

## 東京都北区申請書作成支援システム構築・運用保守業務委託仕様書

### 1 件名

東京都北区申請書作成支援システム構築・運用保守業務委託

### 2 業務目的

北区（以下、本区とする。）では「コンビニ交付」等のデジタルサービスを導入しているが、依然として窓口が混雑している。また、高齢化率が都内でも高い水準にあり、デジタルサービスの利用に戸惑いや不安を感じる区民も少なくない。そこで、デジタルサービスの恩恵を、より多くの人々が享受できるよう「申請書作成支援システム」の導入を決定した。マイナンバーカードや運転免許書等の本人確認書類を読み取り、窓口で提出する申請書（以下、「申請書」という。）に読み取った情報を印字することで、高齢者や外国人をはじめとする区民の利便性向上を図るとともに、窓口業務における職員の記載チェック等の負担を軽減し、業務効率化を目指す。

申請書作成支援システムの導入先は、住民異動届やマイナンバーカード関係手続きなど区民事務所の対応業務に加え、福祉部門の申請書も含めることで、より多くの区民に利便性を感じていただく。

### 3 履行期間 契約確定日から令和7年3月31日

### 4 履行場所 DX推進担当課指定場所

### 5 委託業務内容

#### (1) 申請書作成支援システムの構築

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 1-2\_機能要件一覧の要件を満たすこと。システムの構築にあたっては、DX推進担当課及び導入対象課と調整を行い進めること。

ア 本人確認書類の券面情報 OCR 読取

イ 本人確認書類の IC 情報の読取

ウ 顔認証技術を用いた本人確認機能

エ 本人確認書類から読み取った情報以外の情報をタブレット等から利用者が入力又は選択できる機能

オ 本人確認書類から読み取った情報及び利用者が入力又は選択した情報等を本区が指定する申請書の該当部分に転記し、印刷できる機能

カ 本人確認書類から読み取った情報を別窓口での申請書作成時にも連携できる機能

キ A4 サイズ及び A3 サイズのいずれのサイズの申請書にも印刷可能であること。

- ク 印刷後は各機器に個人情報が入り込まないようにすること。
- ケ 利用画面の外国語対応（対応する外国語は仕様書別紙 1-2\_機能要件一覧を参照）
- コ システム利用に関する統計機能（個人情報に関するものを除く）
- サ 本区職員側にて対象となる申請書の帳票定義が可能となる機能

(2) 本業務に必要な機器

必要な機器及び台数は別紙 1-3\_機器仕様一覧のとおり

(3) 本業務に必要な導入支援及び保守

システムの構築及び安定稼働のため、次の業務を行うこと。

ア 導入対象課（戸籍住民課、税務課、国保年金課、障害福祉課、高齢福祉課、介護保険課、長寿支援課）にて令和 6 年 12 月から申請書作成支援システムを利用できるように、本区が指定する 14 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 14 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。

イ 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。本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、時間の調整等は本区と協議して決めること。場所は本区で提供する。

ウ 本人確認書類読取装置、タブレット、プリンタ等の機器の保守は、令和 6 年度中に必要な費用を算出すること。また、令和 7 年度～令和 10 年度及び令和 11 年 11 月末までの期間で必要になる保守費用を別途算出すること。

## 6 実施体制

(1) 委託事業者は以下のいずれかの資格を取得していること。

- ・ ISO27001 (ISMS 認証)
- ・ ISO9001 (QMS 認証)
- ・ プライバシーマーク

(2) 情報セキュリティ推進体制が社内で構築されており、社員向けのセキュリティ教育を実施していること。

(3) 本業務に従事する者は、他自治体において申請書作成支援システムの導入実績があり、豊富な実績や専門的な知識等を有する者とする。

(4) 本業務に関する問い合わせに対し、原則一次回答を 5 開庁日以内に行うことができる体制を整えること。

(5) 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。

(6) 受注者は、本業務の実施体制について、変更が生じた場合、速やかに本区に連絡すること。

## 7 納品物

- (1) 受注者は上記5の業務遂行の結果、作成された以下のドキュメント類を成果物とし、電子媒体にて各一式納品すること。
- ① 本業務の実施計画書
  - ② 導入対象課向け利用マニュアル一式（帳票定義の方法を内容に含めること）
  - ③ 作業体制表
  - ④ DX 推進担当課及び導入対象課との間で実施した打合せ資料
  - ⑤ その他本業務に関連する資料
- (2) 電子媒体については、「Microsoft Word」「Microsoft Excel」「Microsoft PowerPoint」とし、グラフ作成等の元となるデータについても提出すること。なお、「Microsoft Word」「Microsoft Excel」「Microsoft PowerPoint」以外の形式を使用する場合は、あらかじめ発注者と協議すること。
- (3) 上記5の(2)で指定した機器一式
- (4) 成果品の納入後において、受注者の責に帰すべき理由により内容に誤りや不備が発見された場合は、受注者の責任及び費用負担のもと、直ちに訂正すること。

## 8 契約条件等

### (1) 業務の再委託

業務の再委託に関する要件について別紙2「東京都北区個人情報その他の情報資産を取り扱う契約の特記事項（令和6年4月版）」及び以下のとおりとする。

- ① 受注者は本件の委託業務の全部又は一部を第三者に委任し、又は請け負わせること（以下「再委託」という。）を原則禁止とする。ただし、受注者が本件の委託業務の一部について、再委託の相手方の社名、住所、再委託する理由、再委託する業務範囲、履行能力等について提案時に記載し、発注者が了承した場合はこの限りではない。
- ② 受注者は、再委託の相手方が行った作業について、全責任を負うものとする。また、受注者は再委託の相手方に対して、受注者と同等の義務を負わせるものとする。
- ③ 受注者は、再委託の相手方に対して、定期的又は必要に応じて、作業の進捗状況について報告を行わせるなど、適正な履行の確保に努めるものとし、発注者への定期的な報告も実施すること。
- ④ 受注者による再委託は業務（作業）の一部にとどめ、全体業務（作業）量の過半数を超える再委託は認められない。

### (2) 情報資産の管理

- ① 受注者は、別紙2「東京都北区個人情報その他の情報資産を取り扱う契約の特記事項（令和6年4月版）」及び別紙3「東京都北区特定個人情報等の取扱いに関する特記事項（マイナンバー特記事項：令和6年4月版）」を遵守すること。併せて発注者が定める情報の取り扱いに係る関連基準についても同様に遵守すること。
- ② 本業務について、受注者が作成した資料についても前記情報資産と同様に取り扱うこ

ととする。

- ③ 別紙2「東京都北区個人情報その他の情報資産を取り扱う契約の特記事項（令和6年4月版）」の15項に規定されている損害賠償について、損害賠償の累積上限額は本業務にて支払われた金額を上限とする。ただし、受注者に故意又は重大な過失があった場合はこの限りではない。

## 9 支払方法

受注者は、業務が完了したときは、速やかに委託完了届を提出し、成果品の納入を行うとともに、履行期限までに貸与品（情報資産を含む）の返却を行うこと。委託完了届及び成果品の提出後、区の検査に合格したことをもって完了とし、完了後受注者の請求により一括して支払う。

## 10 留意事項

- (1) 受注者は、本業務の実施にあたり、当該業務に関連する法令（労働基準関係法令等）について遵守すること。
- (2) 本業務にあたって作成した資料及び成果品の著作権は、本区に帰属する。

## 11 その他

- (1) 本仕様書の内容について疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、その都度本区と協議して決定すること。
- (2) 本仕様書は事業提案にあたり、最低限の必要事項を記載しており、本仕様書に記載のない事項についても提案を妨げるものではない。この事項を踏まえ、契約仕様を決定する。