

## 仕 様 書

### 1 件名

荒川区書かない窓口システム導入及び保守業務委託

### 2 目的

荒川区（以下「区」という。）では、外国人住民の増加や住民ニーズの多様化により、窓口業務の複雑化・多言語化が進んでおり、特に繁忙期には窓口の混雑が深刻な課題となっている。また、紙による手続きが中心である現状では、住民・職員双方における記入・確認作業の負担が大きく、対応の効率や質の向上が求められている。

こうした状況を踏まえ、住民の利便性を高めるとともに、職員の業務負担を軽減し、窓口の混雑解消を図ることを目的として、「書かない窓口システム」の導入を行う。本システムの活用により、記入に時間を要する高齢者や外国人住民への支援強化を図るとともに、業務の効率化・標準化を進める。

本業務では、豊富な経験と高い専門性を有する事業者の専門的支援を得て、区に最適な「書かない窓口システム」の導入・運用を実現することを目的とする。

### 3 履行期間

契約締結日から令和8年3月31日までとする。

なおシステム導入と保守について、それぞれ以下のとおりとする。

#### ① システム導入

契約締結日から令和8年1月31日まで

#### ② システム稼働予定日

令和8年2月1日

#### ③ システム保守

令和8年2月1日から令和8年3月31日まで

※本稼働日を含む詳細なスケジュールは、委託者と受託者との協議により決定する。

### 4 履行場所

荒川区指定場所

### 5 業務内容

受託者は、以下の業務を行う。

#### （１）システム導入に関する業務

##### ① システムの構築

次の機能を備えたシステムの構築を行う。各機能については、別紙１「機能要件確認表」の要件を満たすこと。システムの構築に当たっては総務企画課および導入対象課と調整を行い進めること。

ア 本人確認書類の情報取得機能

運転免許証、マイナンバーカード、在留カード等の本人確認書類の券面情報をOCRにより読み取る機能、または、ICチップから4情報（住所・氏名・生年月日・性別）を正確に取得できること。

#### イ 申請書への情報転記・印刷機能

取得または利用者が入力した情報を基に、対象となる申請書の該当項目へ自動的に転記し、印刷可能とする機能を有すること。

#### ウ 多様な用紙サイズへの対応機能

申請書の印刷において、A4・A3（A5）サイズに対応できること。

#### エ 情報の保護に関する機能

印刷処理後、各端末・機器に個人情報が残存または保存されない仕様とすること。

#### オ 多言語対応機能

利用画面において外国語表記が可能であること。対応言語は英語・中国語・ベトナム語等を想定し、区と協議の上、確定するものとする。

#### カ 統計情報出力機能

システムの利用状況（利用件数、時間帯別傾向等）に関する統計情報を出力可能とすること。ただし、個人を特定できる情報を含まないこと。

#### キ 帳票定義機能

区職員が、対象申請書のレイアウトや項目の設定等を自ら定義可能とする機能（専用画面またはツールの提供等）を備えること。また、区職員側にて帳票選択において階層構造に設定することができること。

### ② 導入支援

以下の導入対象課にて令和8年2月からシステムを利用できるように、区が指定する19帳票について、事業者側で帳票定義や各機器へのインストールなど必要作業を行うこと。なお、事業者側で設定する19帳票については事業者決定後、導入対象課との協議により決定する。

・導入対象課 本庁舎1階 戸籍住民課、国保年金課、障害者福祉課

本庁舎2階 税務課、介護保険課、子育て支援課

南千住区民事務所、町屋区民事務所、尾久区民事務所、日暮里区民事務所

### ③ 機器の導入・設置

区が指定する庁舎内複数窓口への機器（OCR 端末、IC カードリーダー、プリンタ、タブレット等）の搬入・設置・動作確認を行うこと。（必要な機器及び台数は別紙2「機器使用一覧」のとおり）

### ④ 職員向け研修の実施・研修資料の作成

本番稼働開始前に、機器の使い方・注意点などを伝える講習会を対面にて2回以上開催すること。区職員側で追加申請書の帳票定義が可能となるよう、帳票定義の方法も内容に含めること。講習会の具体的な内容、時間の調整等は区と協議して決めること。場所は区で提供する。

## (2) システム保守に関する業務

### ① 運用開始後の障害対応・問合せ対応

システムの運用開始後、障害対応及び問い合わせ対応として次の業務を行うこと。

- ・受託者は、区からの問合せに対応するため、問い合わせ窓口を設置すること。対応時間は原則として土曜、日曜、祝日及び12月29日から翌年の1月3日までを除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとする。
- ・区からの問合せについて、電話又は電子メールにて対応し、内容等を記録する。記録した内容を基に、業務遂行に特に関わる内容について月毎ごとに取りまとめた後、翌月の10日までに区へ報告すること。
- ・その他、区から苦情・事故に関して指示があった場合はそれに従うこと。

### ② 機器及びソフトウェアの保守

システムの運用開始後、機器及びソフトウェアの保守対応として次の業務を行うこと。

- ・定期的なメンテナンスを実施し、機器の正常な動作を維持すること。
- ・故障発生時には、迅速な対応を行い、可能な限り業務への影響を最小限に抑えること。
- ・必要な場合は、修理・交換等を行い、機器の機能を回復させること。
- ・システムの定期的なメンテナンスを行うこと。
- ・ソフトウェアのバージョンアップやメンテナンスを行うこと。
- ・ソフトウェアのバージョンアップやバグの修正を適用する時は十分な検証を行い、適用すること。なお、適用するときは必ず区担当者と事前に協議すること。
- ・OS等基本ソフトのバージョンアップやセキュリティパッチの適用に対応すること。
- ・問合せ先を明確にし、即座に対応が可能なこと。
- ・作業を行った場合、必ず作業報告を行うこと

### ③ その他の業務

委託期間中、区の要請に応じて説明・報告資料を作成し報告を行うこと。また、区の内部庁内調整や他システムとの連携を見据えた技術的助言を行うこと。

## 6 実施体制

### (1) 資格要件

委託事業者は、以下のいずれかの認証を取得していること。

- ・ISO27001 (ISMS 認証)
- ・プライバシーマーク

### (2) 情報セキュリティ推進体制

事業者は、社内で情報セキュリティ推進体制を確立しており、社員向けに定期的なセキュリティ教育を実施していること。

### (3) 業務担当者の経験要件

本業務に従事する者は、過去に他自治体で「書かない窓口システム」の導入実績があり、豊富な実績と専門的な知識を有すること。

### (4) 問い合わせ対応体制

本業務に関する問い合わせに対して、原則として3開庁日以内に一次回答を行う体制を整備し、速やかに対応できるようにすること。

#### (5) 体制変更の通知義務

本業務に従事する者の名簿と連絡先を明記した作業体制表を本契約の締結後2週間以内に提出すること。また、受注者は、業務実施体制に変更が生じた場合、速やかに区に通知し、変更内容について必要な調整を行うこと。

### 7 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こと等、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、導入業務全体を総括する責任者を定めること。
- (3) 契約締結後2週間以内に実施計画書を区に提出し説明すること。
- (4) システム導入業務の期間中は、原則として、プロジェクト体制の変更は行わないものとする。ただし、やむを得ない場合は事前に区と協議のうえ承諾を得ること。
- (5) 進捗管理、課題管理、リスク管理を行い、定期的に区へ状況報告すること。
- (6) 要件の最終決定、本稼働判定について区の合意を得ること。

### 8 成果物・納品物

- (1) 受注者は、上記「5 業務内容」に基づく業務遂行の結果として、以下のドキュメント類を成果物として作成し、電子媒体により各一式納品すること。

ただし、区との協議により必要と判断された成果物が生じた場合は別途提出すること。

また、受注者が提案する導入手法等により成果物の作成が不要なものがある場合は、事前に区と協議のうえ区の承諾を得ること。

#### ① 本業務の実施計画書

#### ② 利用マニュアル一式

- ・職員用マニュアル（帳票定義の方法等の設定、操作説明等の運用に必要な内容を含むこと）
- ・来庁者用マニュアル（案内用資料、操作説明などを含むこと）

#### ③ 作業体制表

#### ④ 総務企画課及び導入対象課との間で実施した打合せ資料

#### ⑤ 納品物の設定に関する資料

#### ⑥ その他本業務に関連する資料

- (2) 電子媒体での納品にあたっては、ファイル形式は「Microsoft Word」「Microsoft Excel」「Microsoft PowerPoint」とすること。グラフ作成等に使用した元データについてもあわせて提出すること。  
なお、上記以外のファイル形式を使用する場合は、あらかじめ発注者と協議し、承諾を得ること。
- (3) 上記「5 業務内容(1)③機器の導入・設置」で指定された機器一式についても納品物に含む。
- (4) 納品後において、成果物に誤りまたは不備が判明した場合で、受注者の責に帰すべき事由によるものであると判断した場合は、受注者の責任および費用負担において、速やかに訂正・再提出を行うこと。

## 9 権利の帰属

本件業務に基づき受託者が区のために作成した成果物（中間成果物も含む。）の権利は、全て区に帰属する。

## 10 業務委託料

本業務に係る委託料の業務委託料については、以下のとおりとする。

- （１）「５ 業務内容（１）システム導入に関する業務」に該当する業務に係る経費。
- （２）「５ 業務内容（２）システム保守に関する業務」に該当する業務に係る経費。

## 11 支払

区は、受託者の請求により以下に記載する経費を支払うものとする。

- （１）「５ 業務内容（１）システム導入に関する業務」の費用は、区がシステム運用開始を確認して検査合格後に、受託者からの請求に基づき、翌月に支払うものとする。
- （２）「５ 業務内容（２）システム保守に関する業務」の費用は、システム運用開始から履行の翌月以降、受託者からの請求に基づき月ごとに支払う。

## 12 報告及び検査

区は、必要があると認めるときは、受託者に対して事業履行状況とその他必要な事項について書面の報告を求め検査することができる。なお、区は、受託者の業務履行状況等に問題があると判断した場合は、受託者に対して改善を求めることができ、受託者はこの改善要求に誠実に対応しなければならない。

## 13 個人情報の保護

- （１）受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）の規定を遵守し、個人情報の漏えい、滅失、改ざん及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。
- （２）受託者又は本業務の全部若しくは一部に従事している者若しくは従事していた者は、本業務に関して知り得た個人情報を漏えい又は不当な目的に使用してはならない。

## 14 再委託

受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。なお、第三者に一部を再委託する必要がある場合は、あらかじめ区の許可を得なければならない。

## 15 損害賠償

受託者は、受託者の故意又は過失により、区又は第三者に損害を与えた場合、その損害を賠償しなければならない。また、損害を受けた第三者の求めに応じ、区が損害を賠償した場合は、区は受託者に対して求償権を有するものとする。

#### 16 契約期間終了に伴う業務の引継

受託者は、本業務の引継に関する引継書を作成し、区又は区が指定するものに説明を行うとともに、業務が円滑に引き継がれるよう、誠実に対応すること。

#### 17 関係法令の遵守

受託者は、本契約の履行に当たって、関係法令・条例等を遵守すること。

#### 18 その他

本仕様書の解釈について疑義を生じたとき、又は本仕様書に定めのない事項については、区と協議のうえ解決するものとする。