

## 別紙 1 窓口支援システムの要件（案）

窓口支援システムは、以下の機能要件、非機能要件及び連携要件をできる限り実現可能なものとする。

提案に際しては、以下の要件を「実現可能な要件」と「実現不可能な要件」に区分した上で、別紙 2「システム要件表」に実現可否を入力し提出すること。また、「実現不可能な要件」で他に代替機能がある場合には、あわせて提案を行うこと。

なお、最終的な機能要件、非機能要件及び連携要件は、本プロポーザルの実施により選定した事業者の提案内容に基づき、区と事業者で協議して決定する。

### 1 機能要件（別紙 2「要件一覧表」項番 1～26）

- (1) 本区の基幹系業務システムと連携し、氏名・住所・生年月日等の情報を自動転記した申請書の作成、住民異動に伴う関連手続きの自動判定、手続き案内の出力等ができること。
- (2) 来庁者が質問に回答することによって、必要な手続き、手続きの場所、必要な持ち物、その他関連情報の掲示及び出力が行えること。
- (3) 申請書の入力画面では、現在使用している申請書のイメージデータを参照しながら、申請書の入力が行えること。
- (4) 同一申請書内、もしくは複数の申請書を記載する際には、同じ内容を 2 度書かせない仕組みがあること。
- (5) 職員と区民の双方で記載中の申請内容を確認できること。また、高齢者や障害のある来庁者に配慮し、文字サイズ変更、色コントラスト、タッチ操作性等に配慮した画面設計とすること。
- (6) 区民が操作する画面は多言語対応ができること。
- (7) 出力する帳票の言語選択が可能であり、英語、中国語など複数に対応できること。なお、帳票に記載する外国語については区で提供する。
- (8) 手続き対象が支援措置対象者のいる世帯、または発行禁止や異動禁止の者の場合に、対象選択時にアラート表示ができること。なお、支援措置対象者であるかどうかの判別は、基幹系業務システムからの取込みデータによって行うこと。
- (9) 電子サインができること。
- (10) 申請者が同一の場合、複数の申請書への利用者の電子サインは一度の記載で完了できること。
- (11) 運用開始後でも、職員が申請書や手続き案内等の関連資料について、追加や修正が容易にできること。また、職員がどの範囲の追加や修正が可能かリスト等で提示すること。
- (12) OCR 機能を用いて運転免許証、マイナンバーカード、在留カードの情報を読み取り、システムに転記できること。また、マイナンバーカードや在留カード、運転免許証等の次世代型への変更があった場合にもその都度対応可能となることを見越した改修が可能なこと。
- (13) IC カードリーダーを用いて、マイナンバーカードから基本 4 情報を読み取り、システムに転記できること。

- ( 1 4 ) 転出証明書のQRコードを読み取り、転入手続きに活用できること。
- ( 1 5 ) 住民基本台帳ネットワークから提供される転出証明書情報をデータ連携し、特例転入手続きにおいて活用できること。
- ( 1 6 ) 住所入力の際、基幹系業務システムから取得・連携した既存登録住所、住所辞書、土地・方書データを用いて入力することができること。
- ( 1 7 ) 住所入力の際、方書き省略対象や非省略対象の住所を選択した際に、注意事項のポップアップ表示等ができること。表示内容のデータは別途提供する。
- ( 1 8 ) 基幹系業務システムで利用している外字及びフォントが利用できること。
- ( 1 9 ) 基幹系業務システムへの連携時に、住所データを、都道府県・市区町村・町字・～番～号・方書き名のように住所を分割して入力が可能なこと。  
(例) 墨田区吾妻橋一丁目23番20-302号 メゾン墨田
- ( 2 0 ) 窓口が複数に分かれる場合、QRコード等を利用した情報連携を行い、職員が区民に同じ内容を2度聞く必要がなく、区民にも同じ内容を2度書かせない仕組みがあること。
- ( 2 1 ) 窓口が複数に分かれる場合、対応状況や進捗状況を担当部署間で共有できること。
- ( 2 2 ) ユーザー情報として、職員番号、氏名、カナ氏名、所属部署、ログインID、パスワード等を設定・登録できること。
- ( 2 3 ) ユーザーまたは部署単位でアクセスできるデータ範囲や権限を制御できること。
- ( 2 4 ) ユーザー単位で、システム利用監査証跡(データ参照、更新、削除等)や統計情報取得に係る利活用等のため、印刷・データ出力時のログを取得できること。  
(例) 証明書等の〇年〇月〇日の発行件数
- ( 2 5 ) 質問及び申請に関するセットアップ内容は、システム内にメンテナンス機能を有し、システム稼働後も職員が修正・追加が可能であること。
- ( 2 6 ) 将来的には他の窓口業務でも利用が可能な拡張性を有していること。

## 2 非機能要件(別紙2「要件一覧表」項番27~34)

- ( 1 ) 窓口支援システムの運用時間は、原則として平日の午前8時から午後8時まで及び第2日曜日の午前8時から午後8時までとする。
- ( 2 ) 運用時間内にて稼働率99.5%以上を確保すること。
- ( 3 ) システムメンテナンスは、運用時間外にて実施すること。システムメンテナンスにあたり、システムの停止が伴う場合は、原則10営業日以上前に区へ連絡すること。
- ( 4 ) 不正利用の抑制や利用状況についての分析を行うため、システムのログを保存・取得すること。ログの保存期間については、区と協議の上、決定すること。
- ( 5 ) システム及びデータにおける定期的なバックアップに加え、各種作業前・作業後のバックアップ処理、確認作業を行うことにより、定期的に適切なバックアップ運用を行うこと。

[一般的な障害(プロセス停止等)]

5分以内に自動復旧すること。かつ1時間以内に障害通知を行うこと。

[重度の障害(多重障害等)]

3時間以内に復旧すること。かつ1時間以内に障害通知を行うこと。

[大規模障害(クラウドサービスプロバイダー自体の停止)]

可及的速やかに復旧を目指すこと。かつ1時間以内に障害通知を行うこと。

(6) 人事異動に伴うユーザー情報の変更について、毎年度末に一括して更新処理をすること。

(7) アプリケーション領域の脆弱性対策は受託者の責任において対応すること。

(8) 「地方公共団体情報システム非機能要件の標準」に基づきデータの暗号化をすること。

### 3 連携要件(別紙2「要件一覧表」項番35~37)

#### (1) 前提事項

ア 区では、基幹系業務システムとして、株式会社ジーシー提供の自治体向けパッケージサービス「e-SUITE V2」を利用している。

イ 上記アの基幹系業務システムは、令和7年9月に標準化している。標準化後の基幹系業務システムはOracle Cloud Infrastructure(OCI)利用となる。

ウ 基幹系業務システムから窓口支援システムへの連携は、「地方公共団体システムデータ要件・連携要件標準仕様書」及び「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書」に基づく、ファイル連携やAPI連携を想定している。

エ 窓口支援システムから基幹系業務システムへの連携は、以下のどちらかで行うことを想定している。

(ア) 「地方公共団体システムデータ要件・連携要件標準仕様書」及び「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書」に基づく、ファイル連携やAPI連携

(イ) RPAによる連携。連携の頻度は随時とする。

オ 区では本業務とは別にRPAシナリオ構築業務委託を実施し、同委託事業者が本業務に必要なシナリオをMinoroboにより作成する。このため、RPAのシナリオ作成費用及びライセンス費用は本業務に含まれない。

#### (2) 連携要件

ア 基幹系業務システムから取り込んだデータに基づき、窓口来庁者の住民登録情報を参照でき、かつ、当該情報を基に異動情報や申請情報等を入力できること。

イ 窓口支援システムで入力された異動情報や申請情報等を基幹系業務システムに連携させるため、随時出力ができること。

ウ RPAシナリオ構築業務委託の委託事業者に対して、同委託事業者がRPAを作成するために必要な情報を提供すること。

#### (3) 特記事項

ア (1)及び(2)の記載に関わらず、職員の負担軽減と区の利便性向上に資するその他の連携の手法があれば、積極的に提案すること。また、連携構築に関わるスケジュールや仕様調整に関し、基幹系業務システムの委託事業者と調整を行うこと。

イ クライアント端末(令和8年1月末日現在)

OS: Windows11Pro(64bit)

CPU: Core(TM)i5-13400T

メモリ: 8GB(8GBx1)

暗号化機能付 SSD 256GB