

海老名市スマート窓口システム構築業務委託に係る公募型プロポーザル要求仕様書

1 業務名

海老名市スマート窓口システム構築業務委託

2 履行期間等

(1) 業務履行期間

契約締結日から令和5年3月31日まで

※なお、令和5年1月から、手続を行う申請者等（以下「申請者等」という。）手続に関する実地でのテスト運用を開始する。テスト運用の範囲については、協議により定めるものとする。

(2) 契約締結予定

令和4年5月下旬

3 業務履行（納品）場所

本庁舎1階（市民総合窓口）

4 導入目的

海老名市では、今後急速に進む行政手続きのデジタル化の対応と今般のコロナ禍において露呈した行政組織におけるデジタル化の脆弱性への対応のため、『市民が窓口で「行かない」、窓口で「待たない」、窓口で「書かない」』を実現するデジタル化を進めるものとしています。

本プロポーザルは、来庁しなければならない市民総合窓口での手続に関して、行政事務の効率化とさらなる市民サービスの向上を図ることのできるスマート窓口システム（以下「システム」という。）を選定することを目的とします。

なお、用語については次のとおりとします。

① 「スマート窓口」

来庁しなければならない行政手続について、スマートフォン等を活用して事前に手続の準備ができ、かつ、窓口における待ち時間や処理時間の短縮ができるもの。

本プロポーザルにおいては、住民記録の異動手続に関する業務を必須の提

案と扱いますが、独自提案等で他業務を含むことも可とします。

② 「スマート申請」

来庁を要しない行政手続において、スマートフォンを活用し、申請・決済等が可能となるもの。なお、別に調達する予定であり、本プロポーザルにおいては必須の提案ではありませんが、別に示す金額の範囲内で独自提案等を含むことは可とします。

5 導入スケジュール

システムの構築スケジュールの想定は以下のとおりとします。

期間	内容
令和4年5月下旬	契約締結
令和4年6月～12月	要件定義（非機能要件定義含む） 環境構築 テスト 職員研修
令和5年1月	テスト稼働（申請者等側手続範囲）
令和5年3月	本稼働（全業務）

6 提案を求める内容

次の内容について、提案してください。なお、本仕様書の記載事項（本項以外も含む。）及び提案された内容については、本プロポーザル用のものであり、そのまま契約を締結するものではありません。契約する仕様に関しては、契約交渉時の協議により作成します。

(1) 住民記録の異動に係る窓口での手続に関連するシステムの仕組み・流れなどに関する提案（必須）

- ① システムの概要
- ② 海老名市における運用方法
- ③ システムの構築作業内容及び工程（設計・構築・テスト・移行等）
- ④ ネットワーク環境との整合性
- ⑤ 海老名市の既設の住民記録管理システム（以下「住記システム」という。）への入力方法の提案
- ⑥ セキュリティに関する事項
- ⑦ その他必要な作業（研修等）

(2) 独自提案

上記(1)に直接含まれない内容など、独自の仕組みがある場合に提案してください(見積金額に含むこと)。

(3) デジタル化に関する見解等

- ① 提案されたシステムの、海老名市の他部署等で実施する業務のデジタル化への拡張可能性について
- ② 提案されたシステムの運用に際して、システムの利用ができない申請者等への対策について
- ③ 本件プロポーザルのシステムが、今後の国のシステム標準化等により受ける影響とその対応策等について
- ④ 海老名市が別に調達を予定している引越しワンストップ及びスマート申請に関して、本プロポーザルの提案と関連する事務的な運用の考え方について
- ⑤ システムの運用保守について(特に令和5年度以降の費用等)

※ 上記(1)及び(2)に含まれない内容で、今後の海老名市の行政手続デジタル化に関する見解等があれば提案してください。

※ 費用が発生する提案である場合は、前提条件や金額を、本プロポーザルの見積金額と区分して、参考提示してください。

※ (2)独自提案と内容が重複するものは、含まないでください。

※ 「スマート申請」は、グラファー社のスマート申請を想定しており、令和4年度中に導入することを検討しています。

7 提案に当たって考慮を要する項目

提案においては、以下の記載事項及び別紙「機能要件一覧」に記載する要件を考慮して提案してください。ただし、必ずしも実施しなければならない要件ではありません。

また、別紙「機能要件一覧」については、可否と併せて、実現不可である場合の代案等があれば記載してください。

(1) スマート窓口システム構築の要件

- ① 異動情報入力(事前申請)WEBサイト
 - WEB上から申請者等が手続きに必要な情報の入力を受け付ける。

- 申請者等の入力情報を保持したQRコードを申請者等のスマートフォン等に発行する。
- 入力された申請者等の個人情報は、暗号化されたデータにして、第三者が参照、復元できないような形で保存すること。
- 申請者等の個人情報はWEBサイトには保存しないこと。

② QRコード読み取り

- 事前に申請者等のスマートフォン等で発行されたQRコードを窓口で読み取り、その場で手続きに係る情報を取り込めること。

③ データ連携

- 住記システムとの入力データの連携が可能である場合は、その連携方法を記載すること。
- 連携を必要としない理由又は他の方法による効率化が図れる手法等ある場合は、その内容を記載すること。
- 既存システムの連携に関して、提案者や既存システムのベンダーに対して、別途費用が発生する場合は、その費用を提案価格に含めること。この場合、提案価格の前提条件等あれば併せて記入すること。

住記システム

MICJET MISALIO住民記録システム(富士通Japan)

④ データ補記

- QRコードの読み取り等により窓口でシステムに入力した情報について、誤りや不足情報等があった場合に、職員が正しい情報に補記できる。

⑤ 電子サイン

- 窓口で入力した異動情報を、申請者等及び受付を行う職員が同時に内容確認し、当該申請者等が自ら機器上に電子サインを行うことで手続きを受理する。なお、当該電子サインについては、手続きの履歴等と併せて本システム上に保存する。

⑥ 確認票の印刷

- ⑤で行った手続き内容について、確認票（紙）に出力することができる。また、再出力できる。

⑦ その他要件

- 提案するシステムについては、提案者が直接海老名市に対するサポートを行うものとする。

⑧ 本システムで使用する文字

- 住記システム連携時の文字コードはU n i c o d eとする。
- 文字フォントについて、住記システムで使用している文字フォント（F U J 明朝体）と異なるものを採用する場合は、そのことによるシステム連携の留意事項や対処方法などを記載すること。
- 申請者等がW e b 上での異動情報を入力する際の外字の取り扱いについて、留意事項や対処方法を記載すること。
- 当システムで使用するフォントの調達費用も調達範囲に含むこと。

(2) 使用する機器等に関する要件

① 調達機器

- 本システムを導入するにあたり、窓口運用に必要な機器・ソフトウェア等を本提案の中に含めること。
- 機器の提案に当たって、見積り費用については、5年間の長期継続契約とし、料率を1.8%で算定すること。
- 機器の調達については、原則として提案された機器を元にリース会社を選定する条件付き一般競争入札により調達する。
- 海老名市の既設機器を使用する場合は、その旨を記載するものとし、提案実現のために必要となる作業費用を見積に含めること。なお、海老名市の窓口配置図及び使用している機器等は別紙のとおり。
- 調達機器の提案に当たっては、対象の機器保守においても本提案（機器賃貸借）に含めること。また、機器故障（バッテリー消耗除く）に伴う更新等について、契約の範囲内で対応されないものについて明示すること。
- 機器等の障害時サポート等については、原則として提案者が実施すること。機器等の性質上、提案者が実施できない場合においても、原因の切り分け作業等協力すること。

② 端末関連

- 前提条件

運用時間	平日：8：30～17：15
------	---------------

(庁内窓口)	土曜開庁日：8：30～12：00
運用時間 (上記以外)	原則、24時間365日稼働 ※定期的なシステムメンテナンス時などでの場合は除く。

- 庁内ネットワーク配下にて利用する端末については、海老名市のセキュリティポリシー（契約締結交渉時に開示）に則り、OSセットアップ・セキュリティパッチの適用及び下記セキュリティソフトの動作保証する機器を導入すること。

資産管理ツール	PalletControl（株式会社JALインフォテック）
セキュリティソフト	Portshutter Premium（富士通株式会社） PalmSecure（富士通株式会社） Trend Micro Apex One（トレンドマイクロ株式会社）

③ ネットワーク環境

- 本システムのネットワーク環境においても提案すること。なお、海老名市の既存ネットワーク環境を利用する場合は、他業務に影響を与えず運用稼働することを前提とする。
- 既存機器に対して設定変更が生じる場合は、その作業費も本提案に含むものとする。なお、海老名市のセキュリティの観点から実施可否を判断するため、質問にて確認を行う。
- 海老名市のネットワーク環境は以下のとおりである。
- ・ 番号利用事務系ネットワーク…1 G b p s
 - ・ L G W A N 帯域…外部接続1 0 0 M b p s（帯域保証）
 - ・ 窓口端末の接続方法…有線L A N
 - ・ インターネット環境が原課にないため、必要であれば、別途回線も受託者が準備すること。

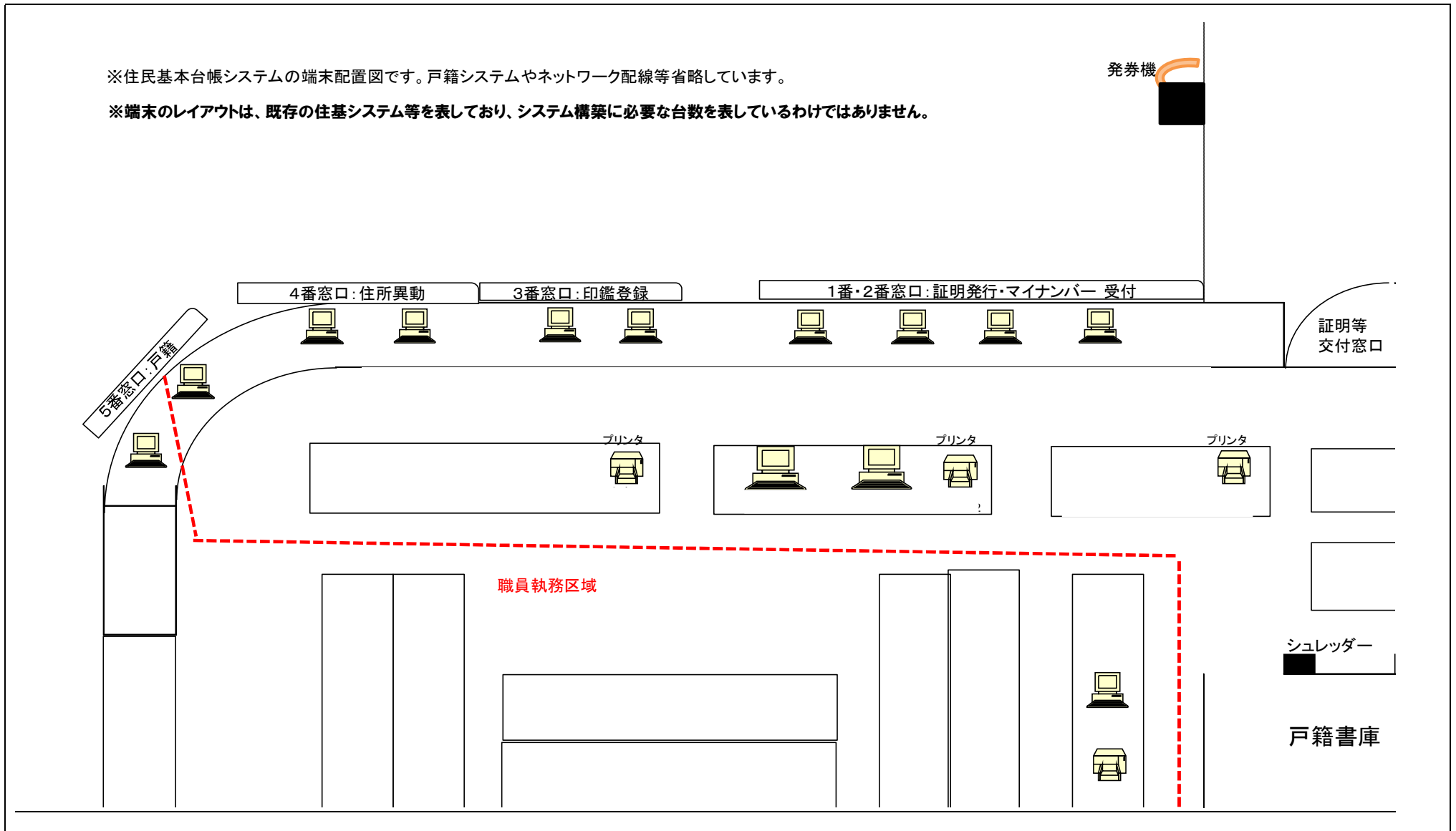
④ その他

- バッチ処理が必要な場合は、海老名市の開庁時間までに完了すること。なお、海老名市の開庁時間は8時30分となるが、連携する先のシステム起動時間、日次処理の時間、処理数を考慮し、現行の運用に影響が出ないよう配慮すること。
- 海老名市で年1回（概ね2月ごろ）程度予定されている計画停電に対応すること。また、対応手順について運用保守手順書に記述すること。

(別紙) 窓口サービス課 端末配置図

※住民基本台帳システムの端末配置図です。戸籍システムやネットワーク配線等省略しています。

※端末のレイアウトは、既存の住基システム等を表しており、システム構築に必要な台数を表しているわけではありません。



(別紙) 機器一覧 (住民記録システム関連のみ記載)

項	品名	型名	数量
窓口端末(MISALIO系) (9台)			
1	ESPRIMO K557/R(国際エネルギースター対応モデル)※キーボードあり	FMVK08003	9
2	CPU変更Celeron G3900T→Corei5-7500T	FMCPRC0CY	9
3	メモリ変更2GB(2GBx1)→4GB(4GBx1)(DDR4 SDRAM/PC4-2400 SO-DIMM)	FMCMEM09V	9
4	マウス変更→USBマウス(光学式)	FMCPTD034	9
5	リカバリデータディスク+ドライバースディスク+WinDVDディスク追加 (Windows7 Pro64bit/32bit版)	FMCRDD0Y8	1
窓口用プリンタ			
1	ページプリンタ	XL-9440E	4
2	プリンタRAMモジュール-256MB	XL-EM256MC	4
3	拡張給紙ユニット	XL-EF55MC	4
窓口端末(証明書発行)系 (5台)			
1	ESPRIMO K557/R(国際エネルギースター対応モデル)※キーボードあり	FMVK08003	5
2	CPU変更Celeron G3900T→Corei5-7500T	FMCPRC0CY	5
3	メモリ変更2GB(2GBx1)→4GB(4GBx1)(DDR4 SDRAM/PC4-2400 SO-DIMM)	FMCMEM09V	5
4	マウス変更→USBマウス(光学式)	FMCPTD034	5
5	リカバリデータディスク+ドライバースディスク+WinDVDディスク追加 (Windows7 Pro64bit/32bit版)	FMCRDD0Y8	1
6	テンキーボード	FMV-NTKB3	5
ソフトウェア			
1	IC21基盤 共通基盤2014EX V2.1 日本語強化クライアントメディアパック	A514C2NB	1
2	IC21基盤 共通基盤2014EX V2.1 日本語強化クライアント 5CL	A51492ND	3
3	MICJET Image Edit Control V2 1コピーライセンス プログラムサポート	A2960YUWM	1
4	Interstage Charset Manager 20クライアントライセンス V7.0	B5221K781	1
5	MS Windows 10 Ent LTSC 2019 Ug GOLP	E51451HNGA	14

回答凡例	○：対応可能、△：代替機能や運用で可能（代替案を明記すること。）、×：対応不可能
------	--

番号	項目	概要	回答	代替案（補足説明）
1	窓口受付機能	申請者等の種類（本人／世帯員／代理人）及び本人確認書類の情報を入力する。		
2		QR 連携で出力された QR コードを読み込んで、届出に関する情報を取り込む。		
3	異動届出書作成機能	異動届出書（転入、転居、転出、世帯変更）に必要な異動日、新旧住所・新旧世帯主、異動者の氏名・生年月日・性別・続柄・本籍・筆頭者等の情報入力と、誤りチェックを行う。		
4		外国人異動者の場合に、異動届出書（転入、転居、転出、世帯変更）に必要な国籍・在留資格・在留期間等の情報入力と誤りチェックを行う。		
5		世帯の一部の異動（転居、転出、世帯変更）によって、異動元の世帯で世帯主変更が発生する場合、続柄変更の内容を入力し、異動届出書に出力する。		
6		異動届出書の内容を表示し、確認する。		
7		個人番号カード券面情報をカードスキャナで取り込み、異動届出書の氏名・生年月日・性別・旧住所等の情報入力に使用する。		
8		在留カード券面情報をカードスキャナで取り込み、異動届出書の氏名・生年月日・性別・国籍・在留資格等の情報入力に使用する。		
9		外国人の来庁者への案内のため、英語、中国語、韓国語、やさしい表記の日本語で画面表示を行う。		
10	手続き案内機能	各ライフイベント（転入、転居、転出、世帯変更、出生、死亡、修正、証明書交付申請）に応じて質問を表示して回答を入力することで、関連する手続きを特定して手続き案内を行う。 異動情報をもとに、必要な質問のみを表示する。		
11		各ライフイベント（転入、転居、転出、世帯変更、出生、死亡、修正、証明書交付申請）に応じて、選択した手続について、受付場所等の情報を記載した手続案内書を出力する。		
12	申請書作成機能	各ライフイベント（転入、転居、転出、世帯変更、出生、死亡、修正、証明書交付申請）に応じて、選択した手続について、住所・氏名等の情報をあらかじめ印刷した申請書を出力する。		
13		来庁者がペンタブレットやタブレット PC の画面に署名を入力する。入力した署名は異動届出書および申請書に出力される。		
14	申請書印刷機能	異動届出書および申請書をそれぞれの用紙種類に応じたプリンタ給紙カセットから自動出力する。		
15		異動届出書および申請書の印刷で問題が生じた場合に、再印刷を行う。		

16	受付情報照会機能	受付情報をさまざまな条件で検索・特定して、内容を表示する。		
17		受付情報を取消する。		
18	管理・統計機能	窓口サポートから、任意の期間を指定して、受付場所や所要時間に関するデータを出力し、分析することができる。		
19		窓口サポートから、任意の期間および対象者を指定して、いつ・誰が・どこで・何のためにデータを参照したかを記録したログデータを出力する。		
20		窓口サポートのユーザが、自身のパスワードをいつでもオンライン画面から変更することができる。		
21		手続き案内に関するマスタ情報をオンライン画面から登録・変更・削除する。		
22		ユーザ管理情報をオンライン画面から登録・変更・削除する。		
23	異動届出書入力補助機能	転出証明書の印刷物をイメージスキャナでスキャンして OCR データを取り込み、転入の異動届出書情報入力に使用する。全国自治体のレイアウトパターンを自動認識して読取りを行う。		
24	住記システム連携機能	窓口サポートから住記システムへ異動情報（転入・転居・転出・世帯変更等）をデータ連携する。住記システムでデータ取込み可能となるよう、住所コードや性別・続柄等のコードを設定して、CSV ファイルを出力する。		
25		住記システムから窓口サポートに連携された住民情報を取り込み、転居・転出・世帯変更の異動届出書情報入力や、証明書交付申請書の作成に使用する。		
26		住記システムから窓口サポートに連携された国保資格・年金資格・介護保険資格・後期高齢者医療保険資格等の情報を取り込み、手続き案内に使用する。		
27		住記システムから、異動不可・証明発行不可となるような対象者について注意情報を取り込み、窓口受付時に参照する。		
28		住記システムから窓口サポートに連携された市内方書情報を取り込み、異動届出書作成時の新住所選択に使用する。		
29		住記システムから窓口サポートに連携された市内住所情報を取り込み、異動届出書作成時の新住所入力に使用する。		
30		住記システムから窓口サポートに連携された市内番地管理情報を取り込み、異動届出書作成時の新住所入力およびチェックに使用する。		
31		住記システムから窓口サポートに連携された市外住所情報を取り込み、転入元住所や転出先住所、本籍地などの入力補助に使用する。		
32		認証基盤や住記システム等の他システムから連携されたシステム利用者のユーザ情報を取り込み、窓口サポートのユーザ登録に使用する。		
33		住記システムで利用する外字フォントデータを取り込み、窓口サポートの画面表示および異動届出書・申請書出力に使用する。		
34		住民情報を検索条件入力等により特定して、転居・転出・世帯変更や証明書交付申請の届出書・申請書作成に使用する。		

35	QR 連携・手続き案内機能	市民が来庁前に、自宅パソコンやスマートフォンを利用して異動届出書（転入／転居／転出）に関する情報入力を行う。		
36		市民が来庁前に、自宅パソコンやスマートフォンを利用して手続き案内を参照する。 手続選択のためのかんたんな質問に回答することで、必要な手続きに関する案内を表示する。		
37		英語、中国語、韓国語、やさしい表記の日本語にガイドランス表示を切り替える。		
38		異動届出書情報と手続き案内に関する内容をQRコードで出力する。 市民が来庁時に、QRコードを印刷した用紙またはスマートフォン画面を提示する。 QRコードのデータは暗号化しており、窓口受付でのみ読取りできる。		
39		QRコードを後日参照するためのURLを市民が入力したメールアドレス宛に送信する。		