

仕様書

1 件名

申請書自動作成システム導入設置業務委託

2 目的

本業務は、市民課及び各支所におけるマイナンバーカードの交付及びマイナンバーカード関連手続きを行う窓口業務において、「申請書自動作成システム」（以下「本システム」という。）を導入・運用することにより、マイナンバーカード等に記録された基本情報を活用して各種申請書を自動作成し、来庁者の手書きによる記入負担を軽減するとともに、窓口手続きの迅速化及び利便性の向上を図ることを目的とする。

また、今後見込まれるマイナンバーカード関連手続きの増加に対応するため、職員による申請内容の確認作業や案内の負担を軽減し、窓口業務の効率化及び市民サービスの向上を図るとともに、「書かない窓口」の実現に資することを目的とする。

3 業務概要

事業者は、本システムについて、機器等の調達、設置・設定、動作確認等、本システムの導入に必要な一切の業務を行うものとする。

本システムは、読み取り端末においてマイナンバーカード等を読み取り、申請者の基本情報（氏名、住所、生年月日等）を取得し、各種申請書へ自動印字して出力できるものとする。

4 履行期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

5 納入する機器等

(1) 数量

申請書自動作成端末（※）	9 式
プリンタ	9 台

※ 申請書自動作成端末とは、マイナンバーカード等の読み取り、利用者の操作及び申請書作成機能を備えた機器等をいう。機器等の構成は問わないが、本仕様書及び別紙2「機能要件一覧」に定める要件を満たすこと。

(2) 付属品

申請書自動作成端末及びプリンタの設置・運用に必要な USB ケーブル、電源アダプター、その他付属品を含むものとする。

6 導入設置日

令和9年1月（予定）とする。

設置時期は、機器等の調整及び操作研修等に要する時期を考慮し、本市と事業者が協議のうえ決定した時期とする。

7 機器等の設置場所及び設置台数

別紙1「設置場所一覧」のとおりとする。

8 基本要件

- (1) 窓口カウンターなどの省スペースに容易に設置でき、来庁者が安全かつ円滑に利用できること。
- (2) マイナンバーカードの券面事項入力補助アプリケーションにより取得可能な情報を各種申請書へ自動印字できること。
- (3) 本システムはタッチ操作に対応し、申請者の画面操作はすべてタッチ入力で行えること。
- (4) 複数の帳票の中から、必要なものをタッチパネルで選択できること。
- (5) 取得した個人情報を本システム内に保存しないこと。
- (6) 住民基本台帳システムその他本市の業務システムとのネットワーク接続を不要とし、システム単体で稼働できること。
- (7) 本システムの稼働に OS、ミドルウェアその他のソフトウェアが必要となる場合は、それらの利用に必要なライセンスを本業務に含めるものとし、導入及び本契約期間中に必要となる費用はすべて事業者の負担とすること。
- (8) 機器等はすべて新品とし、安定して運用できること。
- (9) 別紙3「対象帳票一覧」で指定する申請書様式を利用できること。
- (10) 画面表示については日本語及び英語による表示に対応し、利用者が容易に言語を切り替えられること。なお、英語表記に係る翻訳は事業者が実施するものとし、それに要する費用は事業者の負担とする。
- (11) 国又は地方公共団体（中核市、政令指定都市、又は特別区、若しくは本市と同等程度の人口を有する自治体）において導入実績があるシステムであること。

9 機能要件

別紙2「機能要件一覧」のとおりとする。

10 保守・運用要件

事業者は、本システムの安定的かつ円滑な運用を確保するため、本業務期間中は次の保守・運用支援を実施すること。なお、本業務に含まれる保守・運用支援は初年度の契約期間中のものとし、次年度以降の保守・運用支援については、別途契約を締結する予定である。

- (1) 問い合わせ対応

- (ア)電話又は電子メール等による問い合わせ窓口を設置すること。
- (イ)受付時間は、平日 8 時 30 分から 17 時 15 分まで（土曜日、日曜日、祝日及び年末年始を除く。）とすること。
- (2) 障害対応
 - (ア)障害発生時は速やかに原因調査及び復旧対応を行うこと。
 - (イ)障害内容、復旧見込み及び対応状況について本市へ報告すること。
 - (ウ)障害の原因を分析し、再発防止策を提示すること。
 - (エ)重大障害が発生した場合は、必要に応じて現地対応を行うこと。
- (3) 保守対応
 - (ア)プリンタはオンサイト保守に対応すること。
 - (イ)申請書自動作成端末はセンドバック保守又は同等以上の保守体制を有すること。
 - (ウ)ソフトウェア更新及び軽微な不具合修正に対応すること。
- (4) セキュリティ更新
 - (ア)事業者が提供する機器に OS 又はソフトウェアを使用する場合は、契約期間中、セキュリティ更新、品質更新及び脆弱性対策を本市と協議のうえ実施できること。
 - (イ)OS 又はソフトウェアの更新により本システムが正常に動作しなくなる場合は、必要な改修又は対応を行うこと。
 - (ウ)OS 又はソフトウェアのサポート終了に伴いシステムが利用できなくなることをのらないよう、必要な対応方法を提案すること。
- (5) 帳票保守
 - (ア)帳票の印字位置の調整及び軽微なレイアウト修正について、本市職員がプログラム改修を伴わず GUI 等により実施できる機能を有すること。
 - (イ)設定方法について技術的支援を行うこと。
- (6) 保守体制
 - (ア)保守責任者を定めること。
 - (イ)連絡体制及び障害発生時の対応手順を明記した保守体制を提出すること。

11 導入作業

事業者は、本システムの導入にあたり、次の作業を実施すること。

- (1) 要件確認
 - 本市と協議のうえ本システムの導入に必要な事項を整理し、導入スケジュール及び設定内容を決定すること。
- (2) 機器等の設置及び環境構築
 - (ア)搬入、設置、配線及び動作確認を実施すること。搬入及び設置日は本市と協議のうえ決定し、「6 導入設置日」までに動作確認を完了すること。また、運搬及び搬入費用は事業者負担とする。

- (イ)各機器が正常に連携して動作するよう設定すること。
- (ウ)運用開始に必要なソフトウェアのインストール及び設定を実施すること。
- (3) 帳票設定
 - (ア)別紙3「対象帳票一覧」で指定する帳票について初期設定を行うこと。
 - (イ)帳票の印字位置及び印字内容について本市と確認を行うこと。
- (4) 動作試験
 - (ア)本システムが本仕様書及び別紙2「機能要件一覧」に定める要件を満たしていることを確認すること。
 - (イ)実際の対象帳票を用いて印字試験を実施し、本市の承認を得ること。
 - (ウ)機器間の連携及び印刷機能について総合試験を実施すること。
- (5) 操作研修
 - (ア)操作マニュアル及び管理者マニュアルを作成し、紙媒体及び電子データ（Word、Excel、PDF等）で提出すること。また、帳票編集マニュアルを含めること。
 - (イ)運用開始前に本市職員を対象とした操作研修を実施すること。なお、研修日程及び内容は本市と協議のうえ決定することとする。
- (6) 運用開始支援
 - 運用開始後、初期運用期間中に発生した軽微な不具合及び操作に関する問い合わせに対応し、安定した運用開始を支援すること。

12 実施計画

- (1) スケジュール
 - (ア)契約締結後、速やかに導入スケジュールを作成し、本市の承認を得ること。
 - (イ)スケジュールに基づき進捗管理を行うこと。
 - (ウ)遅延が生じるおそれがある場合は、速やかに本市へ報告し、対応策を提示すること。
- (2) 実施体制
 - (ア)業務実施体制図を作成すること。
 - (イ)責任者及び担当者を明確にすること。
 - (ウ)要員を変更する場合は事前に本市へ報告すること。

13 議事録及び課題管理

- (1) 本市との協議を実施した場合は、協議後3営業日以内に議事録を提出すること。
- (2) 業務の履行にあたり生じた課題は、課題管理表で管理すること。
- (3) 経過や進捗状況等について本市から求めがあった場合は、速やかに報告すること。

14 機密保持及び情報セキュリティ

- (1) 本業務により知り得た情報を第三者及び事業者の従業員で本業務遂行に関係しない者に一

切、開示・漏洩してはならないものとする。この契約終了後においても同様とする。

- (2) 本市から引き渡された資料等を本業務以外に利用してはならない。また、承諾なく複写又は複製をしてはならない。
- (3) 個人情報保護関係法令及び大分市情報セキュリティポリシーに準拠した情報セキュリティ対策が講じられていること。
- (4) 個人情報の漏えい防止その他必要な安全管理措置を講じること。
- (5) セキュリティ対策の実施状況について、本市から求めがあった場合は報告すること。

15 危機管理

- (1) 安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。
- (2) 事故、災害、障害等の発生に備え、緊急時対応体制を整備すること。
- (3) 事故等発生時には本市へ速やかに報告するとともに、復旧に向け必要な措置を講じること。

16 その他

- (1) 事業者の責めに帰すべき事由により本市又は第三者へ損害を与えた場合は、その損害を賠償すること。情報漏えい等により損害が発生した場合についても同様とする。
- (2) 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、本市と事業者が協議のうえ決定することとする。