

御殿場市申請書作成支援システム（記載台型）
導入業務委託仕様書

令和6年8月22日

第1章 業務概要

1 業務名

御殿場市申請書作成支援システム（記載台型）導入業務（以下、「本業務」という。）

2 業務の目的

本業務は、現在、来庁者が行政手続きをする際に、申請書類等にそれぞれ氏名などを手書きで記入しなければならないという負担を解消するため、マイナンバーカード等を用いて申請書類の作成を支援するシステム（以下、「本システム」という。）を導入することにより、住民サービスの向上と職員の業務効率化を図ることを目的とする。

3 業務の期間

システム構築期間：契約締結日から令和6年12月31日まで

システム運用開始：令和7年1月1日から（運用開始までに操作研修を実施すること）

4 業務の内容

- (1) システム構築及び工程管理
- (2) ハードウェア構成定義
- (3) 出力帳票等の設定
- (4) 必要な機器、ソフトウェアの調達
- (5) システムセットアップ・自治体個別設定
- (6) 機器の納入・設置
- (7) システムの動作確認
- (8) 職員への操作研修
- (9) システム保守管理

5 システム導入基本方針

- (1) 本業務は、他自治体での稼働実績のあるパッケージシステムであること。
- (2) 機器は、1台あたり幅：1,000mm×奥行：400mm×高さ：550mmに収まるものであること。
- (3) 使用するカードは、個人番号カード（マイナンバーカード）を基本とするが、このほか在留カード、運転免許証等の本人確認書類による方法との併用を妨げないものであること。
- (4) 来庁者及び職員が簡単に操作できるように配慮された機器であること。
- (5) カードの券面に記載された情報又は搭載されたICチップから読み取った情報を当該申請書類に正しく出力されるものであること。
- (6) 本システムにより出力される申請書類については、既存の申請書類の様式と同じものであること。
- (7) 各種出力帳票の修正や変更については、原則として保守管理業務による対応ではなく、職員による修正等が可能なものであること。
- (8) 個人情報の漏洩等がないよう情報セキュリティに十分配慮されたものであること。その他別紙1「個人情報等の取扱いに関する事項」を遵守するものであること。

- (9) 基幹システムの標準化への対応をはじめ、本システム導入後概ね5年間の社会情勢による需要変動等に柔軟なシステムであること。

6 納品物

成果物	数量	摘要
本システム	3台	本システムの環境構築を行い、利用可能な状態で提供を行う。 (タッチパネルディスプレイ等のハードウェアが必要なときは、これらを含む。)
プリンタ	3台	本システムで作成した申請書類を出力するためのもの。
付属品	一式	本システム及びプリンタの設置に付随するもの。
操作マニュアル	—	電子データ(PDF形式等)で納品すること。
関係書類	一式	本システムの環境構築にあたり作成した書類等 ・打合せ議事録 ・職員研修資料 ・委託業務完了届 ・その他市長が必要と認める書類

第2章 基本要件

1 導入窓口及び設置場所

導入窓口の区分	設置場所	設置数
・住民票の写し・記載事項証明書等の請求用 ・マイナンバー関連申請手続用	本庁舎別棟1階市民課申請書記載台	2台
各種税証明等の請求用	本庁舎1階税務課申請書記載台	1台

(注) 導入窓口ごとに取り扱う申請手続き(操作メニュー)、帳票様式をそれぞれ設定すること。

2 操作性

- (1) 申請者の操作に必要な入力装置として、タッチパネルを有していること。なお、画面サイズおよびタッチパネル方式は問わない。
- (2) 申請書を選択する際に迷うことなく、分類等を階層化し、申請書を選択が容易にできるようにすること。
- (3) マイナンバーカード、在留カード、運転免許証等(以下「マイナンバーカード等」いう。)の情報を読み取り、帳票に出力されるものであること。
- (4) 申請書類を作成する際に読み取った個人情報、申請手続操作が完了した後、消去するものとし、他の利用者が閲覧等をする事ができない仕組みとしていること。
- (5) システム利用者がマイナンバーカード等を取り忘れたときは、音声やランプ等で通知し、カードリーダーから当該マイナンバーカード等を回収するまでの間は、次の利用者が操作できないようにする等の機能を有していること。

3 帳票の出力

- (1) 申請書帳票を出力するプリンタはモノ/カラーレーザープリンタとし、A4用紙給紙カセットを有するものであること。
- (2) 市が別に指定する帳票様式の所定の位置に、マイナンバーカード等から読み取った情報が印字されるものであること。
- (3) 出力する帳票は下表に掲げるとおりとする。

所管課	分類	作成帳票の名称等
市民課	証明書等の申請書	住民票の写しなど5帳票
	マイナンバー関連の申請書	電子証明書発行など8帳票
税務課	証明書等の申請書	税証明交付申請書(税証明一般)
	軽自動車関連の申請書	軽自動車税申告書兼標識交付申請書など2帳票

(注) 作成帳票の種別や様式等は、契約後所管課より指定する。

4 マイナンバーカード等の券面情報の読取り

- (1) 必要に応じてマイナンバーカード等から「氏名」、「生年月日」、「住所」等の基本情報を読み取り、各種申請書に反映させること。
- (2) マイナンバーカード等からの情報を読み取る場合には、暗証番号の入力等を経ることなく各申請書帳票の作成を可能とすること。
- (3) 顔認証システム（マイナンバーカードに登録されている顔写真の情報とカメラで撮影した来庁者の顔情報と照合するもの）との連携が可能であるもの。

5 作業体制

受託者は、本作業を履行するための体制を設けると同時に、窓口となる責任者を置くこと。また、当該作業に先立ち、以下の内容を記載した「作業体制連絡表」を作成の上、市の了承を得ること。なお、作業を進める過程で、体制に変更が生じる場合についても、同様とする。

- (1) 受託者側の作業体制
- (2) 受託者側の責任者
- (3) 連絡体制（受託者側の対応窓口）

6 システム構築

受託者は、本システムの導入にあたり、以下の作業を実施するものとする。

- (1) 要件、仕様打ち合わせ及び整理
システム設定の基準を市に説明し、設定条件を決定する。
- (2) 出力帳票等の登録
システムを使用する上で必要な出力帳票等の情報をシステムに登録する。
- (3) 動作確認、運用テスト
システムを利用する機器上でシステムが問題なく動作することを確認する。市が動作確認や検証等をした際に生じた問題点、疑問点についての説明やシステムの対応を行う。

7 保守管理

- (1) 本システムに障害等が発生した際、即時に電話応対等が可能な窓口を有していること。
- (2) 本システムの異常・障害の場合は、オンサイト保守又はセンドバック方式の保守対応が可能であること。
- (3) 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。
- (4) システム運用開始後5年を経過するまでの間、本システム及びプリンタの保守管理をすることが可能であること。（令和7年4月1日から令和11年12月31日までの保守管理業務については、別途契約を締結するものとする。）

8 その他特記事項

- (1) 本システム及び周辺機器の設置は、窓口業務に支障のない日時に行うものとし、やむを得ない場合は、あらかじめ市の承認を受けること。
- (2) 別紙2「暴力団等の排除に関する事項」を遵守すること。

第3章 雑則

- (1) 受託者は、本市の条例、規則及び関係法令等を遵守しなければならない。
- (2) 受託者及び本業務に従事する者は、この業務の履行中において市又は第三者に害を及ぼしたときは、市又は第三者に責任がある場合を除き、その責任を負うものとする。
- (3) 業務完了後、受託者の責めに帰すべき理由による不良個所が発見されたときは、委託者が必要と認める訂正、補正、その他必要な措置を行うものとし、これに対する経費は受託者の負担とする。
- (4) 天災、その他不可抗力により、物件が滅失又は損傷した場合の負担については、市と受託者で協議のうえ決定する。
- (5) 本業務の履行に必要な機器類、消耗品等は、特別の定めのない限り、全て受託者が調達するものとし、市の備品等を使う場合は、あらかじめ市長の承認を得ること。
- (6) 本業務に必要な光熱水費（市の施設内において使用するものに限る。）は、市が負担する。
- (7) 受託者が市又は関係者と協議を行った場合は、受託者が議事録を作成し、これを市に報告を行うものとする。
- (8) 仕様書に記載のない事項は、市と受託者が協議し決定のうえ、対応すること。
- (9) 仕様書の記載内容に疑義が生じたときは、市と受託者が協議し決定のうえ、対応すること。

個人情報等の取扱いに関する事項

(法令等の遵守)

第1条 受注者は、本委託業務の履行に当たり、個人情報及び特定個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律、行政手続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のほか、個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(行政機関等編)(令和4年個人情報保護委員会告示第1号)、特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(行政機関等編)(平成26年特定個人情報保護委員会告示第6号。以下「ガイドライン」という。)及び御殿場市情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。

(定義)

第2条 この個人情報等の取扱いに関する事項(以下「個人情報等取扱事項」という。)において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 個人情報 個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。)第2条第1項に規定する個人情報をいう。
- (2) 特定個人情報等 行政手続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。以下「番号法」という。)第2条第5項に規定する個人番号及び同条第8項に規定する特定個人情報をいう。

(責任体制の整備)

第3条 受注者は、個人情報及び特定個人情報等(以下「個人情報等」という。)の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者等の届出)

第4条 受注者は、個人情報等の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により発注者に報告しなければならない。

- 2 作業責任者は、個人情報等取扱事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。
- 3 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、個人情報等取扱事項に定める事項を遵守しなければならない。
- 4 受注者は、作業責任者を変更する場合には、事前に書面により発注者に申請し、その承認を得なければならない。
- 5 受注者は、作業従事者を変更する場合には、事前に書面により発注者に報告しなければならない。

(取扱区域の特定)

第5条 受注者は、個人情報等を取り扱う場所(以下「取扱区域」という。)を定め、業務の着手前に書面により発注者に報告しなければならない。

- 2 受注者は、取扱区域を変更する場合は、事前に書面により発注者に報告しなければならない。
- 3 受注者は、発注者の事務所内に取扱区域を設置する場合は、作業責任者及び作業従事者(以下「作業従事者等」という。)に対して、受注者が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名がわかるようにしなければならない。
- 4 受注者は、個人情報等を取扱区域から持ち出してはならない。

(教育の実施)

第6条 受注者は、個人情報等の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、個人情報等取扱事項における作業従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業従事者全員に対して実施しなければならない。

2 受注者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。
(守秘義務)

第7条 受注者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報等を、第三者に漏らしてはならない。
契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

2 受注者は、本委託業務に関わる作業従事者等に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。
(再委託)

第8条 受注者は、本委託業務の一部をやむを得ず第三者へ委託(以下「再委託」という。)する必要がある場合は、再委託の相手方(以下「再委託先」という。)の名称、再委託する理由、再委託先において処理する業務の内容及び取り扱い情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に書面により再委託する旨を発注者に申請し、その承認を得なければならない。

2 前項の場合、受注者は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

3 受注者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の方法及び方法について具体的に規定しなければならない。

4 受注者は、再委託先に対して再委託した業務の履行状況を管理し、及び監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理及び監督の状況を適宜報告しなければならない。

(正社員以外の労働者等の利用時の措置)

第9条 受注者は、本委託業務の一部を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者(以下「正社員以外の労働者等」という。)に行わせる場合は、正社員以外の労働者等に対して、本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受注者は、発注者に対して、正社員以外の労働者等の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
(個人情報等の管理)

第10条 受注者は、本委託業務において利用する個人情報等を保持している間は、ガイドラインに定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号に定めるところにより、個人情報等の管理を行わなければならない。

(1) 個人番号を取り扱う事務、特定個人情報等の範囲及び作業従事者等を明確化し、取扱規程等を策定すること。

(2) 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等の事故に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。

(3) 個人情報等の取り扱いに係る従事者に対する監督・教育を行うこと。

(4) 本委託業務において利用する個人情報等を複写し又は複製してはならないこと。

(5) 個人情報等が記録されている媒体を事業所外へ持ち出してはならないこと。

(6) 取扱区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止を行うこと。

(7) アクセス制御、アクセス者の識別及び認証、外部からの不正アクセス等による被害の防止を行うこと。

(提供された個人情報等の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第11条 受注者は、本委託業務において利用する個人情報等について、本委託業務以外の目的で利用し、又は第三者に提供してはならない。

(受渡し)

第12条 受注者は、発注者と受注者との間の個人情報等の受渡しに関しては、発注者が指定した手段、日時及び場所で行った上で、発注者に個人情報等の預り証を提出しなければならない。

(個人情報等の返還又は廃棄)

第13条 受注者は、本委託業務の終了時に、本委託業務において利用する個人情報等について、発注者の指定する方法により返還し、又は受注者において消去若しくは廃棄しなければならない。

2 受注者は、前項の規定により個人情報等を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報等の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を発注者に対し、書面により申請し、その承認を得なければならない。

3 受注者は、個人情報等の消去又は廃棄に際し、発注者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

4 受注者は、本委託業務において利用する個人情報等を廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報等を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

5 受注者は、個人情報等の消去又は廃棄を行った日時、担当者及び消去又は廃棄の内容を記録し、発注者に対し、書面により報告しなければならない。

(定期及び緊急時の報告)

第14条 受注者は、個人情報等の取扱いの状況について定期的に報告しなければならない。

2 受注者は、発注者から個人情報等の取扱いの状況について報告を求められた場合には、直ちに報告しなければならない。

(監査及び検査)

第15条 発注者は、本委託業務に係る個人情報等の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受注者及び再委託先に対し、監査又は検査を行うことができる。

2 発注者は、前項の目的を達するため、受注者に対し、必要な情報を求め、又は本委託業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

第16条 受注者は、本委託業務に関し個人情報等の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに発注者に対し、当該事故に係る個人情報等の内容、件数、事故の発生日時及び場所、発生状況等を報告し、発注者の指示に従わなければならない。

2 受注者は、個人情報等の漏えい等の事故が発生した場合に備え、発注者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

3 発注者は、本委託業務に関する個人情報等の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第17条 発注者は、受注者が個人情報等取扱事項に定める義務を履行しない場合は、契約の全部又は一部を解除することができる。

2 受注者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、発注者に対し、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第18条 受注者が個人情報等取扱事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、発注者に対する損害を発生させた場合は、受注者は、発注者に対し、その損害を賠償しなければならない。

暴力団等の排除に関する事項

第1条 御殿場市暴力団排除条例(平成24年御殿場市条例第24号。この条において「条例」という。)第6条第2項の規定に基づき、市の公共工事その他の事務及び事業に関する契約において、暴力団等(条例第2条第4号に規定する暴力団等をいう。以下同じ。)を排除するために必要な事項を次のとおり定める。

第2条 受注者は、発注者が暴力団等の排除に必要な場合に行う次条各号に該当するかの照会(以下「照会」という。)に回答しなければならない。

2 受注者は、前項の回答の結果を発注者が静岡県警察本部(御殿場警察署)に確認することを承諾する。

3 受注者は、前項の規定により確認された情報が、今後、発注者と締結する他の契約において、暴力団等の排除に利用されることを承諾する。

第3条 受注者は、受注者又は役員等(受注者が個人である場合は当該個人をいい、法人である場合は、当該法人の役員又はその支店若しくは常時契約を締結する事務所の代表者をいう。)が、次の各号のいずれにも該当しないことを誓約する。

(1) 暴力団(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号。次号において「法」という。)第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。)

(2) 暴力団員等(暴力団員(法第2条第6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。)又は暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者をいう。以下同じ。)

(3) 自己、自社若しくは第三者の不正な利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団若しくは暴力団員等を利用したと認められる者

(4) 暴力団若しくは暴力団員等に対して財産上の利益の供与若しくは不当に有利な取扱いをする等直接的若しくは積極的に暴力団の維持若しくは運営に協力し、又は関与していると認められる者

(5) 暴力団を利する目的で、暴力団員等であることを知りながら、その者を雇用又は使用している者

(6) 暴力団又は暴力団員等と社会通念上ふさわしくない関係を有している者

(7) 下請契約、資材又は原材料の購入契約その他の契約の締結に当たり、その相手方が前各号のいずれかに該当することを知りながら、当該契約を締結したと認められる者

第4条 受注者は、前条各号に掲げる者が、受注者の経営に実質的に関与していないことを誓約する。

2 受注者は、前条各号に掲げる者が実質的な運営をしている法人から、経営の支配を受けていないことを誓約する。

第5条 本契約に関し、受注者は、次の各号に掲げる者を下請負者(下請が数次にわたるときはその全てを含む。以下同じ。)として使用してはならない。

(1) 第3条各号に掲げる者(以下「該当者」という。)

(2) 役員又はその支店若しくは常時契約を締結する事務所の代表者が該当者である法人

2 受注者は、該当者が、経営に実質的に関与している者及び実質的な運営をしている法人から経営の支配を受けている者を下請負者としてはならない。

3 受注者が、前各項の規定に反した場合は、発注者は、受注者に対し下請負契約の解除を求めるものとし、受注者がこの求めに応じないときは、御殿場市財務規則(平成7年御殿場市規則第20号。以下「規則」という。)第70条に規定する契約の解除等を行うものとする。

第6条 本契約に関し、受注者は、受注者又は受注者の下請負者が、暴力団及び暴力団員等による不当要求を受けた場合は、断固として不当要求を拒否し、速やかに発注者及び所轄警察署に通報し、必要な協力を行うものとする。

第7条 受注者が第2条から前条までの規定に反した場合は、発注者は規則第70条に規定する契約の解除等を行うものとする。

第8条 受注者は、前条の規定により発注者が行う一切の措置について、異議の申立て及び本契約の解除によって生じた損害の賠償請求を行わないものとする。