

南関町窓口等申請書作成支援システム構築業務委託に係る
公募型プロポーザル要求仕様書

1. 業務件名

南関町窓口等申請書作成支援システム構築業務委託

2. システム導入の目的

人口減少など社会構造の変化が進展し、自治体における人的、財政的な経営資源の制約が強まる中、限られた経営資源を効率的に活用し、質の高い行政サービスを効果的・効率的に提供するための事務改革が求められている。また、行政のデジタル化の集中改革を強力に進めるため、国が策定したデジタル・ガバメント実行計画及び自治体 DX 推進計画に基づき、「南関町デジタル化推進計画」を策定し、町民や事業者等がデジタル化の具体的なメリットを実感できるよう、新たな行政サービスを提供するとともに、システムの標準化・共通化を推進することにより、経費の削減や職員の事務負担の軽減を図ることとしています。

この「南関町デジタル化推進計画」の基本目標である「町民サービスの向上・地域活性化のためのデジタル化」及び「行政事務効率化のためのデジタル化」を目指すための具体的な取り組み事項の一つである「窓口申請のワンストップサービスとデジタル化」を実現するために、「書かせない窓口システムの構築」を行い、窓口手続きに要する時間短縮により、町民サービスの向上、滞在時間の短縮を図る。

3. 履行期間

- (1) システム構築委託期間 契約締結日から令和5年3月31日まで
- (2) システム運用開始日 令和5年4月1日（予定）

4. 設置予定場所 南関町役場税務住民課

5. 設置台数

2セット（タブレット、二次元コードリーダー、ICカードリーダー、プリンタ、その他必要とされる機器等）

なお、ICカードリーダーと二次元コードリーダーは別途予備機をそれぞれ1台納品すること。

6. 基本的な考え方

- (1) システムを導入するにあたっては、システム導入経費の軽減、構築期間の短縮と安定稼働を図るため地方自治体で稼働実績のあるパッケージシステムとする。
- (2) 税務住民課に設置するシステムであるため、パソコンやシステムに不慣れな利用者でも簡単に操作できるよう配慮されたシステムであること。

- (3) 利用者が操作するシステムであることから、個人情報の漏洩がないよう情報セキュリティに配慮されたシステムであること。
- (4) 導入するシステムは将来の運用変更に加え、記載台での利用型に加え、窓口受付における職員利用型の双方の対応に柔軟に対応できるシステムであること。
- (5) 各種申請書については、既存の申請書様式と同じ様式を使えるように設定できること。
- (6) 各種申請書の様式について、既存の申請書様式にとらわれず、より効率的な様式の提案ができること。またその根拠として、複数の地方自治体において窓口業務のアウトソーシングの実績を有していること。
- (7) 導入したシステムについては、導入後5年間程度は継続して利用できるように保守対応が可能な体制であること。
- (8) システムの利用が進むよう、利用促進のためのツール等を準備すること。

7. システム機能要件

システム機能について、以下の機能については必須要件とする。

<事前申請システム機能要件>

- (1) 利用者が所持しているスマートフォンやパソコン、タブレットなど情報機器からアクセスし、手続きに必要な申請内容、持ち物や訪問窓口といった情報をナビゲーション機能で出された質問に回答することによって導き出せること。
 - (2) 日本法に準拠したクラウドサービスを活用すること。
 - (3) 一般の利用者でもわかるようなデザイン性に優れたユニバーサルデザインを採用していること。
 - (4) 「文字の可読性」を意識し、背景色と文字色のコントラスト比が W3C の基準の AA A 達成レベルで設計したデザインであること。
 - ※W3C : 「World Wide Web Consortium」 (<https://www.w3.org/>) の略で、Web 技術の標準化を行う非営利団体の名称。
 - W3C が定める「Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0」に定められた基準に準拠したデザインで設計。
 - (5) スマートフォンやパソコン、タブレットに最適化（レスポンシブデザイン等）された解像度で提供できること。
 - (6) 当町の申請画面だと直感的にわかるように、当町の要望で当町を代表する画像や町章などの初期画面への追加設定が可能であること。
 - (7) 事前申請の画面のベース色を青系、赤系、緑系、黄系、紫系等から選択が可能であること。
 - (8) 利用者がナビゲーション機能を利用するには、インターネットブラウザと LINE アプリからアクセスできること。また、iOS、Android OS の双方で動作できること。
- ※「LINE」は LINE 株式会社の商標または登録商標です。

- (9) LINE アプリからアクセスするには、当町で提供している公式アカウント（令和4年度中に公開予定）のトーク画面上のメニューからアクセスできること。
- (10) LINE アプリからナビゲーション回答、事前受付情報を入力した場合は、入力結果をトーク画面に返すこと。
- (11) 証明書の申請の他、転入・転居・転出といった住民異動手続き、及び出生、婚姻、離婚、死亡、氏名変更の戸籍関連手続きがナビゲーション機能の対象となっていること。
- (12) 利用者の途中離脱の軽減のため、ナビゲーション機能の質問の回答状況は、途中進捗が%で示されること。
- (13) 利用者が回答に迷わないように行政用語等の各質問の補足を表示できること。
- (14) 氏名の入力では自動入力するなど入力の省力化が図られており、漢字入力を行うことで入力した氏名（カナ）が自動的に入力されること。
- (15) 住所の入力では自動入力するなど入力の省力化が図られており、郵便番号の入力により該当の住所が反映されること。
- (16) 質問の階層は3階層の設定が可能であり、利用者の要件を網羅的に深掘りすることが可能であること。
- (17) 利用者の必須項目入力漏れ防止アラートが実装されていること。
- (18) あり得ない日付の入力防止策等が実装されていること。
- (19) 利用者が回答して得た結果の情報を印刷できること。
- (20) 利用者が回答して得た結果の情報を二次元コードとしてデータ格納できること。
- (21) 利用者が申請書に必要な異動者の4情報（氏名、住所、生年月日、性別）を、世帯主及び同世帯の構成員についての情報も来庁前に入力でき、二次元コードにデータ格納できること。
- (22) 二次元コードにはセキュリティを担保するため、AES方式による暗号化処理を施していること。
- ※AES：Advanced Encryption Standard（高度暗号化標準）の略。アメリカ政府が政府内の標準として策定した暗号化規格のこと。現在、実用化されている方式の中では、強度が極めて高いと言われている方式。
- (23) 二次元コードが作成された後は、利用者が登録した情報は事前申請システムから削除されること。
- (24) セキュリティ対策として利用者の操作が一定時間ない場合、入力中の情報が事前申請システムから消去される仕組みとすること。
- (25) 転入の際の新住所入力、転出の際の旧住所入力では、管内住所以外の情報を入力してもエラー処理となること。
- (26) 英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ポルトガル語、スペイン語、ネパール語の多言語対応ができること。
- (27) 事前申請システムのライフイベント毎のアクセス件数情報が取得できること。
- なお、アクセス件数情報は住民が利用するインターフェース毎（当町HP、LINE）

の件数が把握できるものとする。

- (28) ナビゲーション機能の導入設計においては過去の複数の導入実績に基づき設定された標準テンプレートを用いて実施し、先例を当町に提供することで導入負荷の軽減と網羅性が高く、利便性の高い機能を実現すること。

<申請書作成システム導入及び機能要件>

- (1) 申請書等の「記載日」については、申請（届出）日の日付を自動的に反映させること。
- (2) 申請書作成システムは事前申請システムで作成した二次元コードとマイナンバーカード及び運転免許証より申請書が作成できること。
- (3) 事前申請システムで作成した二次元コードを読み取ることができ、読み取った情報から必要な申請書を自動表示すること。
- (4) 事前申請システムで作成した二次元コードに格納されたコード情報を文字情報に変換し、変換した情報を申請書へ自動反映できること。
- (5) 使用できるカードは、「マイナンバーカード」及び「運転免許証」であること。
- (6) マイナンバーカードを利用する場合には、照合番号 B を入力し、IC チップに格納された「氏名」「生年月日」「住所」「性別」を読み取って各種申請書に反映させること。
- (7) 運転免許証を利用する場合には、第 1 暗証番号を入力し、IC チップに格納された「氏名」「生年月日」「住所」を読み取って各種申請書に反映させること。なお、申請書の「記載日」については、自動で日付を反映させること。
- (8) 操作端末と申請書を印刷するプリンタは一体化せず、用途に合わせて自由に設置することができる構成とすること。
- (9) 申請書によって、印刷時に両面印刷を可能とすること。
- (10) 操作に関する履歴を保管することができること。(管理する項目としては「日付」「時間」「利用カード種別」「利用者の生年月日」)
- (11) 手続きをする住民が操作することにより、各種申請書を印刷することができること。申請書の種類については、契約締結後に協議の上決定するものとする。
- (12) 申請書数は最大で 30 種類まで登録が可能であること。また住民が迷わないための分類が最大で 3 種類まで可能であり、ライフイベントの目的に基づいたカテゴリ設定も可能なこと（結婚、出生等）。
- (13) 各申請書の説明表示が可能であること。
- (14) 住民が利用する端末については、個人情報に端末に残らないこと。また、個人情報が端末に表示されないこと。
- (15) セキュリティ対策として住民の操作が一定時間ない場合、入力中の情報が消去される仕組みとすること。
- (16) 利用するマイナンバーカードや運転免許証を取り忘れることがないような仕組みであること。
- (17) 該当システムのみ操作できるような仕組みとし、その他端末としての機能を住

民の操作で使うことができない仕組みとすること

- (18) 端末の落下や衝撃による機械破損、あるいは盗難などといった、システム停止につながる事故防止の対策としてセキュリティケーブル結合、端末固定を実施できるシステムであること。
- (19) 利用する住民の目的（例：パスポートの取得等）に合わせて、必要と思われる申請書等の候補を表示させること。なお、利用目的に応じて必須の申請書等がある場合は、「必須」のアイコンを表示すること。
- (20) 利用目的の設定については、解除が容易に可能であり、最大で18項目が登録可能であること。

8. ハードウェア要件について、以下の内容については必須要件とする。

- (1) 申請書作成システムのハードウェアは下記の(2)～(4)の要件を全て満たし、端末、プリンタ、二次元コードリーダー等を計2セット導入すること。なお、ICカードリーダーと二次元コードリーダーは別途予備機をそれぞれ1台納品すること。
- (2) 申請書作成システムの住民用端末は下記の要件を満たすとともに、盗難防止策を実施すること。
 - ・画面サイズ：11.6型以上
 - ・解像度：1920×1080
 - ・メモリ：4GB以上
 - ・端末にUSB Type Aのインターフェースが2個以上あること
- (3) プリンタは設置スペースを考慮して小型プリンタを導入するものとし、両面モノクロプリンタを予定するものとする。なお、プリンタトナーは計2セットを納品すること。
- (4) 二次元コードリーダーは既に同システムでの自治体稼働実績を有し、データが欠損しないことは当然とし、読み込み面から0～5cmの範囲内で二次元コードをかざすと利用者がストレスを感じないスピード（1秒から2秒程度）にて読み取りが可能であること。

9. 保守・運用要件について、以下の内容については必須要件とする。

- (1) 障害等が発生した際に、問い合わせることができるサポートセンターを構築事業者自身が運営していること。
- (2) サポートセンターについては官公庁向けとして、サポート運営実績を有していること。
- (3) 障害等が発生した際に、問い合わせることができる電話対応窓口を受託者自身が運営していること。
- (4) サポートセンター体制は、大規模な震災等を考慮して東日本・西日本に複数拠点で行う体制を有していること。
- (5) サポートセンターへの問い合わせ可能時間は、年末年始（12月29日～1月3

日)を除く平日 8:00~18:00 を原則とする。

- (6) サポートセンターへの問い合わせは、フリーダイヤルによる受付体制を有すること。
- (7) プリンタの異常・障害の場合はオンサイト保守が可能であること。
- (8) 二次元コードリーダーの異常・障害の場合代替機利用等により速やかにサービスが再開可能な対応を実施すること。
- (9) 各種申請書の軽微なフォームの修正については、保守員での対応ではなく、当町職員での修正が可能な機能を有していること。
- (10) 各種申請書のフォーム修正後は、テスト印刷で確認する機能を有していること。
- (11) 利用者についての統計情報を確認する機能を有していること。(確認できる項目としては「日付」「時間」「利用カード種別」「利用者の生年月」)

10. システム構築業務内容

- (1) システム構築工程管理
- (2) ハードウェア構成定義
- (3) システム設定要件定義
- (4) ハードウェア調達
- (5) システムセットアップ・自治体個別設定
- (6) 帳票登録
- (7) 機器搬送・現場設置
- (8) システム稼動確認
- (9) 職員への操作研修

11. 納品物

- (1) ハードウェア
- (2) 打合せ書類
- (3) 操作マニュアル

12. その他 本委託業務を実施するに際して、次のことを厳守すること。

- (1) 本業務について取り扱う書類及び磁気媒体の取扱い、管理は、重要性を十分に理解したうえで、業務全般に支障がないように配慮するものとする。
- (2) 本業務にあたっては、誠実、正確かつ迅速を旨とし、知り得た秘密を第三者にもらしてはならない。
- (3) 書類および磁気媒体を借用する際に、借用証を差し入れるものとする。
- (4) 作業終了後、借用した書類および磁気媒体を速やかに当町へ返却するものとする。

以上