

窓口申請書作成支援システム導入業務委託 仕様書

1 件 名

「窓口申請書作成支援システム」導入業務委託

2 目 的

窓口・証明書発行業務において、マイナンバーカード等を活用した申請書の作成支援システムを導入し、「書かない窓口」を実現することで、来庁者の書類作成に係る負担軽減、ICTを活用した窓口サービスの向上を図ることを目的とする。

3 納品場所

五條市役所

4 納品期限

令和8年3月27日までとする。

5 機器等仕様

(1) 窓口申請書作成支援システム 1台

○機能要件

- ・操作性に特化したアプリケーションを搭載すること。
- ・システム（顔認証付き読み取り装置本体）を単体で設置する場合、幅30センチメートル、奥行30センチメートルの範囲内に設置可能な機器とし、容易に設置や移動が可能であること。
- ・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・特別永住者証明書等が利用可能なこと。
- ・表示画面については、外国国籍の方でも操作できるように配慮された機器であること。
- ・申請者が来庁目的から必要な手続きの候補を表示し、申請書等を作成できる機能を有すること。
- ・帳票設定可能な申請書等の種類については、大分類の目的別最大27項目、中分類帳票最大120、小分類最大3分類までとし、本庁で利用しているどのような申請書でもPNG形式(画像ファイル)等とすることで、職員がシステムに登録や変更等ができ利用可能なこと。
- ・本人確認書類から読み取った顔写真と利用者の顔を照合する顔認証機能を有すること。
- ・有効期限満了後のマイナンバーカードであっても「顔認証による本人確認機能を動作させるか」、「対応不可とするか」の設定ができること。また、職員による有効期限満了有無の判別が容易にできるよう、申請書上に有効期限切れである旨を印刷可能であること。

- ・職員が受付窓口で端末を操作し、申請書作成の補助をすることができること。
- ・住民が迷わず利用できるよう、申請書等を手続きごと（例・証明、住所変更等）に分類し、分類したカテゴリから選択することが可能であること。
- ・申請書等の「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。
- ・マイナンバーカードのICチップから「氏名」「住所」「生年月日」「性別」を読み取る事で申請書に反映させ、暗証番号の入力は求めないこと。
（マイナンバーカード以外のカードは、ICチップが読み込めなくても券面が読み込みできれば可とする。）
- ・運転免許証や在留カードの裏面に記載事項がある場合、裏面の画像が出力できること。
- ・読み取った氏名等が旧字体等で出力出来ない場合は、出力をしない選択ができる、もしくは、券面の画像の出力ができること。
- ・作成帳票の修正等は職員で容易に行えること。
- ・操作端末と申請書を印刷するプリンター等は一体化せず、用途に合わせて自由に設置することができる構成とすること。
- ・一時的に個人情報を保持するが、該当者の一連の申請書等の作成処理が終了した後は、個人情報を残さない処理が可能であること。

（２）利用者用操作端末（タブレット端末） １台

- ・ディスプレイはタッチ式機能を有すること
- ・窓口申請書作成支援システムとの一体型も可能とする。
- ・OS：Windows11 Pro（Windows10 Pro でも可）
CPU：Core i3以上
メモリ：8GB以上
ストレージ：120GB以上
ディスプレイ：13型以上、1920×1080px以上

（３）プリンター １台

- ・A4サイズまでのレーザープリンターで両面印刷機能を有する小型なもの
- ・用紙サイズA4
- ・給紙トレイ300枚
- ・解像度1200×1200dpi

（４）申請書作成支援システム用消耗品 １式

- ・覗き見防止フィルター
- ・クリーニングワイプ
- ・セキュリティーワイヤー

- ・その他システムを構成するために必要なもの

(5) 利用者操作端末用消耗品 1式

- ・セキュリティーワイヤー
- ・タブレット用アルミスタンド
- ・ケーブル

6 保守・運用要件

- (1) 障害等が発生した際に、問い合わせることができる窓口を設置していること。
保守窓口の対応時間は、原則として祝日、振替休日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く月曜日から金曜日の9時00分から17時00分までとする。
- (2) 今回調達する機器については、令和13年3月31日までの保守対応を含むこと。
- (3) 機器の障害等が発生した際に、窓口申請書作成支援システムについては代替機を先出しセンドバック方式により送付、利用者用操作端末（タブレット端末）とプリンターについてはオンサイト方式により翌々営業日までの対応開始とし、極力業務に支障が無いようにすること。
- (4) 各種申請書の登録やフォームの修正については、職員での修正が可能な機能を有していること。
- (5) 運用前に職員への研修を行うこと。
- (6) 本システムのバージョンアップ情報を定期的に行い運用のサポートを行うこと。
- (7) 住民の活用率が上がるように、定期的に活用を上げる為の情報提供を行うこと。
- (8) 住民の活用促進のためにA4サイズのポスターを提供すること。
- (9) 職員が印字帳票を作成するための手順動画ファイルを提供すること。

7 納品成果物

- (1) 窓口申請書作成支援システム及び周辺機器等
- (2) 操作マニュアル
- (3) システムセットアップ及び設定情報
- (4) 保守契約期間及び対象範囲を明示する資料

8 設置、物品の納入

- (1) 機器の設置については、担当職員と協議のうえ設置すること。
- (2) その際に必要な輸送費、作業費等は落札業者の負担とすること。
- (3) 設置後は機器の動作確認を行い、搬入に際して物品の梱包に使われていた梱包材等は、納入業者において処分をすること。

以上