

申請書作成支援システム構築・保守業務
委託仕様書

令和8年3月

白糠町

1. 業務の名称

申請書作成支援システム構築・運用保守業務

2. 業務概要・目的

暮らしやすい地域社会の実現に向け、来庁した住民に職員が必要事項を聞き取り、必要な申請書類の作成・出力までを実現する「書かない窓口」を導入することにより、住民側の手書きによる重複記載の手間を軽減することと窓口事務の効率化、混雑の緩和を実現することを目的とする。

3. 履行期間

(1) システム構築業務

契約締結日の翌日から令和8年12月25日まで

(2) 運用保守業務

令和9年1月1日から令和9年3月31日まで

4. 履行場所

白糠町役場本庁舎のうち、発注者が指定する場所とする。ただし、当初履行場所以外の場所へ拡張する可能性を考慮すること。

5. スケジュール

本業務に関するスケジュールは、次のとおりとする。

(1) システムの実装運用に係るソフト・ハード調達、システム構築・設定

契約締結日の翌日から令和8年11月30日まで

(2) 実装運用に係る操作研修及び仮運用

令和8年12月1日から令和8年12月25日まで

(3) 本運用

令和9年1月1日から

(4) 運用保守

令和9年1月1日から令和9年3月31日まで

6. 記載外事項・疑義

この仕様書に記載のない事項又は仕様書の記載内容に疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議し決定の上、対応すること。

7. 再委託

本業務を一括して再委託してはならない。なお、契約後、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとする場合は、事前に書面(任意様式)により発注者の承認を得なければならない。

8. 機能要件

「書かない窓口」を実現する「申請書作成支援システム」(以下「本システム」という。)の構築業務として、次の要件を満たすシステムを構築すること。

なお、庁内の窓口支援との接続は、LGWAN を用いたクラウド型システムで構築すること。

また、以下の記載内容にかかわらず、基本機能として実装されている機能については、あわせて導入するものとする。

(1) 庁内向け窓口支援機能

- ① 本システムは、別紙「対象帳票一覧」に記載の帳票を対象とするが、将来的には、制限を設けず新たな申請書の取入れが可能な拡張性を有すること。
- ② 画面の指示に従って必要な手続き、手続きの場所、必要な持ち物、その他関連情報の提示が行えること。
- ③ 申請書に記載された内容を入力候補として保持する機能を有し、以降同一の記載を行う際に候補から選択することで入力の手間を省くことが可能であること。
- ④ 同一申請書内若しくは複数の申請書を記載する際には、重複入力を防止する機能があること。
- ⑤ 申請書の作成処理が完了した後は、以降の別の申請者による手続きにおいて、個人情報を残さない処理がなされること。
- ⑥ 職員と利用者双方にて記載中の申請内容を確認できること。
- ⑦ 複数の申請書への利用者の電子サインは、一度の記載で完了できること。
- ⑧ 申請時に総合窓口あるいは窓口が複数に分かれる場合も、二次元コード又はそれに準ずる独自のコードを利用した情報連携を行うことができること。
- ⑨ 申請された情報は CSV データなどで出力され、基幹系システムとの連携が図れる連携ファイルが出力可能であること。
- ⑩ 運転免許証の券面情報 4 情報を読み取り、指定する申請書に出力及びその状態で申請書の印刷ができること。マイナンバーカードの場合は IC チップの 4 情報を読み取り、指定する申請書に出力及びその状態で申請書の印刷ができること。
- ⑪ 住民記録システム標準仕様の転出証明書情報 QR コードの世帯情報を読み取って、申請書に世帯の 4 情報の出力及びその状態で申請書の印刷ができること。
- ⑫ 本システムを使用し来庁前に申請書情報を事前入力でき、来庁後にスムーズな手続きが可能であること。

(2) メンテナンス機能

- ① 画面からの指示内容や申請書様式データ等は、本システム稼働後も職員自ら修正及び追加が可能であるメンテナンス機能を有すること。
- ② 申請書様式データの登録数に制限を設けることなく、将来的には全ての窓口業務で利用が可能なこと。
- ③ 新規申請書様式データの追加等は、スケジューリング機能を利用して指定した利用開始日から本番環境に反映できること。

- ④ 職員情報としてシステムにログイン可能なID、パスワード、担当課を設定でき、管理機能が付与されているユーザが利用期限を含め管理できること。

9. ソフトウェア・ハードウェアの調達

本システムの稼働環境として必要となる次の機能要件を満たすソフトウェア（ミドルウェアを含む。以下同じ。）及びハードウェア一式を調達すること。

ハードウェアは、本システムが正常かつ快適に稼働する環境となるものを選定するものとし、調達したハードウェアは、原則として発注者に帰属する。

なお、以下の記載内容にかかわらず、前述「8機能要件」に示す各機能の動作に必要な品目・機能については、一式を調達すること。

(1) 職員用端末各11セット

- ・本システムの実行環境として稼働するノートパソコン。
- ・白糠町のL GWANドメインに参加できること。
- ・業務ソフトはドメインユーザがログオンした状態で稼働すること。

【ノートパソコン】

ノートパソコン本体(Corei-5/メモリ 16GB/SSD256GB)
5年のハード保守を含めること

【ミドルウェア】

8.機能要件を満たすミドルウェアを調達すること

【通信規格】

有線LANを使用できること

【インターフェース】

外部機器の利用を含め仕様を満たす全ての機器を同時に接続できるインターフェースを有すること。そのうえでUSBポートType-Aの空きポートを1つ以上有すること。

また、端末本体にLANポートが実装されていない場合は、USBType-Cハブ付きギガビットLANアダプタを調達すること。

【マウス】

Bluetoothにて接続可能なマウス

【テンキーボード】

必要に応じてBluetoothにて接続可能なテンキーボードを調達すること

【セキュリティーワイヤーロック】

【初期設定作業】

本システムが正しく動作できるよう設定されていること。「管理者権限」「ユーザ権限」については、原則設定するものとし、その内容は、発注者と受注者が別途協議し決定の上、対応すること。

調達したノートパソコンは庁内ネットワークで使用するため、必要ミドルソフトウェアを調達・設定すること。

(2) タッチパネル対応モバイルモニタ 11 台

窓口対応時の住民用タッチパネルモニタは、入力した内容を接続する職員用端末に転送する機能を有すること。15.6 インチ以上。解像度 1,920×1,080 以上。

また住民操作用のタッチペンを調達すること。

(3) 本人確認書類読込機器 11 台

なお、本町と協議のうえ、読み込んだ 4 情報については本システムと連携を行うこと。

(4) 二次元バーコードリーダー 11 台

システムで使用する二次元コードの読み取りに対応していること。

(5) LAN 環境

LAN 環境は、既設環境を使用する想定のため、調達範囲には含めない。

なお L G W A N に接続することを想定しているため、発注者の情報セキュリティポリシーに準拠した有線 LAN 環境を採用する。設置する端末は、インターネット回線へ直接接続してはならない。なお、提供後、発注者にてセキュリティ対策を行う予定としており、実施にあたっての支援を行うこと。

10. ソフトウェア保守

受注者は、本システムの稼働環境として発注者に納入したソフトウェアについて、本システムの正常稼働を維持するため、保守作業（本システムに関する軽微な運用支援を含む。）の実施を保障すること。

- (1) 発注者からの障害時連絡を受けられるよう連絡体制を整備すること。
- (2) 連絡受付の時間帯は、行政機関の休日に関する法律（昭和 63 年法律第 91 号）第 1 条第 1 項に規定する日を除く平日午前 9 時 00 分から午後 18 時 00 分までの時間を基本とし、詳細については、発注者と受注者が協議し決定の上、対応すること。
- (3) 障害発生時、発注者から連絡があった際は、速やかに復旧作業に当たること。
- (4) 障害時は、障害対応の復旧状況及び復旧見込み時間等を随時発注者に報告すること。
- (5) 障害復旧後、同様の障害が発生しないよう是正措置または予防措置を講じること。
- (6) 技術的な問題や障害を解決するために必要な技術情報、障害切り分けのノウハウ、作業手順、解決方法や回避方法等の技術支援を提供すること。また、必要に応じて、障害復旧作業を実施した際のノウハウを反映すること
- (7) 定期保守作業等を実施する場合、その日次時間を事前に連絡し本町から了解を得ること

(8) 保守作業完了後に完了報告を実施すること。

11. 納品物

本業務における以下の成果物を納入すること。

成果物は、MS-Office 製品若しくはPDF形式で作成の上、CD-Rなどに格納したものの1部を1セットにして納入すること。なお、詳細は発注者と協議のうえ、提出する成果物の種類・内容・納入期日等を決定すること。また、受注者及び発注者が協議の上、別の成果物を作成することに合意が得られた場合は、成果物の名称及び内容、納期などを決定して作成すること。

No	納品物
1	業務完了報告書
2	機器等マニュアル
3	各種設定一覧
4	本システムで作成した帳票定義等データ等
5	上記9で指定したソフトウェア・ハードウェア一式

12. 非機能要件

(1) 接続要件

システム接続が同時に11台の場合において、パフォーマンスが低下しないよう、十分なキャパシティを備えること。

(2) サポート体制

受注者は、本システム導入の目的達成に必要な知見を有する者を配置し、業務の円滑な推進ができるよう十分な体制をとり、設定内容についての問い合わせや不具合時の調査支援を行うこと。

(3) ログの保存・取得

不正利用の抑制や利用状況についての分析を行うため、システムのログを保存・取得することができること。ログの保存期間については、発注者と協議し決定の上、対応すること。

(4) データバックアップ

① 自動バックアップ機能を備え、最低でも24時間前までのデータを保持すること。また、情報の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するためのセキュリティ対策が取られていること。バックアップの管理や方法については、発注者と協議し決定の上、対応すること。

② 本システムの保守作業前に実施する臨時のバックアップ作業や障害復旧のために実施するリストア（データ復元等）作業が必要となった場合は、運用保守において作業を実施すること。

(5) セキュリティ要件

本システムは、特定個人情報を含む機密性、秘匿性の高い情報を管理するため、情報資産の適切な管理に努めるとともに、以下のセキュリティに関する要件を備えること。

① 内外からの不正な接続及び侵入、本システムが保有する情報の漏えい、改ざん、

消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。

- ② 継続的にセキュリティが維持されるよう取り組むこと。
- ③ システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。アクセス許可された操作者に対して、発注者側で権限管理を行う機能を設け、グループ別に操作権限・アクセス権限を設定できること。

(6) 情報セキュリティに係る認証

- ① 一般財団法人日本情報経済社会推進協会 (JIPDEC) によるプライバシーマークを取得していること。
- ② 情報セキュリティマネジメントシステム (ISO/IEC27001) 認証を取得していること。外部クラウドサービス等を利用する場合は、クラウドサービスセキュリティ (ISO/IEC27017) 認証を取得している事業者を利用すること。

13. 納入作業

- (1) 発注者が指定する場所に納入すること。
- (2) 納入作業時間は、発注者と協議し決定すること。場合により、平日の夜間又は休日での納入の可能性があることに留意すること。
- (3) 作業においては、関係する法令等を遵守し、安全、衛生等の管理に留意して行うものとする。また、必要な事項は、発注者と予め協議を行い、その内容を共有すること。
- (4) 作業中における営造物の損傷等、第三者に与えた損害に対する保障は、受注者の負担とする。
- (5) 作業中における営造物の損傷等、発注者に与えた損害に対する保障は、発注者と協議を行い受注者の負担で修復すること。

14. システム動作検証

システムの本稼働にあたっては、システムの画面、帳票、データ作成等、全ての機能について事前に動作検証を実施すること。また、検証の結果、不具合が確認された場合は、稼働開始日までに解決すること。

15. 機密の保持

本業務に関して入手した情報等は、発注者に無断で使用し、第三者に漏らしてはならない。

16. 留意事項

- (1) 本仕様書は、主要事項を示したものであり、本仕様書に明記されていない事項についても、企画・開発業務として当然実施すべき事項については実施されるものとする。
- (2) 作業の実施にあたっては、事前に担当者と協議し、作業状況を担当者へ逐次報告し、担当者の承認を得たうえで対応すること。
- (3) 受託者は、本業務の一部を再委託する場合、書面により担当者の承認を得ること。

- (4) 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、信義誠実の原則に従い両者が協議し、定めるものとする。

17. 担当窓口

白糠町役場企画総務部総務課情報統計係

所在地：〒088-0392 北海道白糠郡白糠町西1条南1丁目1番地1

電話：01547-2-2171

F A X：01547-2-4659

E-mail：joho@town.shiranuka.lg.jp