

# 那珂川市書かない窓口導入業務仕様書

令和7年4月

## 1. 業務名称

那珂川市書かない窓口導入業務

## 2. 履行期間等

契約締結日から令和8年3月31日まで（完了検査、業務実績報告を含む）

本稼働時期は、令和8年1月1日とする。

※本業務の支払方法は、本業務完了後、本市による検査の上、令和8年4月以降に全額を支払うこととする。

なお、本市としては、令和8年度以降も本業務の運用・保守業務を計画している。

## 3. 業務の目的

本市の窓口では、年間約40,000件の証明書発行申請を受け付けている。高齢者や外国人などの市民には申請方法を理解できない人や、手が不自由・字が書けないなどの理由で申請書記入が難しい人、書く事自体が手間に感じる人が多いため、市民によっては申請手続きのしやすさに課題がある。また、申請書が手書きのため、記入ミスによる書き直しが発生しており、市民の負担も増加している。昨年度実施した市民アンケートにおいても、申請書が記入しづらい等の意見が挙がっている。

これらの課題を踏まえ、本業務では、公式LINEアカウントを活用した申請書の事前作成支援や来庁時にはマイナンバーカードを用いた申請書作成支援を行う。これらのシステムを導入することにより、市民の利便性向上と窓口業務の効率化を図ることを目的とする。

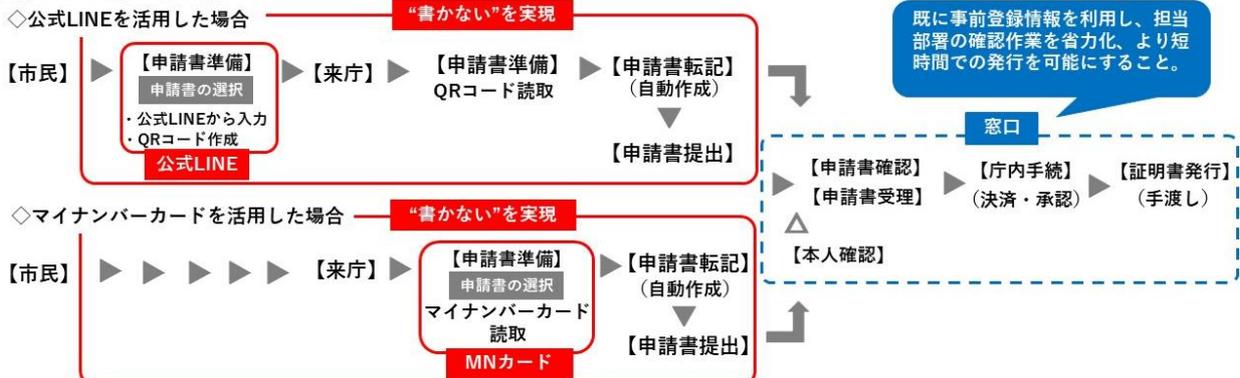
## 4. 書かない窓口の業務の流れ

本業務における運用は、公式LINE及びマイナンバーカードを利用した場合の2種類の申請書作成手段を提供すること。

### ◆現行の窓口



### ◆書かない窓口導入後



## 5. 業務範囲

### (1) ハードウェアの調達・設置

ア. システム稼働に必要なハードウェア一式（端末、プリンタ、カード読み取り機、帳票選択用のタッチパネル、その他付属機器等）の調達

端末やプリンタ等機器のスペック（CPU、メモリなど）については、受託事業者の提案に基づき、本市との協議によって決定する。

なお、上記のハードウェア一式（以下「機器」という。）は本市が導入し、機器の所有権は本市に帰属するものとする。

また、後述「9. 運用・保守要件」に記載される通りに機器の運用・保守をすること。

イ. ハードウェア納入・設置（動作確認含む）

### (2) オンライン又はマイナンバーカードによる申請業務の登録及び印刷の実現

ア. 共通要件

- ①那珂川市が用意する申請書データを申請書作成支援システムに登録できること。
- ②申請書の「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。
- ③帳票設定可能な申請書の種類については、10種類以上設定ができること。

イ. 公式LINEの活用

- ①LINE ヤフー株式会社が公表しているLINEアプリの推奨環境において利用可能であることを原則とし、最新バージョンが公開された場合は可能な限り速やかに対応すること。
- ②公式LINEの入力フォームで希望する申請書を選択し、「氏名」、「生年月日」、「住所」、「性別」の基本情報やその他質問形式で聞き取った申請書記載要件の情報を申請書に反映させる機能を有すること。
- ③クラウド型の提供サービスであること。
- ④24時間365日利用可能であること。ただし、深夜の時間帯におけるバックアップ、計画的な保守等、サービス運用に最低限必要な時間の停止を除く。
- ⑤利用者は、スマートフォン用のiOS版又はAndroid版のLINEアプリを使用し、本業務で提供するサービスを利用できること。
- ⑥サービスの利用にあたって、利用者にLINEアプリ以外のインストール等の操作を求めないこと。ただし、友だち追加や受信設定は除く。
- ⑦本市職員が利用する管理画面は、本市が使用するインターネットPCのEdge、Google Chrome等のブラウザにて操作が行えること。
- ⑧特定のブラウザバージョンにおいて不具合が確認された場合は、不具合の影響や修正の妥当性を本市と協議の上で決定すること。
- ⑨インターネット通信は、SSL/TLSによる暗号化を行い、改ざん防止対策を実施すること。
- ⑩本業務を履行するに当たっては、本市情報セキュリティポリシーをはじめとする関係例規及び法令等を遵守すること。

ウ. マイナンバーカードの活用

- ①マイナンバーカードから読み取った「氏名」、「生年月日」、「住所」、「性別」の基本情報やその他質問形式で聞き取った申請書記載要件の情報を申請書に転記させる機能を有すること。
- ②マイナンバーカード読取機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が可能であること。

③申請する帳票は、市民の来庁時に窓口でタッチパネルを用いて選択できること。

(3) 申請書作成支援システムの導入及び利用開始に向けた支援

本業務で調達した端末に、申請書作成支援システムをインストールし、動作確認を行うこと。その上で、以下の要件に対応すること。

ア. メニュー構成

- ① トップメニューに表示する項目やリンクは、本市と協議の上で決定すること。
- ② サービス提供開始後に管理画面でデザインやメニューの変更ができること。
- ③ トップメニューをタブ化し、タップすることでメニューの切替えができること。
- ④ 応答シナリオは、受託事業者が本市にサンプルを提供し、本市で素案を作成する。その後、受託事業者において調整を行い、初期設定を実施すること。
- ⑤ 利用者からの問合せに対し、ボタンを用いた選択肢の応答ができること。また、ボタンのタップにより設定した応答シナリオに沿った応答ができること。
- ⑥ 応答シナリオにリンク（URL）を設定できること。
- ⑦ 応答シナリオは、作成数に上限がないものとし、協議のうえに変更できること。
- ⑧ 申請書作成支援システムに登録する申請書データは、Excel 形式とすること。

イ. 導入支援の実施

- ① 導入の際、サービスの基本的な操作についての説明会を実施すること。
- ② サービスを導入している他自治体の取組みや活用事例の情報を提供すること。
- ③ サービス提供開始前までにサービスが正しく動作するよう設定のアドバイスや指示、レビューを行うこと。また、その結果に応じて改善方法等を提案すること。
- ④ 進捗、課題等を確認する定例会議やサービス導入に関するミーティングを実施した場合は、議事録を作成し、疑義が発生しないよう本市との合意を行うこと。

ウ. 操作研修の実施

- ① 運用リハーサル前に、本市職員が利用する機能について操作研修を行うこと。  
窓口対応基本操作研修 1回×1時間程度  
管理者用応用操作研修 2回×2時間程度
- ② 操作研修環境及び操作研修資料は、受託事業者が準備すること。
- ③ サービスの詳細な操作方法を記入したマニュアルを提供すること。
- ④ パソコン操作に不慣れな職員でも理解できるよう、画像等を用いてわかりやすい表現で記述されたマニュアルにすること。
- ⑤ マニュアルは、データでの納品又はシステム上でいつでも閲覧できること。

エ. 他システム連携要件

- ① 応答シナリオの応答から市ホームページにリンクできること。

6. 設置個所及び台数

設置場所	所在地	ハードウェア一式の設置数
市役所（本庁舎） 市民課	那珂川市西隈1丁目1番1号 1階	各1

## 7. 作成帳票の種類

- ・住民票等交付申請書
- ・印鑑登録証明書交付申請書
- ・印鑑登録申請書
- ・戸籍証明書等交付請求書
- ・税務証明申請書

注) 作成帳票の種別や様式等は、契約後に所管課と協議の上決定する。

なお、上記帳票の種類は本業務におけるもので、令和8年度以降は、作成帳票数が増える可能性がある。

## 8. 運用・保守要件

令和8年1月1日の本稼働を踏まえて、以下の点を十分に留意すること。

### (1) サービス運用要件

#### ア. 運用体制の整備

受託事業者にて運用管理（運用サポート、障害対応等）を行うこととし、受託事業者は運用業務を統括する窓口責任者と業務を遂行する窓口担当者を設けて、本市の業務を円滑に進める支援体制を整えること。

イ. ヘルプデスクによる問合せ対応など、トラブル発生時の対応とその連絡方法等、サポート体制を明確にすること。

ウ. 機器の故障が発生した場合は、基本的に機器保守の範囲内で当日中に保守対応の人員が訪問の上対応する。ただし、機器の故障の程度により当日対応が困難な場合は、市と受託事業者の協議により対応を決定すること。

#### エ. 運用・保守ルールの策定

- ① サービス提供開始までに運用・保守業務フローを作成し、本市の了解を事前に得ること。
- ② 運用・保守業務フローに基づいた運用管理を行い、本市に対して定期的に報告すること。
- ③ 運用・保守業務フローは運用年度ごとに点検を行い、不備がある場合はこれを改善すること。

#### オ. 障害対応ルールの策定

- ① 障害等発生時の連絡体制（人員構成、連絡方法、緊急連絡先、連絡ルート等）を明確にすること。
- ② 障害等を検知した場合は速やかに本市に報告し、原因調査に着手すること。
- ③ 障害等発生後の調査、復旧において、対応又は支援を行うこと。

#### カ. 問合せ窓口の整備

- ① 問合せを受付けるための窓口を用意すること。
- ② 問合せ窓口は、電話及びメールによる受付、回答を行うこと。
- ③ 問合せ窓口は、障害発生時等の一次受付窓口を兼ねること。

#### キ. 保守及びバックアップの実施

- ① サービスを運用するために、申請書作成支援システムの保守作業を定期的実施すること。
- ② 障害等に備え、データのバックアップを適切な方法で実施すること。

## (2) セキュリティ対策の実施

### ア. システム的セキュリティ対策の実施

- ① OS・ソフトウェア等の修正プログラムやアップデート、パターンファイル等が配布された場合は、直ちに動作検証を実施し、本市に報告のうえ適用すること（スタンドアロンの機器は除く。）。
- ② ファイヤーウォール等のサイバー攻撃対策・不正アクセス対策を実施すること（スタンドアロンの機器は除く。）。
- ③ 適切かつ万全なウイルス対策を実施すること（スタンドアロンの機器は除く。）。

### イ. 管理的セキュリティ対策の実施

- ① 脆弱性に関する情報を収集し、必要な対策を実施すること。
- ② アクセスログを一定期間保存すること。
- ③ いかなるネットワークにも接続しないよう注意喚起を行うこと。

## 9. 納品物

本業務における納品物は以下のとおりとする。なお、提出にあたっては、紙媒体1部及び電子媒体（CD-ROM）1枚を納品すること。

- (1) プロジェクト計画書
- (2) デザインデータ一式
- (3) 操作マニュアル
- (4) 議事録
- (5) 完成写真

設置前、設置後の写真を撮るものとし、機器、ケーブル等の写真を撮影すること。また、その他本市の指示に基づき、必要な写真を撮影すること。

## 10. その他

- (1) 本仕様書は、本業務の目的達成のために修正すべき事項がある場合、受託事業者と本市の協議により契約締結段階において項目を追加、変更又は削除することができる。協議が整った場合に、予定価格の範囲内で、本市と随意契約により委託契約を締結するものとする。
- (2) 本仕様書に記載された事項が履行できなかったときは、契約金額の減額又は損害賠償請求等を行うものとする。

## 11. 事務局・契約先

那珂川市総務課 DX 推進担当

〒811-1292

福岡県那珂川市西隈 1-1-1

電話：092-953-2211

メール：jyohou@city-nakagawa.fukuoka.jp