営協議会）
  - ・地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（総務省令和2年12月版）
- (10) データの取扱い場所は、本市庁舎内及びデータセンター内、事前に本市の承認を得た施設内のみとする。
- (11) 稼働前に本市の個人情報保護委員会へ諮問が必要な場合は、システム構成やデータの流れなどを説明し、資料作成等の支援を行うこと。
- (12) 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。ユーザ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。取得したログの漏洩、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能として、バックアップを実施できる機能を有すること。また、手法として作業監視をするため、サーバモニタリングするアプリケーションを導入していること。ログの保存期間は、本市と協議の上決定すること。



## 1 2. 守秘義務、セキュリティポリシー

- (1) 本業務の遂行にあたっては、番号法に規定する各条項のほか「久留米市情報セキュリティ規則」を遵守すること。
- (2) ISMS、プライバシーマーク等、第三者機関の審査によるセキュリティ基準の認定を取得し、社内ルールや法令遵守（コンプライアンス）の仕組みが整備されていること。
- (3) 業務上知り得た情報の一切を漏洩してはならず、業務終了後や退職後においても同様とする。
- (4) 本市が提供するデータや資料の一切を、本業務以外の目的で利用及び複写・複製を行ってはならない。
- (5) 業務従事者に対しては、個人情報の保護に係る教育、訓練を行うこと。
- (6) 受託事業者が特定個人情報を取扱う場合には、別途契約約款で定める事項を遵守すること。

## 1 3. 納品物

業務着手時にスケジュール表（WBS）を提出の上、各段階で次のものを紙及び電子データで納品すること。

### (1) 構築完了時

- ・システム設計書、セキュリティ設計書、ネットワーク設計書
- ・機器構成図、機器設定書
- ・テスト計画書及び結果報告書
- ・操作マニュアル、運用マニュアル
- ・業務完了報告書

### (2) 運用保守時

- ・業務運用報告書（月次報告書）

## 1 4. 特記事項、その他

- (1) 業務の進捗状況については、本市に適宜報告すること。
- (2) 本業務の進捗報告や仕様検討等、必要に応じて会議を開催すること。会議の場所は、原則として本市庁舎内とする。また、会議の議事内容、協議内容及び結果について議事録を作成し、本市の承認を得ること。
- (3) 受託者が本市の事務室、サーバ室等に立ち入り、作業を行う場合には、本市に連絡し許可を受けてから行うこと。
- (4) 受託者が、本市の執務室等で作業を行う際は、名札等を着用すること。

- (5) 受託者は、作業日時について本市と十分打合せし、作業計画書を提出すること。また、作業により機器等を停止する場合については、事前に本市と打合せを行ったうえで行うこと。
- (6) 業務内容及びその他必要事項について疑義が生じたときは、本市と速やかに協議のうえ対応すること。
- (7) 仕様変更が発生した場合は、別途協議するものとする。また、本仕様書に記載のない事項については、本市と協議の上、決定するものとする。