

【別紙】

書かない窓口支援システムに関する情報提供依頼（RFI）に係る要件等について

（◎…必須 ○…必須ではない）

1. 機能要件

1.1 庁内向け窓口支援機能

1.1.1 手続き案内(質問・回答入力)

- ◎ マイナンバー事務系端末を用いて、手続き案内のための質問に回答することで、必要な手続きに関する案内ができること。
案内は当該窓口だけでなく他窓口に関する手続きも含め、複数の手続きが案内できること。
また案内では申請書だけでなく「○○手続きのご案内」等の申請書作成を伴わない案内情報も表示できること。
- ◎ 質問に回答する際は「はい」、「いいえ」でのシンプルな回答とすること。
同一画面内に全質問に対する進捗状況が把握できること。
また、これまでの回答も同一画面で確認でき、選択することで当該質問に遷移できること。
- ◎ 質問に対する「はい」、「いいえ」の回答は基幹系データを活用して自動回答できること。
基幹系データが無い質問であっても、年齢要件等により自動回答ができること。
- ◎ 必要な手続きに関する案内は画面及び案内用紙を印刷できること。
また、追加案内ができるよう任意の申請書を追加できること。
案内画面及び案内用紙には以下の表示ができること。
 - ・ 手続き名、必要書類、申請場所、関連情報（注意事項）
これらは文字だけでなく、参考画像、PDF、URLの設定が可能なこと。
 - ・ 再来庁や次の窓口への手続き継続用のQRコード
 - ・ 案内用紙印刷の際には画像の印刷を含めるか否かを選択できること。

- ◎ 再来庁や前の窓口からの継続手続きの場合、案内用紙の手続き継続用のQRコードを読み込むことで、手続きを継続できること。
また前の窓口からの継続手続きの場合、前の窓口で入力した申請情報を引き継げること。
住民のQRコード紛失や機器の故障に備え、氏名カナ等で申請情報を検索し、呼び出せること。

1.1.2 申請情報入力

- ◎ 手続き案内から申請情報入力へは一連の流れでスムーズに行えること。
複数の申請書が必要な場合も、連続して一括で入力が行え、各申請書間で入力情報が引き継げる仕組みを講じてあること。
基本4情報以外であっても共通項目について引き継げること。
- ◎ マイナンバー事務系端末を用いて、申請情報の内容入力が行えること。
申請内容の入力においては、職員および住民が迷わず記載できるように申請書イメージを確認しながら入力できること。
- ◎ 申請書への入力では記入項目ごとに入力される都度、申請書イメージにリアルタイムに反映され、手書き同様のイメージで申請書作成ができること。
- ◎ 申請書の入力時に氏名、住所、資格情報等について基幹系データを活用して自動入力できること。
- ◎ 手続き案内で示された申請書以外であっても必要に応じて追加・削除し、申請書入力ができること。

1.1.3 入力補助機能

- ◎ 住所については、郵便番号を選択することにより、町名まで表示させ、住民の入力軽減を図ることができること。
住所は、全国住所辞書等を取り込むことで郵便番号から町名までの表示・入力等を可能とすること。
また、特定の住所を入力した場合、建物名が自動入力されること。
郵便番号が分からない際のために、住所を直接検索する機能も有すること。
- ◎ 申請書入力の際には、「候補」ボタンを選択することで、これまで入力した類似内容が一覧で表示され、その一覧から選択することで当該項目へ入力可能であり、一度入力した内容は二度入力しない機能を有すること。

- ◎ 複数の申請書を入力する必要がある場合、1度記載した届出人基本4情報などの記載については、2枚目の申請書以降は、既に入力されている状態から申請内容入力が行える機能を有すること。
この設定は基本4情報に限らず、申請書間で任意に設定可能であること。
また同一窓口に限らず、他の窓口の申請書へも引き継げること。
- ◎ 日付入力、自由入力、住所入力などの各種入力項目ごとに、適切なユーザーインターフェースをもって、入力を促すことができること。
- ◎ 世帯員等が多く明細行が足りなくなった場合であっても申請書の複写ができること。
- ◎ 住民が住所を記載する箇所については、市外住所だけでなく、市内住所にも対応可能であること。
また、市内住所入力における番地形式は、町名から自動で判定し住民へ適切な番地入力方法を促すシステムとなっていること。
(例：1番1、1-1等の形式を正確に入力を促せること)
また、1つの町名に複数の番地形式がある住所にも対応できること。
- ◎ 必要に応じて入力項目ごとに必須入力制御を設定することができること。
- ◎ 住民票コードにチェックデジットによる入力誤り防止制御を行うように、入力項目ごとに適切な入力補助機能を有すること。
- ◎ 本人確認書類（運転免許証、マイナンバーカード、在留カード）の券面事項をカメラで読み込み、申請書へ氏名、住所、生年月日の自動入力ができること。
- ◎ 本人確認書類の券面事項のほかにマイナンバーカードのICチップを読み取ることで申請書へ氏名、住所、生年月日の自動入力ができること。
- ◎ 申請書入力の方法はキーボード入力のほか、タッチパネルモニタでの入力もできること。
- ◎ 申請書入力得手書き入力ができること。
手書き入力誤りの際は、文字を全て削除するほか、1画分だけ戻すことも可能であること。
また1画分進めることもできること。

1.1.4 署名機能

- ◎ 住民による申請書作成後にタッチパネルモニタで直筆の電子署名が行え、その電子署名は申請したすべての申請書に転記されること。
また、申請書それぞれで電子署名するよう設定できること。
直筆の電子署名は利用するか、しないかも設定できること。

1.1.5 複数の受付カウンターへの対応

- ◎ 申請する窓口カウンターが複数ある場合でも、住民が1度入力したデータは随時活用可能である機能を有し、来庁者が庁内で2度以上同じ入力をする必要がないシステム構成となっていること。

1.1.6 申請書印刷機能

- ◎ 画面上から作成した申請書の印刷が行えること。
申請書は個別または一括でPDF形式でダウンロードできること。

1.1.7 印字調節機能

- 印字の文字の大きさ調節が可能なこと。

1.1.8 外字関連

- 庁内申請においては、自治体で活用しているフォントを利用可能であり、外字入出力に対応していること。

1.1.9 データ連携（前連携）

- ◎ 標準準拠システムから出力された機能別連携仕様に基づいたデータの取込が行えること。
取込んだデータは、ヒアリング機能や申請書入力機能で活用できること。

1.1.10 データ連携（後連携）

- ◎ 本市で導入している標準化後の業務システムにデータを渡すことができること（具体的な連携方法について明記すること）。

1.1.11 ブラウザソフト

- 一般的なブラウザソフト（GoogleChrome, Edge, safari等）によるマイナンバー系経由での接続で利用ができること。

1.1.12 データの取扱い

- ◎ 作成されたデータはガバメントクラウドに一時保存され、任意の期間で削除できる機能を有していること。

1.2 他システム間連携

- 本市で導入しているインフォメーションシステム（株明光商会）と連携できること（インフォメーションシステムとの連携により効率的な窓口運営が期待できる）。

2. 共通要件

2.1 管理・統計機能

2.1.1 手続き案内メンテナンス機能

- ◎ 運用に応じ職員がライフイベント毎の申請手続き用のメニュー入り口を追加・削除できること。
- ◎ 手続き案内等に関する情報をオンライン画面から登録・変更・削除できること。
また、登録した手続き案内を職員自身で適用でき、特別な知識を有さずとも職員で容易にメンテナンスが行えること。
- ◎ 手続き案内等に関する情報はMS EXCEL等のOAツールで直感的にメンテナンスが可能であること。
- ◎ 手続き案内の質問項目は「庁内向け窓口支援機能」だけでなく、将来的な「QRコードを利用した事前電子申請機能」や「完全電子申請機能」をそれぞれ作成することも、共通で作成することもできること。
- ◎ 手続き案内の登録の際には、どの窓口で利用するか指定できること。
- ◎ 手続き案内の登録の際には、本番環境反映前に動作確認ができること。
本番環境へ反映する日を指定できること。
- ◎ 「はい」、「いいえ」を選択した際に次の質問に遷移するか、「はい」、「いいえ」を選択したのちに明示的に「次へ」ボタンを押下した際に次の質問に遷移するかを選択できること。
- ◎ 登録できるライフイベントや手続きについては制限なく、いくつでも登録できること。

2.1.2 申請書メンテナンス機能

- ◎ 本市で利用しているどのような申請書でもA4サイズのPDF形式とすることでシステムで登録・利用可能なこと。帳票メンテナンスは職員で行え、特別な知識を必要とせず容易に行えること。
- ◎ 申請書PDFをオンライン画面から登録・変更・削除・複製できること。
また、申請書様式を差替える際は、PDFを取り込むだけで申請入力項目の位置や設定情報を引き継ぐことが可能であること。
- ◎ 取り込んだ申請書PDFを編集し、申請入力項目を作成できること。
申請入力項目作成時は、日付や氏名などのパーツ（ひな形）を割り当てることで直感的、効率的に作成できること。

- ◎ 日付や氏名などのパーツ（ひな形）は、標準提供されること。
またパーツは市独自で作成・管理することができ、再利用可能であること。
- ◎ 取り込んだ申請書のPDFを編集し、入力された情報の印字位置が調節できること。
また、左右揃えなど印字位置調節補助機能を有すること。
- ◎ 取り込んだ申請書のPDFを編集し、消したい部分を白く塗りつぶしができること。
- ◎ 申請書の必要書類や申請場所など関連情報を設定できること。
- ◎ 申請入力時は非表示であるが、受付時に職員が入力できる備考欄を用意できること。
- ◎ 手続きする窓口ごとに表示される申請書を設定できること。
- ◎ 登録できる申請書については制限なく、いくつでも登録できること。

2.1.3 入力フォーム機能

- ◎ 入力フォームについて、以下の入力ができること。
 - ・ 氏名
 - ・ 市内住所
 - ・ 市外住所
 - ・ 日付入力
 - ・ 自由入力
 - ・ 数字入力
 - ・ ドロップダウンリスト
 - ・ ラジオボタン
 - ・ チェックボックス
 - ・ 住民票コード
 - ・ 個人番号
 - ・ 法人番号
 - ・ 学年
- ◎ 氏名入力と市内外住所入力について、申請書によっては氏名の欄が「氏」と「名」が枠で区切られている場合と区切られていない場合があり、そのどちらの場合でも対応できる入力フォームであること。
- ◎ 市内住所入力について、住所を入力した際に行政区などの付随情報を自動印字できる入力フォームであること。
- ◎ 日付入力について、西暦・和暦の入力ができること。
また、現在日を自動入力できること。

◎ 日付入力する項目は、未来日の入力可否や期間等の制御ができること。

(例)

- ・ 転入異動日について、届出日より未来日の日付を入力不可とする
- ・ 転出異動日について、届出日より1か月先の日付を入力不可とする 等

◎ ドロップダウンリストについて、階層的に選択肢を絞り込めること。

◎ 学年入力について、生年月日によって自動的に学年を算出できること。

2.1.4 入力フォーム管理機能

◎ 申請書の入力フォームを一覧で確認できること。

また申請書名で絞り込みが行えること。

◎ 申請書の入力フォームについて、一度に庁内申請と事前・完全電子申請のメンテナンスができること。

また、入力フォームは庁内申請のみで受け付けるが、電子申請では受けないなどの設定もできること。

◎ 申請書入力フォームの印字の大きさの調節が可能であること。

◎ 印字可能文字数の調節ができること。また、折り返し機能を有すること。

◎ 申請書の入力フォームについて、必須入力・任意入力設定ができること。

◎ 申請書の入力フォームのメンテナンスの一時保存ができること。

また、任意のタイミングで本番環境に適用できること。

○ 申請書の入力フォームについて、CSVの出力有無を設定できること。

2.1.5 申請管理機能

◎ 申請書ごとに申請件数や最終更新ユーザー等をデータ出力できること。

◎ ユーザーの所属する課などにより、使用できる申請書の権限設定が行えること。

2.1.6 システム利用者管理

◎ システム利用者管理情報をオンライン画面から登録・変更・削除できること。

◎ システム利用者の情報（ID、パスワード、氏名、部署等）をオンライン画面から登録・変更・削除できること。

その際、有効期限（開始、終了）の設定ができること。

◎ システム利用者の情報はCSVファイルによる一括取込み及び個別に登録・変更・削除できること。

2.1.6 拠点管理

- ◎ 申請受付窓口情報をオンライン画面から登録・変更・削除できること。

2.1.7 SSL暗号化対策

- ◎ 職員機能については認証機能を持ち、申請等の情報を送受信する際にはSSL等を利用し、通信経路の暗号化を行うこと。

2.2 セキュリティ関連

2.2.1 サービス形態

- ◎ 窓口支援システムはデジタル庁「自治体窓口DX SaaS」として提供され、安全・安心に利用可能であること。

2.2.2 ウィルス対策

- ◎ ファイアウォール、ウィルス対策ソフト、ソフトウェア脆弱性対策等、外部からの攻撃に対するセキュリティ対策が施されていること。

2.2.3 データベース対策

- ◎ 申請情報を蓄積するデータベース部分は他の契約者と共有せず、論理的に独立性を保持すること。

2.2.4 データの保存

- ◎ マイナンバー事務系ネットワークにて職員が利用する申請情報については、職員が任意で申請情報の保存期間を定めることが出来ること。

2.2.5 ネットワーク対策

- ◎ ネットワーク構成等の外部からの攻撃目標となりえる情報が漏れないよう対策を取ること。

2.3 その他

2.3.1 連携ファイルの作成

- ◎ 登録した申請書を自動的にPDFで作成すると同時に、申請データ情報のCSVファイルも出力されること。
CSVファイルには住民が入力した住所から、住所コードを自動出力できること。

また、申請書内の項目ごとにCSVファイルに出力するか否かを設定できること。

3. 運用・保守要件

3.1 メンテナンスサポート

◎ 導入後の安定的な運用を維持するため、以下のサポートが提供されること。

- ・受付窓口：24時間問い合わせ可能な窓口（フォーム等）があること。

3.2 機能追加や改善を含む中規模な変更

◎ 既存機能への影響がない新機能の追加やパフォーマンスの改善、機能の拡張など、対応できること。

4. 費用要件

4.1 費用内訳

◎ 導入・運用にかかる費用の内訳を以下の項目ごとに提示すること。

- ・初期費用：標準機能およびオプション機能を明確に区分し、導入費用を提示すること。
- ・運用費用：月次もしくは年次の運用・保守にかかる費用を明示し、維持管理にかかるコストも含めて提示すること。
- ・オプション機能：標準機能に加えて利用可能なオプション機能の一覧と価格を提示すること。
- ・バージョンアップ費用：システムの根幹に関わる大規模な変更について、対応方針について示すこと。