

かんたん窓口システム導入委託業務仕様書

令和 6 年 4 月

道志村役場ふるさと振興課

【目 次】

1. 事業概要
2. 調達内容
3. システムの要件
4. データセンター要件
5. システム導入要件
6. 運用・保守要件

1. 事業概要

(1) 目的

本村の高齢化率は令和2年度国勢調査により38.2%であり、全国平均の28.4%と比較しても高い割合となっている。高齢化率の上昇に伴い、窓口での手続きにおいて、申請書等への記載が困難な利用者が増えており、証明書等の発行手続きが円滑に進まない事態が発生している。よって、マイナンバーカード等を活用した「書かない窓口」の仕組みを取り入れ、申請者の利便性向上を図ることを目的としてプロセスの自動化を図るシステムを構築する。

構築するシステムは、以下の構成とする。

① 「申請書作成支援・手続き案内システム」、「証明書交付システム」

マイナンバーカードの利活用範囲拡大を図りつつ、住民の利便性向上と職員の業務効率向上を実現し、マイナンバーカードを活用するもの。

② 「申請管理システム」

マイナポータルでの申請データを住基システムまで自動連携し、職員の業務効率向上を実現するもの。

(2) 本村の概要

- ① 人口（令和6年4月1日現在） 男：773人、女：762人、計：1,535人
- ② 世帯数（令和6年4月1日現在） 632世帯
- ③ マイナンバーカード交付枚数（令和6年4月1日現在） 1,356枚

2. 調達内容

(1) 業務内容

業務内容は以下の通りとする。詳細な要件は、「3. システムの要件」で定める。

- ① 申請書作成支援・手続き案内システムの構築またはサービス利用
- ② 証明書交付システムの構築またはサービス利用
- ③ 申請管理システムの構築またはサービス利用

(2) 構築スケジュール

令和6年6月から構築を開始し、令和7年1月中旬にサービスが開始できること。

(3) 調達方針

次に掲げる事項を基本方針として「申請書作成支援・手続き案内システム」、「証明書交付システム」、「申請管理システム」の構築を行う。既存システムとの連携を確実に行うとともに、セキュリティ対策、本村職員の作業負担の軽減策等を講じ、業務継続性のある安

定的かつ効率的な運用の実現できること。

① 作業負担の軽減

安全かつ最適な導入スケジュールを計画・立案し、データセットアップ、既存システムとの連携等をできるかぎり作業負担の軽減ができる方法により実現する。

② 低廉及び効率的なシステムの導入

1) 本村の人口規模、マイナンバーカード交付実績等を考慮し、サービスの利用期間中の円滑な運用を可能とする最適なシステムを構築する。

2) 住民サービスの向上に資することは当然のことながら、コストについても十分に考慮し、「申請書作成支援・手続き案内システム」、「証明書交付システム」、「申請管理システム」の導入費用のみでなく、運用管理経費を含めた総コストの低廉化を図るため、LGWAN-ASP方式（クラウド方式）のシステムとする。

3) 構築する「申請書作成支援・手続き案内システム」、「証明書交付システム」、「申請管理システム」は拡張性のあるシステムとする。

③ 既存システムとの連携実績のあるシステムの導入

今回調達、構築するシステムの円滑な導入と安定稼働を図るため、稼働中の住基システム及び証明書コンビニ交付システムとのデータ連携の実績を本調達時点で有しているシステムを採用する。

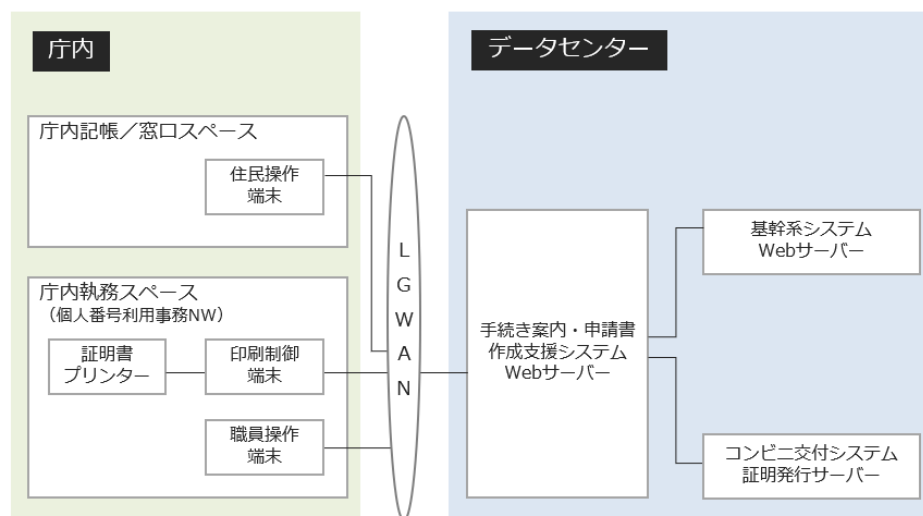
3. システムの要件

(1) 手続き案内・申請書作成支援システム

ライフイベントや設問への回答に応じて、該当する手続きの案内をするとともに、該当手続きの申請書作成を行うため、以下のシステムを構築する。

① システム構成

システム構成やネットワーク構成は以下を基本とし、本村・既存システム業者との3者協議の上、決定する。



② 機能要件

1) 住民向け機能

- a. 庁内に設置した操作端末で、住民がライフイベントの申請ができること。
- b. 手続きへの設問項目の回答をタッチ操作で簡素に行えること。
- c. マイナンバーカードの利用者証明用電子証明書を活用して本人確認がおこなえること。利用者証明用電子証明書のシリアル番号を元に失効確認を行うこと。
- d. 本人確認証（マイナンバーカード、免許証等）の券面情報を読み取り、申請書に転記できること。
- e. 申請情報の追加情報入力（申請者、世帯員情報入力）を行えること。
- f. 庁内に設置した操作端末で、ライフイベントに応じた対象手続きを案内できること。
- g. TASK 住基システムから、申請者の世帯員情報を参照できること。
- h. 住民のライフイベントごとに異動情報（異動事由、世帯員校正、年齢要件など）や設問への回答結果を元にした申請書や手続き案内票が作成・印刷できること。
- i. 申請情報を記載した申請内容票を印刷できること。
- j. 申請書の自署欄に手書き電子サインができること。手書き電子サインは筆圧の強弱を表現できること。
(筆圧感知レベル 4,096 段階以上のアクティブ静電ペンに対応したタッチディスプレイ推奨。未対応デバイスであっても、ペンのストロークから筆圧を表現できる仮想筆圧機能を搭載していること)
- k. 申請データを、既存の基幹（住基）システムに即時連携できること。
- l. 関連課にて申請データの呼び出し、必要な申請書の印刷ができること。
- m. 事前申請データのQRコード（スマホ）の読み取りを行い、来庁時に、住民がオンラインにて事前申請した情報を使って、住民異動届を受け付けることができること。
- n. 手続き案内票のQRコードの読み取りを行えること。QRコード読み取りにより、手続きの進捗消し込みを自動的に行えること。

2) 職員向け機能

- a. 職員用サイトで申請データの照会ができること。
- b. 職員サイトで、手続きに必要な申請書をプレビュー・印刷できること。
- c. 制度改正等で様式変更があっても、職員による操作で様式変更が可能なこと。
- d. 職員サイトに申請データの通知ができること。

③ 利用要件

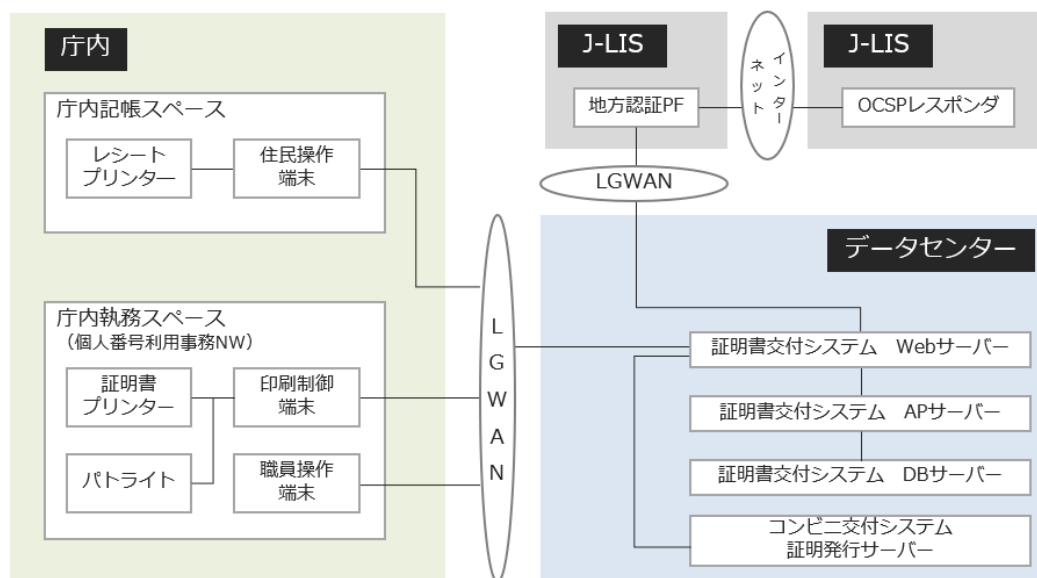
- 1) 住民による証明書交付申請に必要な機器（タブレット端末、IC カードリーダー、本人確認証スキャナなどの一式を1セット）は、本業務で調達する。
- 2) 職員が利用する機能は、本村に設置済み機器からブラウザでシステムを利用できる Web 型システムとする。

(2) 証明書交付システム

稼働済みの証明書コンビニ交付サービスと同等のサービスを庁内で利用可能とするため、以下のシステムを構築する。

① システム構成

システム構成やネットワーク構成は以下を基本とし、本村・既存システム業者との3者協議の上、決定する。



② 対象証明書

証明書コンビニ交付サービスでサービス対象としている証明書のうち、以下の証明書をサービス対象とする。なお、証明書様式はコンビニ交付サービスと同じ様式を出力できること。

- 1) 住民票の写し
- 2) 印鑑登録証明書
- 3) 課税・所得証明書

③ 機能要件

- 1) 住民向け機能
 - a. マイナンバーカードの利用者証明用電子証明書を活用して本人確認がおこなえること。

- b. TASK クラウドコンビニ交付システムの証明発行サーバと連携し、コンビニ交付と同一の様式で証明書が作成できること。なお、証明書には受付番号を印字すること。
- c. 証明書交付申請の画面展開はコンビニキオスク端末と同様の画面展開とする。
- d. 交付申請後、受付番号が印字された受付票を出力できること。

2) 職員向け機能

- a. 住民からの証明書交付申請があったことを光や音などで職員に通知できること
- b. 申請書および証明書は住民の交付申請後、執務室のプリンタに自動出力できること。また、設定によって職員が申請内容確認後、職員の指示により手動出力する運用にも変更できること。
- c. 住民からの申請、証明書交付履歴を画面で検索、照会できること。また、発行履歴画面から証明書の再出力がおこなえること。
- d. 「窓口交付分」の発行統計を集計し、グラフ形式で分かりやすく画面表示すること。
- e. 各種設定は、証明書発行場所ごとに変更でき、設定画面は担当課職員でも分かりやすい画面とすること。

④ 利用要件

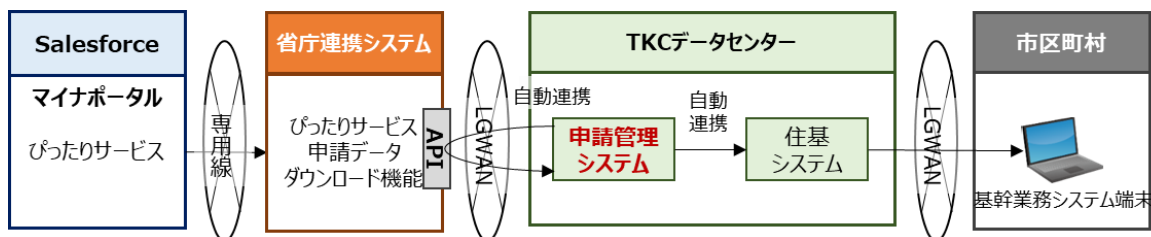
- 1) 住民による証明書交付申請に必要な機器（タブレット端末、IC カードリーダー、レシートプリンタなどの一式を 1 セット）は、本業務で調達する。
- 2) 職員が利用する機能は、本村に設置済み機器からブラウザでシステムを利用できる Web 型システムとする。

(3) 申請管理システム

稼働中の住基システムとのデータ連携を図るため、以下のシステムを構築する。

① システム構成

システム構成やネットワーク構成は以下を基本とし、本村・既存システム業者との 3 者協議の上、決定する。



② 機能要件

- 1) ぴったりサービス申請データダウンロード機能から申請データをダウンロードするための Proxy 機能を有すること。
- 2) ぴったりサービス申請データダウンロード機能から申請データを一括ダウンロードできること。
- 3) 申請データの内容を画面で確認できること。
- 4) ぴったりサービス申請データダウンロード機能から申請データを自動ダウンロードできること。
- 5) ダウンロードした申請データをバックアップできること。
- 6) ダウンロードした申請データを基幹業務システム（住基システム）に連携できること。

③ 利用要件

基幹業務システムと同じ端末でダウンロードした申請データを確認できるシステムであること

4. データセンター要件

データセンターは本業務の受託事業者自身が所有し、別紙「データセンター要件仕様書」をすべて満たしていること。

また、認証として ISO/IEC 27001 (ISMS)に加えて、ISO/IEC27018 を取得していること。

5. システム導入要件

(1) 進捗管理

契約締結後速やかに、本村と「申請書作成支援・手続き案内システム」、「証明書交付システム」、「申請管理システム」の導入に向けて協議または調整を行い、導入業務にかかる実施計画（WBS）を提出すること。提出後は WBS にもとづき本稼働までの進捗管理をおこなうこと。

(2) 操作研修

構築するシステムの操作方法等について研修を行うこと。なお、研修に使う資料は受託事業者で用意すること。

(3) データセンター環境設定

データセンターに環境を構築するとともに、プログラムやライブラリの設定（質問項目や申請書様式の初期登録など）を行うこと。

6. 運用・保守要件

(1) データセンター内におけるシステム運用進捗管理

- ① データセンターにおける運用監視業務は、受託事業者の社員が 24 時間 365 日体制で有人監視し、異常を予兆段階で早期に発見する等して障害を未然に防ぐこと。
- ② 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働状況、個人情報保管されたサーバへのアクセス状況監視、アクセスログ保管を監視すること。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働状況を監視すること。
- ③ 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磁気媒体に記録して保管すること。
- ④ データセンター内の入退室者を識別・記録できるセキュリティ設備(生体認証)により、許可された者のみ入退室が可能なこと。
- ⑤ サーバルームのラックは不正アクセスや不正操作防止のため鍵付きラックを使用すること。
- ⑥ 受託事業者は社員に対して、個人情報の保護に関する教育を定期的実施すること。

(2) システム保守

- ① システムの定期的なメンテナンスを行うこと。
- ② ソフトウェアのバージョンアップやメンテナンスを行うこと。
- ③ ソフトウェアのバージョンアップやバグの修正を適用する時は十分な検証を行い、適用すること。なお、適用するときは必ず本村担当者と事前に協議すること。
- ④ OS 等基本ソフトのバージョンアップやセキュリティパッチの適用に対応すること。
- ⑤ 問合せ先を明確にし、即座に対応が可能なこと。
- ⑥ 作業を行った場合、必ず作業報告を行うこと。

(3) ハードウェア保守

ハードウェアの故障に関しては、交換等故障復旧作業を行うこと。

(4) 障害対応

導入業務及びサービス提供業務において、障害等の不具合が発生した場合は、速やかに不具合解消の対応を行うこと。