

陸前高田市「書かない窓口」実現事業 基本仕様書

1 委託業務の名称

陸前高田市「書かない窓口」実現事業

2 事業目的

陸前高田市（以下「当市」という。）では、転出入の際の異動届や住民票の写し等を請求する際の申請書に必要事項を手書きで記入するという従来の方法をとっており、記入漏れや誤記入等があれば再度書き直しが必要であるなど、市民の負担となっている状況である。陸前高田市「書かない窓口」実現事業（以下「本事業」という。）で「書かない窓口」を導入することによって、市民の行政手続きにかかる負担を軽減し、デジタル技術を通じて市民サービスの向上を図る。

本事業は、戸籍証明書等の申請や住民異動の手続き支援において、窓口に備え付ける端末及び住民が所有するスマートフォン等の機器を利用した電子申請・届出を受け付ける「書かない窓口システム等」（以下「本システム」という。）の導入及び環境構築（機器調達を含む）を行うことにより、従来、紙媒体で行っていた手続きのデジタル化を図り、住民の利便性の向上と職員側の業務の効率化を実現することを目的とする。

3 業務期間

契約締結の翌日から令和9年3月31日まで

4 履行場所

陸前高田市役所及び陸前高田市が指定する場所

5 事業内容及び成果物

本事業の内容は次のとおりであり、詳細については本書の各章を参照すること。

(1) システム構築

ア 陸前高田市の人口規模、証明書発行等の運用実績等を考慮し、本システムの円滑な運用を可能とする環境構築を行うこと。

※陸前高田市の概要

①人口/世帯数（令和8年5月1日現在）

男：7,994人 女：8,604人 計：16,598人

（うち外国人181人）

世帯数：7,524世帯

②マイナンバーカード保有率（令和8年5月末日現在） 82.86%

イ 本システムは、運用管理経費を含めた総コストの低廉化を図るため、LGWAN-ASPサービス（クラウド方式）を活用したシステムとし、庁内の窓口における本システムを使用した申請・届出受付とインターネットを利用した事前申請を同時に実現できるシステムを構築すること。

ウ 「8 機能要件」に示す機能を利用できるように設計、開発、本番稼働までのテストや導入作業を含む全ての工程管理及びドキュメント整備を行うこと。

エ 本システムは、手続きの追加等が可能な拡張性のあるシステムとすること。

オ 本システムは、当市住民情報システムの標準化対応完了後、API連携などの方法で当市住民情報システムとの連携が可能となる拡張性のあるシステムとすること。

(2) 付帯作業

本仕様書に示す各種要件に従い、次の各種付帯作業を行うこと。

ア システムの運用に必要なマニュアル等を作成すること。

イ 構築するシステムの操作方法等について、職員及び管理者を対象とした研修を行うこと。

なお、研修に使用する資料等は受託者で用意すること。

(3) ハードウェア等納入

本書に示す各種要件に従い、本システムの稼働に必要となるハードウェア・ソフトウェア製品を調達し設置調整を行うこと。

(4) 成果物及び納入物件

システム構築業務終了後、上記(3)の他、速やかに次の成果物を提出すること。ただし、記載内容については想定であり、最終的に委託者に提出が必要な成果物は別途受託候補者と協議を行い決定するものとする。

ア 実績報告書

イ システム設計書

ウ ハードウェア一覧表

エ ハードウェア保証書

オ 研修マニュアル、運用マニュアル、操作マニュアル

カ 打ち合わせ資料及び議事録

キ ハードウェア一式

ク その他関係書類

6 実施体制

契約締結後速やかに、委託者とシステム導入に向けた協議又は調整を行い、導入業務にかかる実施計画書を提出すること。提出後は計画に基づき本稼働までの進捗管理を行うこと。

また、業務を円滑かつ確実に進めるため、必要なスキル及び経験を有するメンバーを配置すること。

7 構築スケジュール

本システムの構築スケジュールは、以下のとおりとする。

なお、下記スケジュールは予定であり、詳細については、契約締結後に委託者と協議を行い遂行すること。

◆契約締結日以降

要件定義（非機能要件定義を含む）

環境構築（ハードウェア調達、システム構築・設定、市ネットワーク環境での運用テスト）

◆令和8年12月 システム操作職員研修

◆令和9年2月中 本番稼働（予定）

8 機能要件

(1) 書かない窓口支援機能（住民の直接来庁に対応）

書かない窓口支援機能に求める要件は【別紙1】機能要件書のとおり。

なお、端末の設置場所及び導入想定業務は以下のとおり。ただし、想定業務ごとの具体的な手続きの種類については、受託者と委託者との協議により決定する。

設置場所	設置数	想定業務
市民課	4式	・転入、転出、出生、死亡、結婚、離婚等ライフイベント関連の住民異動に関する業務
保健課	1式	・証明書交付申請に関する業務 ・年金に関する業務
福祉課	1式	・国民健康保険に関する業務 ・健康・医療に関する業務 ・福祉に関する業務
子ども未来課	1式	・子育てに関する業務

(2) オンライン事前申請機能（事前電子申請後に来庁して手続きを継続する。）

オンライン事前申請機能に求める要件は【別紙1】機能要件書のとおり。

なお、具体的な手続きの種類については、受託者と委託者との協議により決定する。

(3) メンテナンス機能

(1)及び(2)の申請等に関するセットアップ内容は、システム内のメンテナンス機能により運用開始後も当該機能の修正及び追加が可能であること。また、申請書データの登録数に制限を設けることなく、将来的には全ての窓口業務で利用が可能なこと。

9 ハードウェアの調達・要件

(1) 受託者は、本システムの稼働環境として必要となるハードウェア一式を調達のうえ、委託者に納入し、機器設置から設定まで行うこと。ハードウェアは、本システムが正常かつ

快適に稼働する環境となるものを選定すること。

- (2) 調達対象は【別紙2】ハードウェア要件を参照すること。

10 データセンターの要件

【別紙3】データセンター要件のとおりとする。

11 システム運用・保守業務要件

(1) 基本要件

運用・保守業務は次の範囲とし、必要な体制及び連絡体制を整えること。あわせて、システム障害の予防と早期発見を行うため、運用監視を行うこと。

ア システム運用（データセンター内含む）及び維持管理

イ システム（ハードウェア、ソフトウェア、パッケージシステム）保守ソフトウェア等のバージョンアップ及び定期的なメンテナンス

ウ サポート窓口

委託者からの問い合わせ対応

(2) 運用時間

庁内窓口機能の運用時間は平日の午前8時30分から午後5時15分までとし、事前申請機能の受付は、24時間365日とする。

(3) サポート窓口の設置

委託者からの各種問い合わせに速やかに対応できるサポート窓口を設置すること。

(4) ハードウェア保守業務

ア 保守対象は、受託者が納入したハードウェア一式とする。

イ 本番運用開始後、本システムが常に正常な機能を保つよう、対象ハードウェアの保守を行うこと。

ウ 障害時保守は、障害箇所の特定制・部品交換等の原因除去のための適切な処置・障害復旧後の正常動作確認を行うこと。

(5) 障害対応に関する要件

ア 障害対応について、サポート窓口にて受付後、即時に対応を開始すること。

イ 障害対応について、委託者が必要と判断した場合は、保守要員を現地に派遣し、対応を実施すること。

ウ 障害対応の内容・状況について、適宜委託者に報告・協議を行うこと。

エ 収集した障害情報により原因を分析し、同様の障害が発生しないよう是正措置・予防措置を講じること。また、避けられない障害の場合でも、業務への影響を最小限にすべく対策を講じること。

12 セキュリティ要件

本システムは、機密性、秘匿性の高い情報を管理するため、関係法令を遵守するとともにセキュリティに関する機能として、以下の要件を備えること。また、受託者は、適切なセキュリティ対策を講じること。あわせて、本システム導入作業に関してもセキュリティ対策を行うこと。

(1) セキュリティ対策

委託者の内外からの不正な接続や侵入、行政情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。また、継続的にセキュリティが維持されるように取り組むこと。

(2) 本システム導入作業に関するセキュリティ管理

受託者は、本事業の遂行にあたり、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）その他関係法令を遵守すること。

(3) 権限管理

ID・パスワード等により識別を行う機能を設け、システムへのアクセス制限を行うこと。アクセス許可されたユーザーに対して、委託者側で権限管理を行う機能を設け、グループ別に操作権限・アクセス権限を設定できること。

(4) ログ

システムログ及びアプリケーションログを取得、保存、分析、報告する機能を設けること。ログの保存期間は委託者と協議の上決定すること。

13 機密保持

受託者は、受託業務の実施の過程で委託者が開示した情報、受託者が提示又は作成した情報を、本事業の目的以外に使用又は第三者に開示もしくは漏えいしてはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。受託者は、本事業を実施するにあたり、委託者から入手した資料等については管理台帳等により適切に管理すること。契約終了後も機密保持義務は、その効力を失わない。

14 検査及び受入

システム受入の承認は、委託者による検査に合格したときとする。

検査完了後、本仕様書との不一致が見られた場合は、委託者と協議の上、受託者は無償で速やかに是正措置を実施すること。

15 その他

(1) 本契約については、委託業務の全部又は一部を第三者に委託することはできない。ただし、委託者の承認を得た場合は、再委託業者名及び所在地を明示の上、これを行うことが

できる。

その場合、委託者と受託者との個人情報保護及び機密事項保持契約事項すべてにおいて再委託業者に対してもこれを適用する。

- (2) 本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者が協議して決定する。
- (3) 契約履行上の疑義については、委託者と受託者が協力して解決すること。

書かない窓口システム等 機能要件書（窓口）

【機能：書かない窓口支援機能（住民の直接来庁及び事前電子申請後の来庁手続きに対応）】

機能	項目	要件	備考
申請書作成支援・ 手続き案内機能	住民側機能 【窓口担当課機能】	庁内に設置した住民操作端末で、住民がライフイベントの申請ができること。	
		手続きへの設問項目の回答をタッチ操作で簡素に行えること。	
		本人確認証（マイナンバーカード、免許証等）の券面情報を読み取り、申請書に転記できること。	
		申請情報の追加情報入力（申請者、世帯員情報入力）を行えること。	
		庁内に設置した操作端末で、ライフイベントに応じた対象手続きを案内できること。	
		住民のライフイベントごとに異動情報（異動事由、世帯員構成、年齢要件など）や設問への回答結果を元にした申請書や手続き案内票が作成・印刷できること。	
		申請情報を記載した申請内容票を印刷できること。	
		申請書の自署欄に手書き電子サインができること。手書き電子サインは筆圧の強弱を表現できること。	
		事前申請データのQRコードの読み取りを行い、来庁時に、住民がオンラインにて事前申請した情報を使って、住民異動届を受け付けることができること。	
	住民側機能 【窓口担当課機能】	手続き案内票のQRコードの読み取りを行えること。また、QRコード読み取りにより、手続きの進捗消し込みを自動的に行えること。	
		関連課にて申請データの呼び出し、必要な申請書の印刷ができること。	
		転出証明書QRコードの読み取りを行えること。また、QRコード読み取りにより、世帯共通情報・世帯員毎の情報を、本システム上で申請書に転記できること。	
	管理者側機能	職員が利用する機能は、本市に設置済みLGWAN接続系ネットワーク端末からブラウザでシステムを利用できるWeb型システムとすること。	
		職員サイトで、申請データの照会ができること。	
		職員サイトで、手続きに必要な申請書をプレビュー・印刷できること。	
		本人確認資料イメージを照会できること。なお、保管期間を経過した本人確認資料イメージを自動的に定期削除できること。	
		住民サイト側の申請画面を職員が自由にメンテナンス管理できること。	
		案内する手続きの内容（手続き内容、伝言メモ、必要書類・注意点、取扱窓口等）を職員が自由にメンテナンス管理できること。	
		手続き案内票の再発行ができること。	
		関連課における手続きの受付状況が照会できること。	
		関連課における手続きの受付状況を職権で消し込めること。	
		職員サイトで、イベントごとのライブラリ設定をCSVでダウンロードできること。	
		申請書PDFイメージの申請入力情報（氏名や住所）印字位置をカスタマイズできること。制度改正等で様式変更があっても、職員による操作で様式変更が可能なこと。	
		職員サイト側における職員用アカウントを発行できること。ログインに以下のいずれかを利用できるようにすること。 ・職員番号 ・メールアドレス ・その他任意のID	
職員用アカウントのパスワードを忘れた場合等は、再発行を行う手段があること。			
職員サイトの組織情報（部課名管理、職務管理、職員管理）を管理できること。			
職員サイトにおける処理記録が照会できること。			
住民サイト側で申請した内容をCSVファイルで出力できること。			
職員サイトに申請データの通知ができること。			
オンライン手続きとの事前申請データの連携時、職員が住民の申請をバックオフィス側で正しい情報に修正後、住民をお呼びし、窓口で住民と相対して申請を受け付ける業務フローに対応できること。			
機器等要件	ハードウェア要件	別紙2ハードウェア要件を満たす機器を調達すること（本市が別途指示する場所への設置が行えることを前提とする）。	
	データセンター要件	データセンターは、本システムのシステム開発会社自身が所有し、別紙3「データセンター要件」をすべて満たしていること。	

書かない窓口システム等 機能要件書（電子申請）

【機能：電子申請機能（電子申請及び事前電子申請後にQRコード等を利用しての来庁手続きに対応）】

大項目	小項目	要件	備考
共通事項 【サービス提供環境】	機器環境	○利用者環境 以下のOS及びブラウザに対応すること。また、最新バージョンには速やかに対応すること。 ・ Windows 11 : Edge(Chromium版)、Chrome ・ macOS : Safari、Chrome ・ Android : Chrome iOS : Safari ○管理者環境 以下のOS及びブラウザに対応すること。また、最新バージョンには速やかに対応すること。 ・ Windows 11 : Edge(Chromium版)	
	ネットワーク環境	○利用者環境 インターネットに接続できる端末から利用画面にアクセスできること。なお、プロトコルはHTTPSとすること。 ○管理者環境 L G W A Nネットワークに接続できる端末から管理画面にアクセスできること。なお、プロトコルはHTTPSとすること。ただし、設定によりインターネット側からも管理者機能にアクセスできること。	
	データ管理	データ管理環境について、アプリサービスにおいて登録されるデータは、デバイス内には情報は保有せず、サービス提供クラウド環境（データセンター内）でデータを保有すること。 ・ システムの設定情報、アプリケーションのバックアップを必要の都度行うこと。 ・ バックアップの内容及び実施タイミングは、本市と検討の上、決定すること。 ・ 複数世代のバックアップを保持すること。 ・ バックアップから正常にデータ復旧およびシステム環境復旧ができること。	
	サービス提供時間	原則、24時間365日利用可能とすること。ただし、保守等の予定された停止については、この限りではない。	
共通事項 【ライセンス数】	利用者側ライセンス	利用者ユーザー数として40,000アカウント以上対応すること。	
	管理者側ライセンス	管理者側アカウントを300アカウント以上用意すること。	
共通事項 【デザイン・操作性】	デザイン	表示画面上の項目配置や色使い等、誰もが利用しやすいユニバーサルなデザインであること。	
	操作性	利用者およびサービスを提供する管理者双方にとって、わかりやすく、操作性が高く、効率的な運用が可能であることを示すこと。	
	アクセシビリティ	「JIS X8341-3 : 2016」が規定する「レベルAA」に準拠するなどアクセスビリティに配慮したデザインであること。	
共通事項 【情報セキュリティ】	データセンター	・ データセンターは、Tier 3 又は4相当であり、建築基準法（昭和 25 法律第 201 号）の新耐震基準に適合していること。 ・ データセンターの物理的所在地を日本国内とし、情報資産について、合意を得ない限り日本国外への持ち出しを行わないこと。	
	個人情報・情報セキュリティの遵守	個人情報保護法を遵守すること。	
	アクセス・操作ログ	開示請求に対応するためなど、職員や利用者のアクセスログを取得できること。	
		システム管理者が職員の操作ログが確認できること。	
	不正プログラム対策	システム（サービス）の稼働環境及び開発・テスト環境においては、コンピュータウイルス等不正プログラムの侵入や外部からの不正アクセスが起きないように対策を講じるとともに、それら対策で用いるソフトウェアは常に最新の状態に保つこと。	
		システム（サービス）の稼働環境及び開発・テスト環境で用いるOSやソフトウェアは、不正プログラム対策に係るパッチやバージョンアップなど適宜実施できる環境を準備すること。	
その他セキュリティ対策	個人情報やその他情報資産を適切に管理する体制になっていること。		
共通事項 【サービス終了時・契約満了時等の対応】	保有データの提供	サービス開始後に利用者が入力した情報及び発注者が登録した情報のうち、発注者の情報管理権限を有する情報については、契約終了後全て抽出できること。	
	保有データの消去等	サービスを終了若しくはサービス利用契約終了後は、保有データの提供ののち、速やかにシステムから消去すること。消去においては、バックアップデータも含めてすべて削除すること。	

書かない窓口システム等 機能要件書（電子申請）

【機能：電子申請機能（電子申請及び事前電子申請後にQRコード等を利用しての来庁手続きに対応）】

大項目	小項目	要件	備考
	オプトアウト対応	利用者からの申し出があった場合、当該利用者に関する情報をすべて又は一部削除できること。	
共通事項 【利用規約】	利用規約への同意	サービスの初回利用時やサービスに重要な変更を行った際には、利用者に利用規約の内容を提示し、確認（同意）をとることができること。	
	プライバシーポリシー	プライバシーポリシーを表示すること。	
共通事項 【統計機能】	統計機能	サービスの運用状況や利用状況（手続きごとの申請件数など）を定期又は任意の時点で集計し、確認できること。指定するデータがある場合は記載すること。	
資格管理 【利用者側アカウント管理】	管理情報	利用者は、以下の情報を登録し利用登録を行えること。 氏名（ふりがな）、住所、生年月日、電話番号、メールアドレスなど	
	アカウント設定方法・ 認証方法	ポータルサイト上で、利用者がアカウント登録を行えること。	
		登録できるユーザー数は、10,000人以上であること。	
		アカウント登録時には、利用者が登録したアドレスにメールを送信し、アドレスの有効性を確認すること。 送信するメールは、団体名やサービス名を記載すること。	
		パスワードを忘れた場合等は、再発行を行う手段があること。	
		GビズID（法人・個人事業主向け共通認証システム）を用いたログインに対応すること。	
アカウント情報の修正・停止（廃止）	利用者自身がポータルサイト上でアカウント情報の修正・停止（廃止）を行えること。		
	申請者等のアカウント情報を確認、修正、削除が可能なこと。		
資格管理 【管理者側アカウント管理】	管理情報	管理者アカウントとして、以下の情報を登録できること。 ・氏名、所属、メールアドレス	
	アカウント設定方法・ 認証方法	職員用アカウントを発行できること。ログインに以下のいずれかを利用できるようにすること。 ・職員番号 ・メールアドレス ・その他任意のID	
		パスワードを忘れた場合等は、再発行を行う手段があること。	
	アクセス制御	職員アカウントは、所属ごとなどでグループ設定またはグループ単位での登録でき、各グループごとに閲覧、審査等が可能な手続きの権限設定を行えること。	
利用者機能要件 【全般】	利用環境	一定時間操作が行われなかったときは、自動的に接続を切断すること。	
	手続き検索	申請書等を対象者別、分野別等に分類して表示できるなど手続きの検索が容易にできること。	
		各手続のURLリンクを設定することで、外部のサイトからでもリンク先の手続きにアクセスできること。	
	操作方法・FAQ	ポータルサイトのトップページ等において、操作方法やFAQ、問い合わせ先等が表示されること。	
利用者機能要件 【申請機能】	入力補助等	申請書作成時に、以下の入力補助機能があること。 ・アカウント登録情報を用いた氏名等の自動入力 ・郵便番号入力による住所の一部自動入力機能	
		申請フォームの種別に応じて申請フォームのページごとに、申請フォーム全体に対する進捗状況を表示すること。	
		入力内容の一時保存ができること。	
	申請等データの送信	申請前に入力情報を確認し、修正が必要な場合は必要な箇所だけを修正できること。	

書かない窓口システム等 機能要件書（電子申請）

【機能：電子申請機能（電子申請及び事前電子申請後にQRコード等を利用しての来庁手続きに対応）】

大項目	小項目	要件	備考
		申請完了後、登録したメールアドレスに申請受付通知が自動で送付されること。	
	電子署名	PCやスマートフォンなど各端末からの申請において、スマートフォンのアプリで電子署名を行い申請することができること。スマートフォンは、iOS、Androidのいずれも対応していること。	
	申請等の審査状況確認	利用者が申請に対するステータスを確認できること。	
	申請等内容の確認	利用者が過去の申請内容を確認できること。	
	交付物の受取	申請後に交付物が発行された際に、システム内又はメール等で通知されること。	
		申請履歴の確認ページから、交付物の確認・ダウンロードができること。	
管理者機能要件 【全般】	管理情報等入力項目の設定	端末ごとにコンテンツの個別編集による多重管理が発生しないこと。	
管理者機能要件 【申請フォーム管理】	申請等情報設定	申請フォームごとに、以下の情報等を設定し、表示できること。 ・ 制度の概要説明 ・ 制度に関する問合せ先 ・ 制度掲載HPの参照先設定 ・ 手続きの提出先 ・ 根拠法 ・ 公開期間	
		申請フォームごとに、申請者属性を登録でき、その属性に応じた制御を可能とすること。 （例）個人、法人、団体等	
		作成した申請フォームごとにアクセスURLを発行するとともに、二次元コードを生成し、画像ファイルをダウンロードできること。	
		住民に公開しない職員向け手続きの登録等ができること。	
		職員が、窓口や電話で受け付けた申請入力や、職員向け申請にも対応できること。	
	申請フォームの登録等	任意の名称の申請フォームを作成でき、作成できるフォーム数に制限がないこと。	
		登録した申請フォームの修正、削除や、フォームの公開・非公開が設定できること。	
		事業者が事前に用意しているテンプレートや、以前に作成した申請フォームを利用して、新たな申請フォームを作成できること。	
		受付できる申請件数に制限がなく、申請フォームごとに受付できる申請件数の上限を設定できること。	
	入力項目の設定	設定可能な入力項目について、次のような部品を用いて容易にフォームをレイアウトできること。それらの部品機能について、必要に応じ凡例等を用いて簡潔に説明されていること。 ・ テキストボックス：1行の任意記入 ・ ラジオボタン：単一選択（選択肢は画面上に全て表示） ・ チェックボックス：複数選択（選択肢は画面上に全て表示） ・ プルダウン ・ 電話番号 ・ メールアドレス ・ 日付 ・ 時間 ・ 時間範囲（開始日時～終了日時を記入可能） ・ 添付ファイル	
各項目について、必須・任意入力の区別が設定できること。			
入力項目について、補足説明を付記できること。			
		転出届の世帯員などは、世帯の状況により世帯員数が異なるため、世帯員の数だけ入力項目を追加し、記入できる設定であること。	

書かない窓口システム等 機能要件書（電子申請）

【機能：電子申請機能（電子申請及び事前電子申請後にQRコード等を利用しての来庁手続きに対応）】

大項目	小項目	要件	備考
		繰り返し要素の繰り返し上限数・下限数を設定できること。	
		繰り返し要素を追加した場合、繰り返し要素の入力内容をコピーした状態で複製できること。	
		入力漏れや入力不備がある場合にエラーメッセージを表示できること。	
		入力内容に応じて、入力項目を表示・非表示できるような項目の表示条件規則を複数段階にわたり、設定できること。	
		テキストボックスについて、入力制限をかけられること。 ・数字 ・ひらがな ・カタカナ ・アルファベット ・半角/全角スペース ・その他、指定した文字列を含む、行の先頭または最後が指定した文字列と一致する等の正規表現を設定できること。	
		日付について、入力できる期間の制限をかけられること。	
		選択肢式の申請項目に関しては、選択肢に対して内部管理用のIDを任意に付与できるようにすること。また、申請情報をCSVファイルに出力する際は、内部管理用のIDの情報がCSVファイルに記載される形式で出力できるようにすること。	
		計算式を設定することで、ある申請項目に入力された内容を参照し、別の申請項目に自動で計算結果が反映できること。	
	添付ファイルの設定	添付ファイルを添付した申請が可能であり、以下の添付可能な拡張子を設定できること。 ・png、jpg、pdf、docx、pptx、xlsx、csv、txt、zip	
		添付ファイルは、最低でも以下の容量のファイルを添付できること。 ・1ファイルあたり10MBまで ・1申請あたり100MBまで	
	電子署名	マイナンバーカード署名用電子証明書を活用した電子署名の利用を申請フォームごとに設定できること。	
		法人の申請の場合、商業登記証明書による認証の要否を申請フォームごとに設定できること。	
	申請書等様式設定機能	作成した申請フォームごとに、出力する様式のレイアウトを設定できること。	
	作成フォーム検証機能	作成した申請フォームの動作検証を行うことができること。	
管理者機能要件 【申請受付・処理機能】	申請データの管理	職員に設定された権限に紐づいた申請データのみが閲覧できること。	
		申請一覧画面を表示し、以下の情報を確認できること。 ・手続名称 ・申請者名 ・取扱状況 ・到達番号等	
		受付番号、申請日、ステータス、申請情報等のキーワード情報を元に、申請の検索ができ、検索結果を一覧で照会できること。	
		申請データは添付ファイルを含み、3年間保存すること。	
		添付ファイルを無害化する場合は、無害化前のデータ取得手段があること。	
	申請等データの出力・印刷	申請情報の詳細画面から一件ごとにCSV、PDF形式で出力できること。	
		申請内容を、申請フォーム作成時に設定した様式に帳票として一件ごとにPDF形式で出力できること。	
		申請の添付ファイルは、職員の端末にダウンロードできること。また、LGWAN端末で操作する際は、自動で無害化処理が行われること。	
		添付ファイルのダウンロードは、申請一覧画面で対象の申請を選択し、複数ファイルを一括出力できること。	
		ステータス管理	申請の確認状況に応じたステータス登録ができること。 ・未処理、処理中、完了、差し戻し、取り下げ

書かない窓口システム等 機能要件書（電子申請）

【機能：電子申請機能（電子申請及び事前電子申請後にQRコード等を利用しての来庁手続きに対応）】

大項目	小項目	要件	備考
		ステータスを申請受付・完了・差し戻し・取下げに変更したときに、システム内及びメール等で送付する任意のメッセージを設定できること。	
		手続ごとの申請一覧画面から手動もしくはCSVデータのアップロード等により選択した申請データのステータスを一括で更新できること。	
		申請受理以降の職員の処理過程を操作日時及び操作アカウント名とともに確認できること。 (確認できる処理過程の一覧) ・申請の到達日時 ・管理ステータスの変更 ・内部管理用のコメント登録履歴 ・申請内容の訂正 ・事後決済、返金 ・交付物の発行	
		決済サービス事業者からデータを受け取り、利用者の納付状況に応じてステータスを自動更新できること。	
	申請等受付・審査等機能	新規申請到達時、その手続を所管しているグループに登録されたメールアドレス宛に、申請があった旨をメールで通知できること。	
		申請ごとに内部管理用のコメントが残せること。その際、コメントの内容に加えて職員のアカウント名や日時も記録できること。	
		申請内容に不備があった場合、その不備内容に応じて必要と認める際に職員側で訂正し、申請処理ができること。	
		訂正したことをシステムの機能やメール等の手段により、利用者に通知することができること。	
		職権で訂正した場合に、訂正前の元データを確認できること。	
		職権訂正する際に、理由を記載することができること。	
		申請等に電子署名が付与されている場合、署名用電子証明書の氏名と申請等の申請者名を比較することができること。	
	差し戻し	差し戻し理由、修正指示内容等を入力し、差し戻すことができること。	
	取り下げ	申請者から電話等で取り下げ依頼があった場合に、職員が代行して申請を取り下げることができること。	
	決済管理機能	申請・審査内容に応じて、職員が追加で費目等を記載して決済依頼を出せること。 決済状況の確認ができること。 申請・審査内容に応じて、返金又は申請のキャンセル処理ができること。 決済管理画面で一定期間別(月別など)・申請フォーム別・費目別に決済金額および請求手数料に関する一覧を確認・PDFファイル等で出力できること。	
交付物設定	交付物として、利用者がダウンロードできるファイルをアップロードできること。 申請フォーム作成時に予め設定した様式に対し、任意の申請情報及び申請受付後に付加した内部管理情報を印字・出力し、選択した複数の申請に対して一括で交付物が交付できること。		
管理者機能要件 【電子署名機能 (公的個人認証等)】	電子署名機能 (公的個人認証等)	申請情報に付与された電子証明書の有効性を検証したうえで、申請書に送信することができること。 申請書に改ざんやなりすましがいないか検証できること。	
オンライン決済機能	決済手段の設定	クレジットカードでの決済ができること。なお、多様な決済手段を利用できることが望ましい。 申請フォームごとに、手数料等徴収の要否を設定でき、必要な場合はオンライン決済機能を利用できること。 申請時に決済も同時に行えること。その際、証明書の通数や証明書の種類等、予め設定した業務情報から決済金額を自動計算できること。	

書かない窓口システム等 機能要件書（電子申請）

【機能：電子申請機能（電子申請及び事前電子申請後にQRコード等を利用しての来庁手続きに対応）】

大項目	小項目	要件	備考
		申請等内容に応じて手数料等の料金の計算が必要なものについては、申請等内容の審査後にオンライン決済を案内し、オンライン決済することができること。	
その他機能 【情報の提供・通知】	お知らせ通知	行政側からのお知らせ情報がポータルサイト上で見やすい場所に表示されること。	
その他機能 【業務統計機能】	業務統計機能	申請フォーム数、申請数をそれぞれ申請日時（期間）・グループ・管理ステータス等を区分して集計できること。	
その他機能 【アンケート機能】	利用者アンケート機能	申請送信後、オンライン手続に関するアンケートを実施し、結果を管理画面等で確認・ファイル出力できること。また、出力は出力対象期間を選択した上でCSV形式で出力できること。	
その他機能 【代理申請】		代理申請が可能であること。	

【別紙2】ハードウェア要件

1 クラムシェル型ノートパソコン（数量：7台）

以下の仕様を満たす端末を、全台同一メーカーかつ同一機種で調達すること。

仕様	
OS	Windows 11 Pro (64bit) (日本語)
CPU	インテル® Core™ i5-1230U プロセッサ同等以上。但し、インテル社製（第12世代以降）のものに限る。
ストレージ	256GB以上のSSD。サードパーティー製は不可とする。
メモリ	8GB以上。サードパーティー製は不可とする。
セキュリティチップ	TPM2.0準拠のものを内蔵すること。
ディスプレイ	13.3型ワイドフルHD（1,920×1,080）以上
有線LAN（内蔵）	・イーサネット（RJ-45）ポート×1 ・10BASE-T/100BASE-TX/1000BASE-T 自動切替対応であること。
無線LAN（内蔵）	Wi-Fi 6:IEEE802.11ax 互換
キーボード	JIS配列準拠キーボードであること。
マウス	ノートパソコン1台ごとに、USBレーザー式マウス（2ボタン以上+スクロールホイール付き）を各1個付属すること。サードパーティー製での対応も可とする。
外部接続端子	・USB Type-A ×2以上、Type-C ×1以上 ・HDMI®ポート×1 サードパーティー製の周辺機器での対応も可とする。ただし、周辺機器を接続した状態で、列挙している全ての外部接続端子が外部機器に接続できる状態であること。
付属品	充電アダプタ及び充電用ケーブルを付属すること。 （動作確認が取れたメーカー指定の純正品とする。）
メーカー保証	5年以上の翌営業日以降修理保証を有すること。

2 液晶ペンタブレット（数量：7台）

以下の仕様を満たす製品を、全台同一メーカーかつ同一機種で調達すること。

仕様	
パネルサイズ	16.0型以上
最大表示解像度	2,560×1,600ドット以上
最大表示色	約1,677万色以上
入力端子	<ul style="list-style-type: none"> ・USB Type-C ×1 ・Mini-HDMI®ポート×1
読取方式	電磁誘導方式
筆圧レベル	8,192段階を検知できること。
付属品	液晶ペンタブレット1台ごとに、ペン、ペンスタンド、本体スタンド、ノートパソコン本体からの映像入力に必要となるケーブル、ACアダプタ、電源ケーブル、覗き見防止フィルター、セキュリティワイヤーを各1式付属すること。
メーカー保証	5年以上の修理保証を有すること。また、修理完了までの間、修理代替機を無償で借り受け可能であること。

3 ICカードリーダーライター（数量：7個）

以下の仕様を満たす製品を、全台同一メーカーかつ同一機種で調達すること。

仕様	
規格	非接触型であること。
適合カード	ISO/IEC 14443 準拠 IC カード (Bタイプ)
インターフェース	USB2.0 または USB3.0 によりパソコンと接続可能であること。
電源供給	USB バスパワー対応
互換性	地方公共団体情報システム機構による動作確認を受けていること。

4 本人確認証読取装置（数量 7 台）

以下の仕様を満たす端末を、全台同一メーカーかつ同一機種で調達すること。

仕様	
読取対応カード	マイナンバーカード、運転免許証、在留カード、住民基本台帳カード、特別永住者証明書、運転経歴証明書の読取に対応すること。
スキャン	一度の挿入で両面をスキャン可能であること。
読取精度補正	運転免許証と在留カードについては読取精度にばらつきが出やすいため、OCR 等により読取精度を補正する仕組みを有すること。
真贋判定	運転免許証は、暗証番号なしでも判定可能であること。
テキスト化	OCR 機能や IC チップデータ読取機能により、券面情報を項目ごとにテキスト化可能であること。
インターフェース	USB2.0 または USB3.0 によりパソコンと接続可能であること。
付属品	本人確認証読取装置 1 台ごとに、ノートパソコン本体との接続に必要なケーブル、AC アダプタ、電源ケーブルを各 1 式付属すること。
標準保証	5 年以上の修理保証を有すること。

5 QR コード読取用 WEB カメラ（数量：7 台）

以下の仕様を満たす製品を、全台同一メーカーかつ同一機種で調達すること。

仕様	
受像素子	CMOS センサー
有効画素数	200 万画素以上
フォーカス方式	オートフォーカス
撮影距離	5cm 以下～無限遠（レンズ先端より）
インターフェース	USB2.0 または USB3.0 によりパソコンと接続可能であること。
電源供給	USB バスパワー対応
付属品	QR コード読取用 WEB カメラ 1 台ごとに、ノートパソコン本体との接続に必要なケーブルを各 1 式付属すること。

【別紙3】データセンター要件

項番	大項目	小項目	要件項目
1	立地	立地①	データセンターの周囲半径100メートル以内に、消防法による指定数以上の危険物製造設備、火薬製造設備、高圧ガス設備がないこと。隣接建物から延焼防止の為に十分な距離が保たれていること。
2		立地②	地震調査研究推進本部が示す「今後30年間に震度6弱以上の揺れに見舞われる確率」において6%未満の場所に設置していること。
3		立地③	最も近い海から50km以上離れていること。
4	建物	地震/免震基準	震度7の地震に耐えられ、建物の倒壊、崩壊の恐れがないものとし、更に建物内の設備、機器等にも損傷を与えない構造であること。また免震構造であること。
5		雷対策	JIS規格に準拠した避雷設備に加え、IEC（国際電気標準会議）の内部雷保護システムに対応した雷対策を講じていること。
6		接地	高周波（RF）/静電放電（ESD）の放電経路を設けていること。
7		床荷重	800kg/m ² 以上の床荷重に対応可能であること。
8		規格/基準等	消防法（昭和23年法律第186号）、建築基準法（昭和25年法律第201号）の関連国内法令、並びにこれらに基づく規格及び基準に準拠していること。また、通路幅は、十分な避難経路を確保、維持し、機器搬入に関して十分な通路幅と搬入口及び搬入経路が確保されていること。
9	電源設備	受電方法	電力会社から2系統以上（本線・予備線）で受電していること。
10		二重化/無停電装置	法定点検や工事等により商用電力を停止する場合、機器類に給電を継続する措置として、電源設備の二重化等を行うこと。また、停電時は、自家発電機が起動するまでに、瞬断することなくサーバ機器に10分以上十分な電力供給が可能な容量を持つ無停電電源装置（UPS）が設置されていること。
11		非常用発電機	商用電力の供給が停止した場合、コンピュータシステムに影響を及ぼさない状態を確保できるよう十分な容量を持つ非常用自家発電設備が設置されていること。 自家発電設備は、商用電力の供給が止まった場合でも停止から1分以内（この間はUPSから電力供給）に電力が供給できること。更に、自家発電設備は、無給油で72時間以上連続運転可能であること。さらに72時間以上の燃料を備蓄していること。また優先的に燃料供給が受けられる契約を燃料供給会社と結んでいること。
12	空調設備	空調能力	サーバールームの機器等に対して十分な空調能力があり、24時間365日連続して稼動可能であること。機器等の安定稼動に影響を及ぼさないように、温度は24℃±2℃、湿度は50%±10%で保たれていること。

13		亜鉛ウィスカ対策	サーバ室は亜鉛ウィスカ対策を実施していること。
14		漏水検知	空調設備及び配水管周りに漏水検知システムを設置していること。
15	防火設備	防火設備	避雷設備、高感度の煙センサーでの火災報知設備、水を使用しない不活性ガス（窒素ガス等）による消化設備、非常照明設備の建築設備が設置されていること。
16	セキュリティ対策	運用管理①	データセンターは、システム開発会社の設備とすること。
17		運用管理②	データセンターの運用管理は、システム開発会社の社員で行うこと。
18		認定資格①	情報セキュリティマネジメントシステム（ISO/IEC 27001）適合性評価制度の認定を受けていること。プライバシーマーク制度の認証によりプライバシーマーク使用許諾を受けていること。
19		認定資格②	クラウドにおける個人情報の保護に特化した国際規格「ISO/IEC 27018」の認証を取得していること。
20		認定資格③	総合行政ネットワーク（LGWAN）のASPサービス（ファシリティサービス）として登録されていること。
21		ビル入館	データセンターへの入退管理は、常駐するシステム開発会社の社員とセキュリティ管理システムにより、24時間365日実施されていること。
22		サーバールーム/入退室管理	入室ドアは十分な強度を持った防火扉等とし、サーバールームは外部から内部を見通せない窓なしとする等の対策を講じていること。 入退室管理は、入退室者を識別・記録できるセキュリティ設備（ICカード等）により、許可された者のみ入退室を可能とし、さらにサーバ室への入室は、バイオメトリクス認証システムを採用していること。また、入退室者が記録媒体（CD、メモリカード、メモリスティック等）を不正に所持し、持出持込することができない体制であること。
23		ラック施錠	サーバールームのラックは、不正アクセスや不正操作防止のため鍵付きラックを使用すること。
24	監視	サーバールーム及び館内、建物外周を監視するために監視カメラを設置すること。施設内の電源設備、空気調和設備、セキュリティ設備等は、常時故障監視及び巡回監視を実施していること。また、サーバ室は、複数の監視カメラにて監視可能であること。	
25	ネットワーク	通信回線	複数の通信事業者の回線の引き込みが可能であること。通信回線は、100Mbps以上の帯域の専用回線が利用できること。
26		LGWAN	データセンターからLGWANへのアクセスポイントを冗長化すること。
27	環境対策	環境対策として、外気導入空調及びホット（コールド）アイルチャンバー空調を有していること。	

28	実績	政府機関・ 地方公共団体の実 績	政府機関・地方公共団体の導入実績が700団体以上あること。
----	----	------------------------	-------------------------------