

えびの市書かない窓口システム
導入委託業務
調達仕様書

令和7年10月

えびの市

えびの市書かない窓口システム導入委託業務 調達仕様書

1 業務の名称

「えびの市書かない窓口システム導入委託業務」

2 業務の目的等

現在、住民が窓口において住民票や印鑑登録証明書の各種証明書を取得する際には、記載台にて申請書を手書きで記載する必要がある。加えて、複数課で証明書が必要な場合には、氏名や住所等の同じ内容を再度手書きしなければならない、住民の負担となっている。手書きで記載された申請書の中には、記入漏れや記入誤り等があるため訂正に時間を要し、窓口が混雑する一つの要因となっている。

また、昨今の職員数の減少や住民ニーズの変化を受け、将来的な窓口体制や受付方式の検討が必要な状況となっている。

そのため、マイナンバーカードや免許証などの IC カードに搭載された情報を利用して申請書を作成することにより、申請における住民の負担軽減を図ると共に、将来的な窓口運用方式検討に対しても柔軟に対応可能なシステムを導入することで、さらなる窓口での住民サービスの向上を図ることを目的とする。

3 委託期間

契約締結の日から令和 8 年 3 月 31 日まで

※令和 8 年 3 月の本稼働を想定して構築するものとし、詳細なスケジュールは契約締結後に本市と協議の上で決定すること。

4 履行場所

宮崎県えびの市大字栗下 1 2 9 2 番地 えびの市役所本庁舎及び市が指定する場所

5 業務の概要

5. 1 業務内容

- (1) 書かない窓口システムの構築（設計、構築、テスト、操作研修、本稼働支援等）
- (2) 書かない窓口システムの運用保守
- (3) 業務全体のプロジェクト管理
- (4) その他、住民サービスの向上と窓口業務の効率化の実現に向けた方向性や具体案の提示
- (5) 中長期的な書かない窓口システムの円滑な連携（基幹系システム）に向けた協議

5. 2 成果物

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 製品を用いて、もしくは PDF 形式で作成のうえ、電子データとして納入すること。なお、詳細は本市と協議のうえ、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、受託者及び本市で協議のうえ、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	名称	内容	納品期日
1	プロジェクト計画書	プロジェクト運営方法、導入スケジュール等を記載	契約締結後2週間以内
2	システム設計書	要件定義・外部設計・データ連携設計・手続定義設計・環境設計など	システム導入時
3	テスト結果報告書	結合テスト及びテスト結果	動作試験完了時
4	操作マニュアル	職員向けの操作方法を記載	操作研修時
5	研修テキスト	職員向けの研修内容を記載	操作研修時
6	打ち合わせ資料及び議事録	会議等の資料及び議事録	会議等実施後5営業日以内
7	その他	本市より指示のあったもの	システム稼働時

5. 3 プロジェクト管理

- (1) 本業務に関する知識と理解、経験を有する業務従事者を確保する等、十分な業務体制を整備すること
- (2) 業務体制の整備に当たっては、導入業務全体を統括する「責任者」を定めること
- (3) 契約締結後、2週間以内にプロジェクト計画書を本市に提出すること
- (4) 進捗管理、課題管理、リスク管理を行い、定期的に本市へ状況報告すること
- (5) 本市が業務の進捗状況や業務内容について支障があると認めた場合は、業務体制を含め、速やかに対応策を検討し実施すること
- (6) 要件の最終決定及び本稼働判定については、本市の合意を得ること

5. 4 システム導入窓口（課・出張所）

以下の窓口に導入できること。なお、本項目は令和7年度末までの想定であり、システム導入後、運用中のシステムで対応可能な範囲において、以下以外の窓口を導入範囲を拡大することがある。

課・出張所名	導入窓口数
市民環境課	1 窓口
税務課	1 窓口
飯野出張所、真幸出張所	各 1 窓口

5. 5 対象手続

以下の対象業務に係る手続について、申請書印刷等機能が使用できること。なお、本項目は導入時点の想定であり、システムで対応可能な範囲において、以下以外の手続に導入範囲を拡大することがあるため、適宜本市との協議に応じること。

【対象となる手続及び処理実績】

手続き名	処理実績（令和6年度）
異動届 転入	約730件
異動届 転出	約830件
異動届 転居	約470件
異動届 世帯分離	約50件
異動届 世帯合併	約10件
住民票の交付申請書	約5,550件
戸籍証明書の交付申請書	約6,970件
印鑑登録証明書交付申請書	約3,810件
印鑑登録申請書	約480件
印鑑登録廃止申請書	約90件
印鑑登録証亡失申請書	約90件
電子証明書更新申請書	約3,000件
電子証明書暗証番号再設定申請書	約2,100件
マイナンバーカード紛失届出書	約50件
マイナンバーカード券面事項更新申請書	約1,250件
納税証明書	424件
課税証明書	175件
所得・課税証明書	143件
土地家屋評価証明書	370件
土地家屋名寄帳	693件

6 書かない窓口システムに求める基本要件

（1）機能要件については、別紙「機能要件確認書」のとおりとする。

（2）保守運用要件

保守・運用要件について、以下の内容については必須要件とする。

ア 障害等が発生した際に、問い合わせることができる電話対応窓口を受託者自身が運営していること。また、問い合わせ窓口はBCP（業務継続計画）の観点から複数拠点有すること。

イ 顔認証機能付認証装置の異常・障害の場合は、センドバック保守が可能であること。

ウ プリンタの異常・障害の場合は、オンサイト保守が可能であること。

- エ タブレットパソコンの異常・障害の場合は、先出センドバック方式での保守対応とする。
- オ 本システムの稼働環境として本市に納入したソフトウェア一式について、本システムの正常稼働を維持するため、本稼働後5年間の保守作業（本システムに関する軽微な運用支援を含む）の実施を保証すること。保守の詳細については、契約締結後に本市と協議の上決定すること。

7 ハードウェア・ソフトウェア要件

以下の本人確認装置、タブレット端末、周辺機器を調達に含めること。

機器名	数量	ハードウェア・ソフトウェア要件
本人確認装置	4	【基本要件】 ・マイナンバーカード、運転免許証、運転経歴証明書、在留カード、特別永住者証明書を読み取れること。 ・幅100センチメートル、奥行50センチメートルの範囲内に設置でき、容易に移動が可能であること。 【モニター】 タッチパネル付き液晶を有すること 【USB インタフェース】 1ポート以上
タブレット端末	4	【CPU】 Core i3(第8世代)以上 【メモリ】 8GB 以上 【OS】 Windows11 Pro 【ストレージ】 128GB 以上 【ディスプレイ】 1920pixel×1080pixel 以上 【ディスプレイサイズ】 13 インチ以上 【USB インタフェース】 2ポート以上
プリンタ	4	【プリント方式】 レーザープリンター 【カラー】 モノクロのみ 【給紙方法】 給紙トレイ有、前面給紙 【USB インタフェース】 1ポート以上 【外形寸法(W×D×H)】 356×360×183mmを基準とし、省スペースである方が望ましい

8 セキュリティ

本市の情報セキュリティポリシーを遵守するとともに、本業務の過程で知り得た情報等を本市の許可なく第三者に提供してはならない。また、本市の行政情報に関する貸与資料等については、秘密保持に万全の管理を行うものとし、その取り扱いや情報漏えい等に関する対策を講じるとともに、本業務に関する関連法令等を厳守すること。

9 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、発注者と協議を行うこと。場合により、平日夜間ないし休日での納入の可能性の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、発注者と協議を行い、その結果は速やかに発注者に報告すること
- (4) 作業は全て受注者の責任とし、損傷保障は次のとおりとする。
 - ・ 作業中における造営物の損傷等、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
 - ・ 作業中における造営物の損傷等、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

10 記載外事項・疑義

- (1) 仕様書に記載のない事項は、都度協議のうえ、対応方針を決定すること。
- (2) 仕様書の記載内容に疑義が生じた場合は、都度協議のうえ、対応方針を決定すること。
- (3) やむを得ない事情により、仕様の変更を必要とする場合は、予め発注者へ申出の上、承認を得てから行うこと。