

住民窓口の多様化モデル共同調達業務
仕様書

令和5年6月

目 次

1. 共同調達業務の名称	1
2. 本事業の実施自治体	1
3. 調達上の期間及び提案見積上限額	1
4. 本事業の概要	1
5. 共同調達業務の内容（共通）	2
6. 共同調達業務の内容（愛媛県）	4
6. 1. 申請ナビの導入	4
6. 2. 住民サポートセンターの導入	6
6. 3. 中間 DB-申請ナビ間の連携 I/F 構築	7
7. 共同調達業務の内容（今治市・袋井市・阿久根市）	7
7. 1. 手続業務の標準化・設計作業	8
7. 2. オンライン市役所システムの設計	9
7. 3. 住民向け周知広報（袋井市、阿久根市のみ）	11
7. 4. 申請管理システムの導入（阿久根市のみ）	12
8. 機器・ライセンス等	12
9. 機能・非機能要件	13
9. 1. オンライン市役所システム（共通）※住民サポートセンターBPO部分を除く	14
9. 2. オンライン市役所システム（住民サポートセンターBPO部分）	20
9. 3. 申請ナビ	21
9. 4. 電子審査システム	23
9. 5. 電子化サポート	24
9. 6. オンラインサポート	24
9. 7. 通知サービス	25
10. 各市におけるシステム構成案	26
10. 1. 今治市のシステム構成案	26
10. 2. 袋井市のシステム構成案	28
10. 3. 阿久根市のシステム構成案	30
11. ネットワーク構成案	32
12. スケジュール	35
13. 実施体制等	36
14. 納入成果物	42

1. 共同調達業務の名称

住民窓口の多様化モデル共同調達業務

2. 本事業の実施自治体

愛媛県、愛媛県今治市、静岡県袋井市、鹿児島県阿久根市

3. 調達上の期間及び提案見積上限額

3. 1. 期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

3. 2. 提案見積上限額

(1) 愛媛県	総額 242,000,000 円 (消費税含む)
(2) 愛媛県今治市	総額 13,915,000 円 (消費税含む)
(3) 静岡県袋井市	総額 146,281,000 円 (消費税含む)
(4) 鹿児島県阿久根市	総額 87,176,000 円 (消費税含む)

自治体総額 489,372,000 円 (消費税含む)

4. 本事業の概要

本事業はデジタル田園都市国家構想交付金 デジタル実装タイプ（マイナンバーカード利用横展開事例創出型）の事業として、愛媛県が幹事自治体となり、愛媛県と愛媛県今治市、静岡県袋井市、鹿児島県阿久根市（以下、「各自治体」という。）が連携して取り組むものである。

具体的には、市役所まで足を運ぶのが難しい高齢者や平日昼間に時間が取れない住民が役所窓口で手続きができないという課題に対し、デジタルリテラシーに関わらず役所に来なくても住民サービスを受けられるよう、マイナンバーカードによる個人認証（以下、「MNC認証」という。）を活用した新たな窓口の型を導入する。さらに、MNC認証により自治体システムが保持するデータを活用することで、役所内・外での手続きにおける住民・職員の負荷を軽減し、住民サービスの質を向上させる。

【取り組み内容】

下表に示すサービスを導入することにより住民窓口における機能を多様化し、住民のニーズに応じた使い勝手のよい窓口サービスを提供する。また、これらのサービスを実現するため、住民のMNC認証により地方公共団体情報システム機構（以下、「J-LIS」という。）のコンビニ交付で利用されている自治体基盤クラウド（以下、「BCL」という。）上のデータベース（以下「中間DB」という。）から、住民データを連携するシステム（申請ナビ）を構築する。

サービス名	概要	場所	申請ナビ			オンラインオペレーター
			手続案内	プリセット	入力支援	
庁内ナビゲーション	役所ロビー等に設置されたタブレットでライブイベントに応じた住民に必要な手続を案内。MNC 認証により、中間 DB から個人データ（手続に関連する基本 4 情報以外のデータを含む）を取得し、そのデータに基づいて対応すべき手続を案内する（手続の絞り込みを支援する）ため、住民は自分に必要な手続を漏れなく申請できる。	役所	○	—	—	△
書かない窓口	MNC 認証により中間 DB が保持する個人データがデジタルフォームにプリセットされる。住民と同じ画面情報を各々の端末で共有しながら、職員が残りの入力の支援を行う。職員の入力情報が間違っている場合は、住民側の端末から指摘を行える。なお、サービス導入当初は窓口での電子申請と紙申請受付業務を整理するための人材を派遣する等し、「書かない窓口サービス」業務と「共同 BPO」を連携させた効率化を行う。	役所	—	○	○	△
行かない窓口	移動市役所、支所、多くの住民が訪れる民間施設（例：ショッピングモールの行政相談ブース等）に端末を設置し、オンラインオペレーターが Web 会議を使って住民とやりとりしながら手続案内、入力支援を行う。	役所外	○	○	○	○
電子申請	住民が、自宅でスマホや PC 等を操作して、手続案内で自分に必要な手続を特定し、情報入力して手続申請を行う。	自宅等	○	○	—	—
通知サービス	住民に対する結果の通知もデジタルで受け取ることができる仕組みを提供する。	自宅等	—	—	—	—

【バックヤード業務の効率化・共同 BPO】

愛媛県市町業務標準化モデル構築事業(令和 4 年度)で採用するシステムをベースとし、その機能を拡張して前述の窓口サービスを実現することで、手続に対する庁内業務の END to END でのデジタル化・ペーパーレス化も同時に推進する。また、マイナンバーカードを利用した通知サービスにより、住民への通知もデジタル化を行う。これにより、限られた職員の人的リソースでバックヤード業務を行うことができる持続可能な仕組みに仕上げる。

複数自治体が利用する住民サポートセンターを共同 BPO とし、自治体職員数の減少による人手不足を補える仕組みとする。

【中間 DB のデータを活用する手続の拡張】

中間 DB のデータを活用して効率化した手続をさらに拡大するために、前述の実施自治体間で分担して、自治体における課題・負担感が高い、住民への貢献度が高い手続を優先してシステムの機能拡張を推進する。

本事業において実現しようとするサービスの全体像及び導入自治体における個別のサービスについては、別紙 1 に示す。

5. 共同調達業務の内容（共通）

各自治体において共通で実施する業務は次のとおり。なお、各自治体で個別に発生する費用については、各自治体の見積費用に含めること

(1) 業務実施計画書の作成

本共同調達業務を実施するに当たり、作業内容、作業体制、スケジュール及び成果品等を定めた業務実施計画書を作成すること。

(2) オンライン市役所システム(*)の全体像の仕様検討・設計

愛媛県が構築する申請ナビ、住民サポートセンターと構築済みの電子審査システムを連携・組み合わせることでオンライン市役所システムを構成し、各構成要素について各市が利用するための全体仕様を設計する。

* 「オンライン市役所システム」とは、書かない窓口、行かない窓口、電子申請を実現するために必要なシステム全体を指し、庁内窓口の端末整備、申請ナビ・電子審査システム等の開発・導入、各市において対象業務の処理を行う基幹業務システム（以下「基幹システム」という。）との接続等を含む。（以下同じ。）

(3) 結合テスト・総合テスト

各自治体が導入した、オンライン市役所システムを構成する機器・サービスをすべて結合したうえで、結合テスト、総合テストを実施する。結合テスト及び総合テストに使用するテストデータは本番運用データをマスキングしたものを利用する。テスト実施方法、使用するテストデータについては各市システムの環境も異なることから、協議の上決定するものとする。

結合テスト	基幹システム（中間 DB へのデータ連携機能を含む）、住民サポートセンター、ぴったりサービス、電子審査システム、申請管理システムと結合させたいでテストデータを利用して評価する。
総合テスト	各市の窓口における実際の申請を想定し、システム全体を通して実際のデータを流して評価を実施する。複数人が同時接続した場合や、複数人が同時申請した場合などの負荷テストも実施する。

(4) 運用テスト

導入サービスについて各市の原課部門の実際の利用を想定した運用テストを実施する。受託事業者は、運用テストの実施を支援し、また、運用テストで発生した課題に対して対応策を施す。

(5) 実証・本番に向けた職員向けの説明・教育

移動市役所、書かない窓口、行かない窓口の担当職員に対し、サービスを利用して業務を行うための資料を用意して、説明会を実施する。

(6) 実証支援・システム運用・保守

実証期間において、全サービスを安定稼働させるための支援体制を構築するとともに、本事業において導入した各窓口サービス等の効果を計測するため、実証期間中におけるそれぞれの利用者数や利用満足度等のデータを収集し、報告する。

（利用者の回答やその後の集計作業が効率的に行えるよう、データの収集はシステムからの出力や Web アンケートなど、デジタルな手段により実施すること。また、本稼働開始以

降も継続的にデータの収集が可能な仕組みとすること。)

また、実証期間中に住民・職員などから挙げられた改善要望・課題を収集し対策を施す。各種トラブルに迅速に対応できるよう運用・保守体制を構築する。

6. 共同調達業務の内容（愛媛県）

6. 1. 申請ナビの導入

愛媛県市町業務標準化モデル構築事業で導入した電子審査システムと連携する申請ナビを導入し、各市が利用できるよう準備する。具体的には以下の作業を実施する。

(1) 手続調査・影響調査

引っ越し、結婚、出産、離婚、家族の死亡、子育て等のライフイベントに紐づく申請手続及び申請手続を特定するための条件に関する情報を各市から提供する。受託者はその情報をもとに整理する。また、ライフイベントに紐づかない申請手続であって各市に共通する手続の情報も各市から情報を提供し、受託者が整理する。本工程で整理した結果、申請ナビの利用対象とした手続を、本書において以降「申請ナビ対象手続」と呼ぶ。

また、本事業において、申請ナビを、オンライン市役所システムとして構成した場合（マイナンバーカード読み取り機能との連携、オンラインサポート、ぴったりサービス、電子審査システム、書かない窓口や移動窓口の端末との連携等）における影響・課題を洗い出し、対策を施す。

(2) パラメータ設計

手続調査で収集した情報をもとに、申請ナビのパラメータを設計する。パラメータとしては、以下の情報を含む。

- ・ライフイベント毎に手続を特定するために必要な条件（質問項目・質問順番・選択肢）
- ・申請ナビ対象手続の概要説明情報
- ・手続できる人（本人、代理人、受給者等）
- ・手続期限
- ・申請に必要な書類（添付書類）等の情報

また、基幹システムが保有するデータ項目との関連性について次の観点で整理を行う。

- ・ライフイベント毎の質問項目（申請ナビゲーション時の自動判断に利用）
- ・申請手続の申請項目（申請時のプリセットとして利用）
- ・審査で利用する項目（電子審査での自動審査の判断に利用）

(3) 申請フォームの設計

申請ナビ対象手続のうち、ぴったりサービスに連携可能な手続（標準帳票（プリセット帳票）が用意されている手続等）に対する申請フォームを設計する。また、申請された情報をぴったりサービスに API 連携するための仕様も設計する。連携可能な手続きの対象は協議の上決定する。

(4) 環境構築

設計されたパラメータ情報を、クラウド上の申請サービスに設定・構築し利用できる状態にする。

(5) その他アドオン機能・I/F 機能の設計・開発

前述の(1)影響調査において課題が見つかった場合、その課題を克服するために必要な追加機能についてアドオン機能として新規に設計・開発する。例として、以下のような対応が想定される。

① 申請ナビと電子化サポート連携

申請時に、紙で提出された添付資料等はスキャンして PDF ファイル等にしたりうえで添付する。添付ファイルのうち審査に必要な重要なパラメータを含む資料は、電子化サポートを経由して電子化することで自動審査の品質向上が見込める。そのようなケースでは、申請時に添付ファイルを電子化サポートに連携させることを指定するための仕組みが必要となる。

② オンラインサポートにおいて申請側端末とサポート側端末のいずれに電子申請画面への入力権限を持たせるかについての制御が必要となる。また、それに関連して、マイナンバーカード認証を行うときの権限制御の検討も必要となると想定される。

(6) テスト

申請ナビに前述のパラメータ設定・環境構築をしたうえで、単体テスト、結合テストを実施する。各テストは以下の観点を想定している。

単体テスト	ナビゲーションの条件分岐や表示項目等の評価、導入された申請フォーム毎の項目の評価
結合テスト	基幹システム（中間 DB へのデータ連携機能を含む）、オンラインサポート、ぴったりサービスと結合させたうえでの評価

(7) 業務運用設計

オンライン市役所システムとして運用を開始した後の運用・保守業務として必要なこと（法改正に基づく申請項目や審査条件の変更や、申請手続自体の追加・廃止などを想定）を洗い出した上で対応を検討し、運用手順書としてまとめる。

(8) マニュアル作成

申請ナビを利用するユーザー（住民、窓口職員、オンラインサポート担当者など）向けの操作マニュアルを作成する。

6. 2. 住民サポートセンターの導入

愛媛県市町業務標準化モデル構築事業（令和4年度）で導入した電子化サポート（以下「データクレンジングセンター」という。）の仕組みに加え、オンラインサポートの仕組みを追加した「住民サポートセンター」のサービスを提供するための準備を行う。

(1) 住民サポートセンターの環境準備

オンラインサポートセンターの実現方法及び、オンラインサポートセンターに必要な設備・機器等を設計する。センター側に必要な設備・機器及びネットワーク環境等は受託業者が保有しているものを利用することを想定しており、本事業で設備・機器は調達しないものとする。

(2) オンラインサポートオペレーション設計・マニュアル作成

オンラインサポートのオペレーターが住民を支援するためのオペレーションを設計する。申請ナビの対象とするすべての手続についての的確なサポートができるようにマニュアルを作成する。オペレーターでは解決ができない場合のエスカレーション方法や、エスカレーション対象とするケースを整理したマニュアルとする。

(3) サポート導入テスト・サポート担当者教育

オンラインサポートの仕組みが適切に動作しているかテストを実施する。また、オンラインサポートの担当者が、マニュアルに応じて適切な対応ができるようサポート担当者を教育する。

(4) 電子化サポート（データクレンジングセンター）のパラメータ変更・検証

対象手続の追加に伴う、読み取り及び読み取った項目をぴったりサービス・電子審査機能に連携するための追加設定し検証する。また、愛媛県内の市町向けに構築した電子化サポート（データクレンジングセンター）を、県外自治体から利用するために必要な追加設定・対策を実施する。

(5) 電子化サポート（データクレンジングセンター）のオペレーション見直し・マニュアル更新

本事業の対応に伴い、センターの管理者・担当者のオペレーションを見直し、関連するマニュアル等を更新する。

(6) セキュリティポリシーの見直し

愛媛県外の自治体のデータも扱うことになるため愛媛県のデータクレンジングセン

ターのセキュリティポリシーの見直し、及び、見直したポリシーに準拠した設備配置・担当分担を検討する。また、オンラインサポートはインターネットでのサポートとなることを踏まえ、住民サポートセンター全体でのセキュリティポリシー遵守を徹底する。

6. 3. 中間 DB-申請ナビ間の連携 I/F 構築

導入する申請ナビと中間 DB を連携するためのインターフェースを構築する。主にセキュリティに関する影響を検討・調整し、必要な場合にはテスト等を実施してセキュリティ面で問題がないか確認する。

7. 共同調達業務の内容（今治市・袋井市・阿久根市）

各市における共同調達業務の範囲は以下のとおり。各業務の詳細については後述する。

業務内容	今治市	袋井市	阿久根市
1(1) 手続の調査分析 (27 手続き関連)	△ (昨年度事業において実施済みのため、電子審査・申請ナビのパラメータ設計等、一部のみ実施)	○ (2~5 手続程度)	○ (24 手続程度)
1(2) 追加手続の調査分析	× (対象外)	○ (2~6 手続程度)	○ (2~3 手続程度)
2(1) 窓口業務の全体設計	○	○	○
2(2) 書かない窓口・行かない窓口の業務設計	○	○ (デジアナ窓口コンシェルジュを含む)	○
2(3) 基幹システムと BCL (電子審査システム) の連携 I/F 開発・導入	× (対象外)	○	○
2(4) 住民サポートセンター導入 (電子化サポート)	× (昨年度導入済みのため対象外)	○	○
2(4) 住民サポートセンター導入 (オンラインサポート)	○	○	○
2(5) 申請ナビの導入	○	○	○
2(6) 電子審査システムの導入	△ (昨年度導入済みのため、必要な改修のみ実施)	○	○
2(7) 通知サービスの導入	× (対象外)	× (対象外)	○

3(1) 住民周知資料作成	× (対象外)	○	○
3(2) 住民向け講習会	× (対象外)	× (対象外)	○
4(1) 申請管理システムの導入	× (対象外)	× (対象外)	○
4(2) 申請管理システムと基幹システムの連携 I/F の導入	× (対象外)	× (対象外)	○

7. 1. 手続業務の標準化・設計作業

(1) 対象手続の調査分析（27手続き関連）

愛媛県市町業務標準化モデル構築事業において対象としていた、「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続き」中、市区町村関係の27手続きに係る申請項目・帳票・審査基準のうち、各市において今回導入対象とするものを業務に適用するうえで、現行業務とのFit&Gapを実施し、現行業務を変更すべき点を洗い出し、次の整理を行う。

- ① 現行業務の業務フロー・各作業の業務量（適用前）
- ② 新業務フロー（変更後）
- ③ 新業務フローに伴う運用変更箇所
- ④ 電子審査・申請ナビのパラメータ設計書
- ⑤ ライフイベント毎の質問項目の見直し
- ⑥ 基幹システムの項目と申請項目・審査項目の対応表
(6.1(2)で作成する表の追加・更新)

	予定している対象手続・対象作業範囲
今治市	26手続。④・⑤・⑥のみ（①～③は対応済）
袋井市	2～5手続。①～⑥
阿久根市	24手続。（児童扶養手当の現況届の事前送信、妊娠の届出、罹災証明書の発行申請は除外。）①～⑥

(2) 27手続関連以外の追加手続の調査分析

追加手続について、本事業で構築したモデルを他自治体でも利用できるようにするため、業務・帳票の標準化を前提として調査・分析を実施する。

まず、対象業務の業務フローを作成し、現行の業務量・負荷が高い作業などを可視化する。次に、負荷が高い作業を中心に改善箇所を洗い出し、オンライン市役所システムの利用を前提として業務の見直し箇所を検討する。その後、見直し後の業務フロー及び申請項目・申請帳票を設計する。具体的には次の整理を行う。

- ① 現行業務の業務フロー（適用前）
- ② 現行業務の業務分析結果
- ③ 新業務フロー（変更後）
- ④ 新業務フローに伴う運用変更箇所
- ⑤ 電子審査・申請ナビのパラメータ設計書
- ⑥ ライフイベント毎の質問項目の見直し
- ⑦ 基幹システムの項目と申請項目・審査項目の対応表
（6.1(2)で作成する表の追加・更新）
- ⑧ 新業務に伴う原課職員の詳細オペレーションの設計

	予定している対象手続・対象作業範囲
今治市	本業務は対象外（追加手続無し）
袋井市	2～6 手続程度選定予定。①～⑧ 上記以外に対象手続の可能性を探索するため、5 手続程度の調査・分析。①～③
阿久根市	2～3 手続程度選定予定

7. 2. オンライン市役所システムの設計

(1) 窓口業務の全体設計

7.1 において調査分析対象として設定した手続・対象業務のうち、今回導入対象とするものについて、オンライン市役所の仕組み（申請ナビ・住民サポートセンター・電子審査システム）を組み合わせて実現する申請窓口の具体的な構成（庁内ナビゲーション、書かない窓口、行かない窓口）を各市と協議のうえで決定し、住民向けの案内方法、窓口担当者のオペレーションなどを設計する。

想定する構成	今治市	袋井市	阿久根市
庁内ナビゲーション （無人で申請できる 仕組み）	—	○	○
書かない窓口	○	○	○
行かない窓口	○	—	—

(2) 庁内ナビゲーション・書かない窓口・行かない窓口の業務設計

申請ナビを利用した庁内ナビゲーション／書かない窓口／行かない窓口の業務を設計する。

庁内ナビゲーション／書かない窓口／行かない窓口の位置づけ（申請ナビで申請できる対象手続のみを扱う窓口とするか、対象手続以外も取り扱う窓口とするか等）に応じて、窓口での案内や担当者の業務手順が異なるため、各市と相談のうえ各種窓口の在り方を調整し、窓口業務担当者の業務手順を設計する。

(3) 基幹システムと BCL の連携 I/F 開発・導入（袋井市、阿久根市のみ）

基幹システムと BCL の連携 I/F の開発・導入を実施する。また、BCL との接続に伴うネットワークの構築及び連携 AP サーバの構築等、周辺環境の構築を実施する。

ただし今治市は、別途調達するため対象外とする。

(4) 住民サポートセンター導入

27 手続関連及び追加で標準化を実施する手続に係る住民サポートセンターの追加設定、オンラインサポートと市役所窓口担当者との役割分担調整、対象業務に対するオペレーションなどを設計し、6.2 で作成されたマニュアルに追加する。追加の設計・マニュアル作成は、以下のとおり (a) 窓口側、(b) センター側それぞれで実施する。

(a) 窓口側：オペレーション設計・マニュアル作成、センター側設定作業

(b) センター側：サービス内容の設計・マニュアル作成

(5) 申請ナビの導入

申請ナビを利用する対象手続を各市と協議のうえで決定し、必要な設計、利用するためのパラメータの設定、設定後のテストを実施する。手続案内のために各市が現在利用している WEB ページを修正して各市の WEB ページから連携させる必要があるため、ホームページの修正に関わる情報を提供すること。また、追加手続の導入に伴い、申請ナビのカスタマイズが必要な場合は、設計・開発・テストも実施する。

本導入作業で利用するパラメータ設計情報は、「6.1 申請ナビの導入（愛媛県担当）」において、自治体共通の情報として用意されるため、各市はその情報を利用し、各市の制度・状況に応じた内容に変更する。そのために想定される作業は次のとおり。

（想定作業）

- ・ 手続ナビゲーション機能の対象手続の範囲の決定
- ・ 次のパラメータ設計情報の更新
 - ・ ライフイベント毎に手続を特定するために必要な条件（質問項目と選択肢）
 - ・ 申請ナビ対象手続の概要説明情報
 - ・ 手続の対象者（本人、代理人、受給者等）
 - ・ 手続期限
 - ・ 申請に必要な添付資料等の情報
- ・ 申請サポート機能以外の電子申請やぴったりサービス以外の電子申請を利用する場合の、各社電子申請サービスへのリンク設定
- ・ 各市に対応した申請フォームの修正
- ・ 申請ナビを活用した申請書受領までの運用設計およびマニュアル作成

申請をぴったりサービス申請 API で連携するために、ぴったりサービスの電子申請フォームを各市で作成する必要がある。この作業は受託者の支援の下、各市の担当者が実施する。

申請ナビの利用にかかる費用については、各市における BCL の利用料（J-LIS への負担金）も含むこととし、J-LIS への支払方法については、各市と協議のうえ決定すること。

（含める BCL の利用料は、今回導入するシステムを利用するうえで各市に新たに生じるものに限る。）

(6) 電子審査システムの導入（袋井市、阿久根市のみ）

電子審査システムを利用する範囲（電子申請で受け付けた手順のうちで対象とする手順、電子化サポート経由で受け付けた手順のうちで対象とする手順）を関係自治体と協議のうえ決定し、利用するためのパラメータの設定、設定後のテストを実施する。

なお、電子審査システムは、愛媛県市町業務標準化モデル構築事業（令和4年度）において構築済みであるため、開発は本事業の対象外となるが、別途提供する要件定義書等を確認の上、別パッケージソフトのパラメータ設定やカスタマイズにより同等の機能、セキュリティを確保できるのであれば、それによる対応も可とする。

(7) 通知サービスの導入（阿久根市のみ）

通知サービスを利用する範囲（対象手順と通知内容等）を関係自治体と協議のうえ決定し、利用するためのパラメータの設定、設定後のテストを実施する。

7. 3. 住民向け周知広報（袋井市、阿久根市のみ）

(1) 住民周知資料作成

本事業で構築したサービスの概要や実証の内容などを住民に周知するために住民周知資料を作成する。次の対応を想定しており、詳細は契約締結後に関係自治体と協議のうえ決定する。

- ・ 広報のためのチラシ・ポスティング、WEB バナーなどのデザイン制作
- ・ 折込チラシ・ポスティング資料の制作・印刷
- ・ 書かない窓口・行かない窓口などの窓口コーナーでののぼり、ポスターの制作

(2) 住民向け講習会（阿久根市のみ）

電子申請の利用促進のために、住民向けにスマホ・タブレット申請の講習会を実施する。次の対応を想定しており、詳細は契約締結後に関係自治体と協議のうえ決定する。

- ・ 講習会の内容検討、教材の作成
- ・ 講習会で必要な機器の準備（タブレット・スマホ、SIM 通信環境等）
- ・ 講習会の会場の手配
- ・ 講習会の講師

7. 4. 申請管理システムの導入（阿久根市のみ）

(1) 申請管理システムの導入

電子審査システムにより審査された申請情報を管理し、基幹システム（住民基本台帳システム、子育て支援／介護・福祉支援システム）入力用のデータを出力するために、申請管理システムを導入する。

- ・申請管理システムに係る技術的要件は、原則「自治体の行政手続のオンライン化に係る申請管理システム等の構築に関する標準仕様書【第 2.0 版】（総務省）」に準拠するものとし、ネットワーク構成は、今回導入するオンライン市役所システムを考慮したものとする。

(2) 申請管理システムと基幹システムを連携させる I/F の導入

申請管理システムより出力された申請情報を、基幹システムへ入力する I/F を導入する。

- ・申請管理システムからの連携方式としては、RPA での連携または画面転記（手入力）を想定している。RPA に対応する手続の数や詳細は、契約締結後に関係自治体で協議のうえ決定する。
- ・RPA の開発にあたっては、必要となる基幹システム利用マニュアルや基幹システムのテスト環境／ステージング環境、開発作業場所を自治体側で準備するものとする。

8. 機器・ライセンス等

本事業で想定しているハードウェア、ソフトウェア等は以下のとおり。調査・設計により仕様の見直し、必要なものの追加が想定されるが、本調達は機器調達も含めた範囲であるため本調達額に収まるよう調整すること。（各自治体において機器等の調達を行う場合は、事業受託者が各自治体に対し必要な機材の仕様を示すこと。）

(1) 愛媛県

無し

(2) 今治市

	必要機器・スペック等
住民サポートセンター	・ライセンス・利用料（3か月想定）
申請ナビ	・ライセンス・利用料（3か月想定）

(3) 袋井市

	必要機器・スペック等
住民サポートセンター（デジアナ窓口 コンシェルジュ含む）	・ライセンス・利用料（3か月想定）

申請ナビ	・ライセンス・利用料（3か月想定）
電子審査サービス	・ライセンス・利用料（3か月想定）
基幹システム-BC L連携	・サーバ、ミドルウェア等 一式
書かない窓口 （デジアナ窓口コ ンシェルジュ使用 機器含む） 庁内ナビ	・タッチ式モニター 2台 ・ノートPC 2台 ・MNCカードリーダー 2台 ・A4カラー複合機（1台） ・SIMカード・3か月分の利用 ・窓口環境の構築（机・カウンター、椅子、仕切り、棚、情報ネット ワークの構築、情報ネットワーク通信等環境整備）
スキャン環境	・LGWAN 接続ノート PC 1台 ・ドキュメントスキャナ 1台

(4)阿久根市

	必要機器・スペック等
住民サポートセン ター	・ライセンス・利用料（3か月想定）
申請ナビ	・ライセンス・利用料（3か月想定）
申請管理システム	・ライセンス・利用料（3か月想定） ・サーバ、FW、NAS 各1台
申請管理システム- 基幹システム連携	・RPAライセンス（3か月想定）
電子審査サービス	・ライセンス・利用料（3か月想定）
基幹システム-BC L連携	・サーバ、ミドルウェア等 一式
通知サービス	・ライセンス・利用料（3か月想定）
書かない窓口 庁内ナビ	・窓口用ノートPC 5台 ・WEB会議用ノートPC 2台 ・MNCカードリーダー 7台 ・ドキュメントスキャナ 4台（既存窓口向け2台） ・SIMカード・3か月分の利用

9. 機能・非機能要件

導入するシステム等について機能要件、非機能要件を以下に説明する。なお、非機能要件の指標のうちSLAと記載するものについては、目標型SLA（Service Level Agreement）として取り扱い、遵守できなかった場合は改善策を検討・提示する。

9. 1. オンライン市役所システム（共通）※住民サポートセンターBPO 部分を除く

非機能要件

(1) 可用性

(ア) 継続性

指標	目標
サービス時間	24時間365日 (計画停止及び定期保守を除く)
RPO (目標復旧地点) (業務停止時)	1 営業日前の時点 (日次バックアップからの復旧)
RTO (目標復旧時間) (業務停止時)	12時間以内
RLO (目標復旧レベル) (業務停止時)	全システム機能の復旧
システム再開目標 (大規模災害時)	1 ヶ月以内に再開
稼働率【SLA】	99.75%/年 ※稼働時間中を対象とする ※クラウド事業者の停止時間を除く
目標障害復旧時間 (申請ナビ以外)	・アプリケーション障害、機器等障害 開庁時間内：障害検知後4時間以内 開庁時間外：翌開庁時間まで ※現地作業が必要な場合における対応時間を除く
目標障害復旧時間 (申請ナビ)	・アプリケーション障害、機器等障害 障害検知後4時間以内 ※現地作業が必要な場合における対応時間を除く

(イ) 災害対策

指標	目標
復旧方針	同一の構成で情報システムを再構築できること
保管場所分散度	1 ヶ所
保管方法	同一システム設置場所内の別ストレージへのバックアップ ※ バックアップ機器も当該調達の対象とする。

(2) 性能・拡張性

(ア) 業務処理量

指標	目標
ユーザー数	処理量の詳細は、設計工程で協議し決定すること。
同時アクセス数	
データ量（項目・件数）	
オンラインリクエスト件数	

(イ) 性能目標値（住民や職員等の操作画面が対象）

指標	目標
通常時レスポンスタイム	3秒以内
アクセス集中時のレスポンスタイム	5秒以内
検索処理のレスポンスタイム	20秒以内

(ウ) 拡張性

指標	目標
将来の拡張性	将来的に対象業務を拡大するなどシステム構成を拡大することとなった場合においても、機器増強、機能追加、外部連携等について柔軟に対応できるよう考慮すること。
機能の拡張性	制度や組織の改正等に伴う機能等の追加・修正等が必要になった場合において、システム改修に伴う費用を削減できる仕組みとすること。

(3) 運用・保守性

(ア) 通常運用

指標	目標
データ復旧の対応範囲	障害発生時のデータ損失防止 目標障害復旧時間内に、データのロールバックによる基幹システムとのデータの不整合等が発生しないよう考慮し、不整合等が発生した場合は整合がとれるよう復旧すること。
バックアップ取得間隔	日次で取得すること。
監視情報	リソース監視を行うこと。

(イ) 保守運用

指標	目標
OS等パッチ適用タイミング	緊急性の高いパッチは即時に適用し、それ以外は定期保守時に適用を行うこと。
重大インシデント発生時	<ul style="list-style-type: none">◆重大なインシデント（情報流出、侵入・内部活動が行われている攻撃など）を検出した場合、1時間以内に指定の連絡先に電話及びメールで通知するとともに、5時間以内に対処方法を含む調査状況の第一報を行うこと。◆愛媛県及び当該自治体の担当者に連絡を行うこと。◆重大インシデントについて、ユーザー及び端末特定の助言を行うこと。◆重大インシデントに対して、電話やメールによりリモートでの支援で解決が見込めない場合、当該自治体へのオンサイト対応による支援を行うこと。◆セキュリティ監視業務により発見されたインシデントの要約、インシデントに対する見解、将来的な予防策を含む報告を実施すること。◆各自治体と受託者とで協議のうえ、インシデント発生時の体制を構築すること。

(ウ) 運用環境

指標	目標
マニュアル準備レベル	各市の対象手続担当課職員及び保守担当職員並びにオンラインサポート従事者向けのマニュアルを提供すること。また、操作研修を実施すること。
外部システムとの接続有無	各市の中間DBとの連携が可能であること。各市のネットワーク及び基幹システムの構築業者等に必要な情報を提供し、実現すること。

(エ) サポート体制

指標	目標
保守契約（ソフトウェア）の種類	アップデート
定期報告会実施頻度	◆四半期に1回程度 ◆上記に関わらず、緊急の場合においては、随時実施する。 ◆報告会実施月以外の月はレポートにより報告を行うこと。
報告内容のレベル	障害及び運用状況報告に加えて、改善提案を行うこと。

(オ) その他運用管理方針

指標	目標
問い合わせ対応窓口の設置有無	◆各自治体が24時間365日問い合わせ可能な窓口（ヘルプデスク）を設けること。 ◆機能・操作方法等の問い合わせ（電話・メール等）に対応すること。 ◆インシデントに関する各自治体からの問い合わせについて、電話及びメールによる受付が可能とすること。 ◆メールでの問い合わせに対しては、一営業日以内に回答を行うこと。

(4) 移行性

(ア) 運用移行時期

指標	目標
システム停止可能日時	夜間など利用の少ない時間帯（各自治体と調整すること）
並行稼働の有無	有（各市の運用（ぴったりサービスなど）に支障の無いように本稼働に移行すること）

(イ) その他

システムが格納する各種データについて、将来、本システムを廃棄又は再構築するなどの理由により次期システムへ移行する際に、移行対象データの抽出を円滑に行うことができるシステム構成であること。

また、将来の再構築時に、データ移行に支障が生じないよう、データの構造や抽出方法について設計書や手順書等を作成すること。

(5) セキュリティ

(ア) 前提条件・制約条件

指標	目標
順守すべき規程、ルール、法令、ガイドライン等の有無	本共同調達業務の実施に当たっては、個人情報の保護に関する法律や各自治体の情報セキュリティポリシーのほか、地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン等の関係法令等を遵守すること。

(イ) Web対策

指標	目標
セキュアコーディング、Webサーバの設定等による対策の強化	対策の強化（情報の漏洩、利用者への成りすまし等の脅威に対抗するために、Webサーバに対する対策を実施すること。）

(ウ) セキュリティリスク分析

指標	目標
リスク分析範囲	各自治体のセキュリティポリシーにおいて重要度が高い資産を分析範囲とすること。

(エ) セキュリティ診断

指標	目標
Web診断実施の有無	実施（内部ネットワーク経由での攻撃に対する脅威が発生する可能性があるため、対策を講じること。）

(オ) セキュリティリスク管理

指標	目標
ウイルス定義ファイル適用タイミング	定義ファイルリリース時に実施すること。

(カ) アクセス・利用制限

サーバを設置する環境のセキュリティポリシー等に準拠したセキュリティ対策を実施すること。

指標	目標
管理権限を持つ主体の認証	1回
システム上の対策における操作制限	サーバ上において、必要最小限のプログラムの実行、コマンドの操作、ファイルへのアクセスのみ許可すること。また、システ

ムへのアクセス元IPアドレスを限定する等、必要最低限の利用者のみがシステムを利用できる環境とすること。

(キ) データの秘匿

各自治体のセキュリティポリシーに準拠すること。

指標	目標
伝送データの暗号化の有無	認証情報のみ暗号化
蓄積データの暗号化の有無	認証情報のみ暗号化

(ク) 不正追跡・監視

指標	目標
ログの管理	不正アクセス防止のため、実行した機能や操作者の情報を含むログ等の証跡を記録すること。 不正アクセスが疑われる場合には、各自治体に報告するとともに必要な対応を行うこと。
不正監視	自治体所有のネットワーク以外については、ネットワークへの不正侵入等の監視を行い、侵入が疑われる場合には、各自治体に報告するとともに必要な対応を行うこと。 ネットワークポートについては、必要なポート以外は接続不可とすること。 重要度が高い資産を扱う範囲（監視対象とするサーバ、ストレージ等の範囲）を定めておくこと。

(6) システム環境

システム制約/前提条件

指標	目標
利用者環境（申請ナビ）	<ul style="list-style-type: none"> ◆インターネット環境から利用できること。 ◆各種申請時においては、通信は暗号化し、情報漏洩が発生しない通信環境とすること。 ◆本サービスは、パソコン、タブレット端末及びスマートフォンのブラウザ上で実行できるWEBアプリケーションもしくは、タブレット端末やスマートフォンの専用アプリケーションにより提供される。 ◆対象ブラウザは、Chrome、Microsoft Edge、Safariでの動作を保証することとし、対応できるOSについて提示すること。
利用者環境（申請ナビ）	◆Android端末、iOS端末での動作を保証することとし、対応できるOSについて提示すること。

※タブレット端末、スマートフォン	<p>◆ただし、本事業の実施期間が短期間であるため、対象環境については実証期間で利用する端末などを考慮して、一部環境を優先して整備を行い、2023年度末までに他の環境に拡張していくことも受け入れ可能とする。</p> <p>◆各種申請時においては、通信は暗号化し、情報漏洩が発生しない通信環境とすること。</p>
構築時の制約条件 (電子審査システム)	各市のマイナンバー利用事務系ネットワークに電子審査システムを構築する場合は、当該自治体のネットワーク環境(オンプレ、クラウドなど)に合わせて構築・設置すること。
運用時の制約条件	機器設置場所の運用方針のほか、各自治体の情報セキュリティポリシーや運用等に準じた対応を実施すること。

9. 2. オンライン市役所システム (住民サポートセンターBPO 部分)

非機能要件

(1) 可用性

指標	目標
サービス時間	午前8時30分～午後5時15分(平日のみ) ただし、各市の業務の繁忙期については、別途協議のうえ、サービス提供時間の延長も可能とする。

(2) 性能・拡張性

(ア) 性能目標値

指標	目標
目標処理時間(電子化サポート)	①受付時間が平日正午から午後5時30分までのものについては、翌稼働日の正午まで ②受付時間が平日午後5時30分から翌稼働日の正午までのものについては、翌々稼働日の午前8時30分まで
目標処理時間(オンラインサポート)	サポートを行う対象手続きにおける、各市窓口での標準的な処理時間と同程度
処理完了時間【SLA】 ※確認完了後のデータ返却期限 (電子化サポート)	受付日から(受付時間がその日の稼働終了後の場合は翌稼働日から)3稼働日目の午後10時まで

(1) 拡張性

指標	目標
将来の拡張性（オンラインサポート）	機能を複数の拠点として実現できること。（将来的には、オンラインサポートセンターと同等の機能を役所（本庁）に設置し、オンラインサポートセンターで対応が完結しない場合、当該自治体の職員が接続して対応することも想定する）

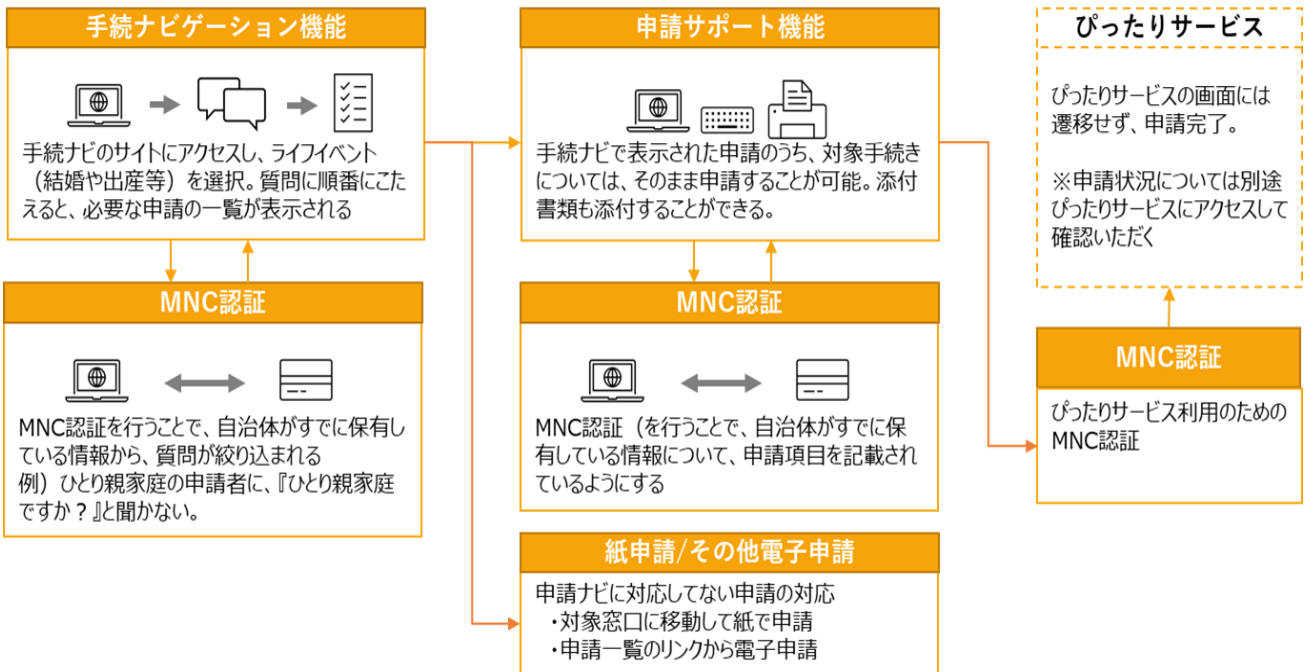
(3) セキュリティ

指標	目標
順守すべき規程、ルール、法令、ガイドライン等の有無	個人情報の保護に関する法律や各自治体の情報セキュリティポリシーのほか、地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン等の関係法令等を遵守すること。

(4) システム環境

指標	目標
利用環境 （オンラインサポート）	セキュアなインターネット環境を經由して利用できること。

9. 3. 申請ナビ



機能要件

機能等	説明	課題等
(A) 手続ナビゲーション機能	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 申請者がライフイベント（引っ越し、結婚、出産、離婚、家族の死亡、子育て等）を選択し、質問に答えていくことで申請が必要な手続を一覧表示する。 ◆ マイナンバーカード(MNC)認証機能を有し、基幹システムから取得した情報に基づき申請者に対する確認が不要となる項目について、質問項目が省略される。 ◆ 申請者が申請サポート機能（詳細は(B)で後述する）に対応する手続を選択した場合は申請画面のページに移動（遷移）する。 ◆ 申請機能に未対応の手続であっても、他のサービスによりオンライン申請を実現している手続については、当該他のサービスに遷移するためのリンク（URL）を提示する（リンクをクリックすることで他の電子申請サービスの入力ページにジャンプする）。 ◆ 申請サポート機能や他の電子申請サービスに対応していない手続についても手続の概要（手続名、期限、持ち物、申請方法）を提示する。 ◆ ライフイベントに対応していない手続についても、申請プリセット機能や他の電子申請サービスに対応するものはリンクを提示し、申請サポート機能や他の電子申請サービスに対応していないものは手続の概要を提示する。 	<p>【検討事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・名寄せ処理については、各自治体の情報セキュリティポリシー等を踏まえて検討すること。 ・基幹システムから取得する情報が、可能な限り短時間で反映されるよう、関係者間で調整を行うこと。
(B) 申請サポート機能	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 手続ナビゲーション機能により一覧表示された手続のうち、自動入力（プリセット）に対応する手続が選択された場合は、当該手続の電子申請画面を表示する。 ◆ マイナンバーカード（MNC）認証機能を有し、基幹システムから取得した情報に基づき、対応する項目が自動的に入力されることで、申請者の入力を補助する。 ◆ 入力された申請情報を、申請者が画面で確認したうえで、申請ボタンを押すことで申 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が連続して申請を行う場合など、実際の利用を想定した効率的な画面表示を提案すること。

	<p>請が完了する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 申請された情報は、ぴったりサービス申請 API を呼び出してぴったりサービスに連携する。 ◆ 庁内ナビゲーションとして利用する場合には、申請者の個人情報が入力端末に保存されず、履歴として残らないよう対策を講じる。 ◆ 住民が操作する場合において、システムの設定、管理画面等を操作できないよう、権限を分けたユーザー管理ができること。 ◆ DV 被害者の情報についてはプリセットされないこと。 	
--	--	--

9. 4. 電子審査システム

電子審査システムは、主に以下の機能で構成される。なお、詳細は別途提供する要件定義書等を確認すること。

機能要件

機能等	説明
(A) 申請データの管理・一覧表示機能	<ul style="list-style-type: none"> ◆ ぴったりサービス経由で受け付けた電子申請の情報や電子化サポート経由で受け付けた紙申請の情報を管理し、自治体職員が一覧表示の形で確認できるよう表示する。 ◆ 自治体ごとに一覧表示の内容を加工可能な形式（CSV形式など）で出力できる。
(B) 形式審査機能	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 受け付けた申請データと、基幹システムから取得した情報とを突合させることで、形式的審査を自動的に行い、画面上に結果を表示する。
(C) 内容審査機能	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 審査基準を質問項目（審査の確認項目）としてあらかじめ登録しておき、質問に対する結果を残すことができる。
(D) 申請データの確認・修正機能	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 申請情報（申請データ及び添付ファイル）の表示及び形式審査や内容審査の項目を表示し、必要に応じて申請内容の修正（職権訂正など）を行い、確認者・修正者の履歴管理をすることができる。
(E) 電子簿冊機能	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 受け付けた申請情報を電子データとして保管する。過去の審査結果の検索を可能とし、審査業務において類似案件の参照等で利用する。

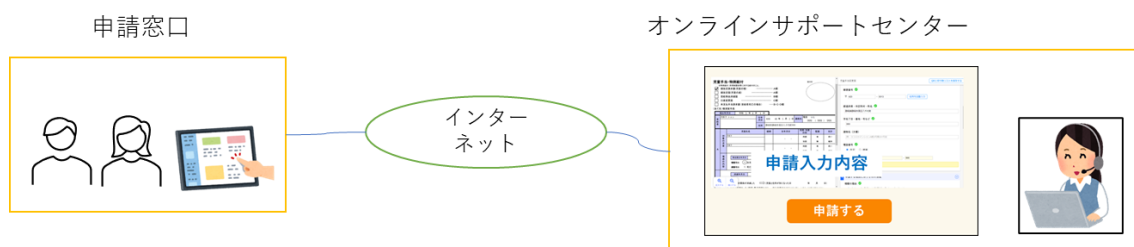
9. 5. 電子化サポート

電子化サポートは、主に次の機能で構成される。なお、詳細は別途提供する要件定義書等を確認すること。

機能要件

機能等	説明
(A) スキャンデータ アップロード機能	◆ 帳票等は各市でスキャンされ、スキャンデータ (PDFデータ) は各市からLGWAN経由でAI-OCRサービスに送信される。
(B) 電子化機能	◆ 紙申請の帳票等 (帳票) のスキャンデータ (PDFデータ) を AI-OCR サービスによりデータ化 (テキスト化) したうえで、オペレーターにて目視確認による誤りの修正及び、ぴったりサービスの仕様に沿ったデータへの書き換えを行う。
(C) データ連携機能	◆ データ化された情報は、ぴったりサービスの API を経由して、電子審査システムに連携され、各市の職員は電子審査システムで結果を確認できる。

9. 6. オンラインサポート



オンラインサポートは、次の窓口からの申請時の利用を想定している。

行かない窓口	移動市役所、商業施設、郵便局・地銀などに設置する行政相談ブース
庁内の無人窓口 (庁内ナビゲーション)	役所内に設置され、庁内ナビとして有人窓口には並ばずに手続きができるコーナー
支所窓口支援	職員不足などで手続きに対する案内が十分に行えない支所において、オンラインサポートの仕組みを利用して遠隔でサポートする。

機能要件

機能等	説明
(A) 申請者 (住民) 側の機能	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 窓口に設置された端末の画面からオペレーターに接続でき、テキスト/音声でのオペレーターとのコミュニケーションができる ◆ 申請ナビを利用した手続き申請ができる ◆ 書類をスキャンまたは撮影し、オペレーターと共有できる

(B) オペレーター側 の機能	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 申請者側と申請画面を共有できる ◆ 申請者の入力支援ができる ◆ 説明資料などオペレーター側から資料などの画面の共有ができる
-----------------------	--

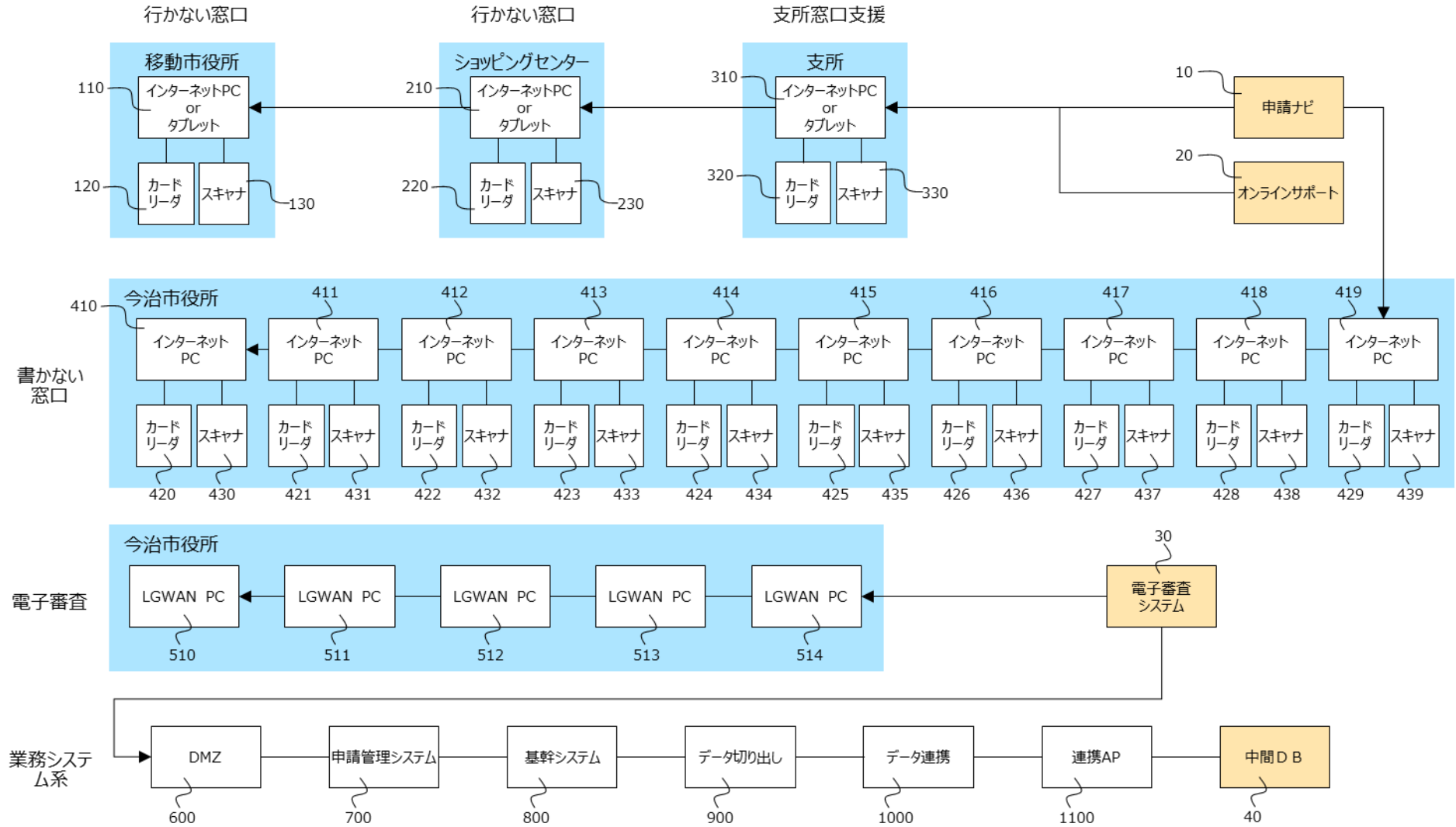
9. 7. 通知サービス

機能要件

機能等	説明
(A) 利用者(住民)側 の受信アプリケーション機能	<ul style="list-style-type: none"> ◆ iOS、Androidいずれも対応している ◆ マイナンバーカードの署名用電子証明書を読み取ることにより公的個人認証を実現している ◆ マイナンバーカード読み取り時にカードリーダーなど別媒体を使用せずスマートフォンで完結が可能である ◆ 通知一覧を表示する際、生体認証が利用可能である ◆ マイナンバーカードを用いる公的個人認証機能を活用し、デジタル通知システムのみならず電子申請や施設予約、子育てアプリなど行政サービスにおいて利用拡大が可能である ◆ 総務大臣認定の公的個人認証サービスを提供する事業者が提供している ◆ 地方公共団体においてトライアル含む利用実績がある
(B) 自治体職員側の デジタル通知管理機能	<ul style="list-style-type: none"> ◆ LGWAN-ASP での提供である ◆ 国が定める本人認証保証レベル2以上のログイン方法を備えている ◆ 未送信、送信済みメッセージを別タブで管理できる ◆ 未送信メッセージの設定進捗状況が一目でわかる ◆ 郵送対象者を CSV にて取り込み、デジタル通知管理システムでの送付非対象者の一覧を CSV で出力することなど、既存の郵送フローとの併用に配慮がなされている ◆ 変数設定ができ、1つのプロジェクト内でメッセージに個別性を持たせる機能を有している ◆ メッセージに URL 貼付や文字への URL リンク作成、文字スタイル及び文字色の変更可能である ◆ 通知日時を設定可能である ◆ 通知対象者の手動削除、CSV 取込での削除、署名用電子証明書失効確認による削除機能を有している ◆ メッセージ作成者、作成日時がわかる ◆ 登録完了時の住民に対して自動でメッセージ配信が可能である ◆ 職員ごとに権限設定がカスタマイズ可能である ◆ 送付可能な対象が CSV 等で出力可能である ◆ テスト利用と本番利用が別環境となっている ◆ 地方公共団体においてトライアル含む利用実績がある

10. 各市におけるシステム構成案

10.1. 今治市のシステム構成案



前ページに今治市におけるシステム構成案を図示し、概要を後述する。以下の説明におけるカッコ内の数字は図中の付番に対応する。なお、機器の台数や構成は、業務設計の結果や今治市の職場環境を踏まえ、愛媛県及び今治市と協議のうえで最終的に決定するが、原則として機器等の調達は今治市で行うため、受託者は今治市に対して、調達が決めた機器等の仕様を示す。

(行かない窓口)

移動市役所において申請ナビとオンラインサポートを利用した行かない窓口サービスを提供するためにインターネットに接続可能なPCまたはタブレット(110)を設置する。また、マイナンバーカード認証を行うためのカードリーダー(120)と申請の添付資料を読み込むためのスキャナ(130)を設置する。

ショッピングセンターについても行かない窓口サービスを提供するために同様の装置(タブレット(210)、カードリーダー(220)、スキャナ(230))を設置する。

(書かない窓口)

今治市役所及び支所の窓口において申請ナビを利用した書かない窓口サービスを提供するためにインターネットに接続可能なPCを10台(410～419)設置する。また、それぞれのPCに対応してマイナンバーカード認証を行うためのカードリーダー(420～429)と申請の添付資料を読み込むためのスキャナ(430～439)を設置する。

(電子審査)

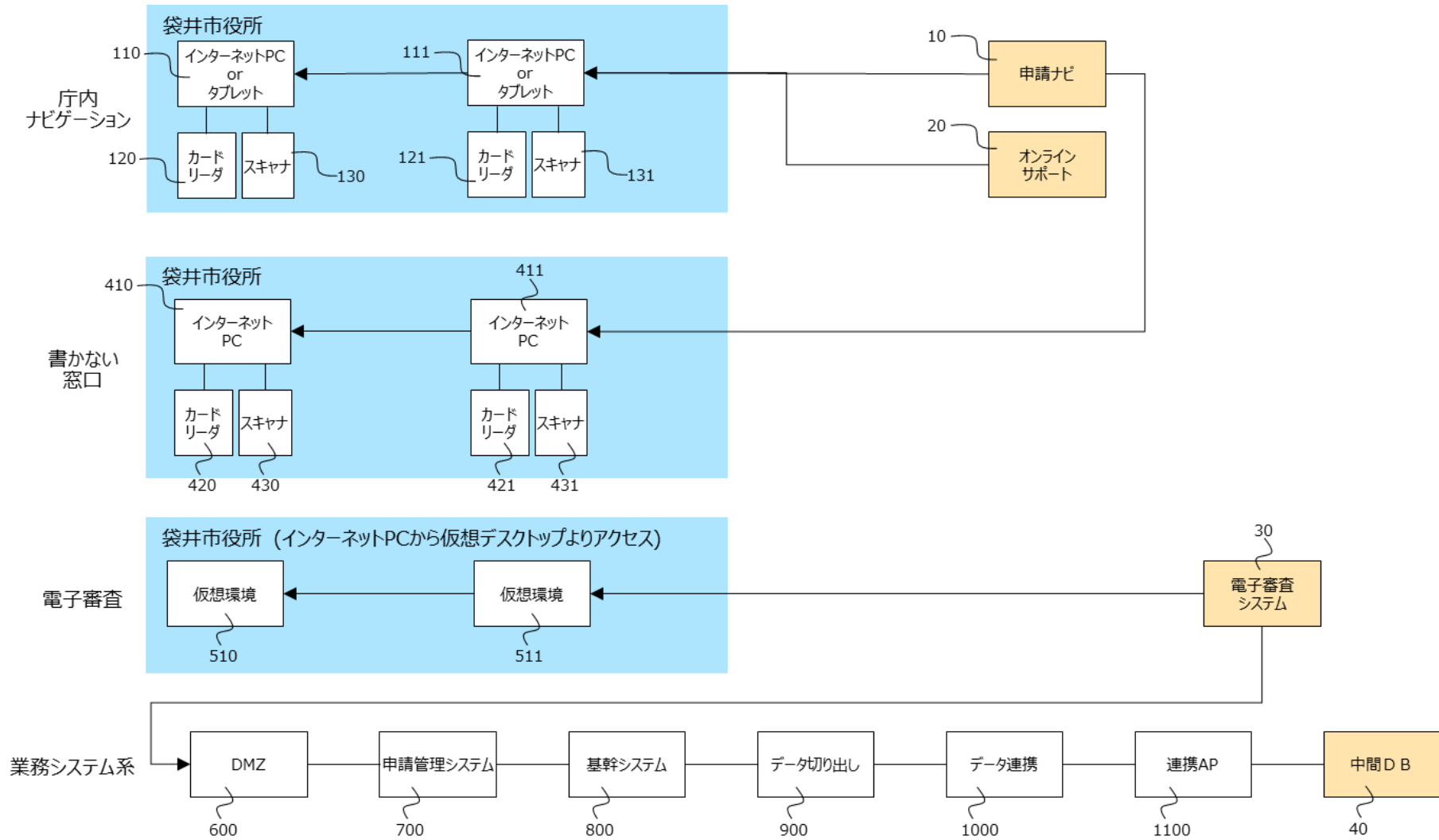
電子審査システムを利用するためにLGWANに接続可能なPCを5台(510～514)設置する。

(業務システム系)

業務システム系として次の構成を設置する。

- DMZ(600)
- 申請管理システム(700)
- 基幹システム(800)
- データ切り出しシステム(900)
基幹システムに登録されたデータのうち申請ナビや電子審査システムで用いられるデータを抽出する
- データ連携システム(1000)
データ切り出しシステムが抽出したデータを連携APに入力(連携)する
- 連携AP(1100)

10. 2. 袋井市のシステム構成案



前ページに袋井市におけるシステム構成案を図示し、概要を後述する。以下の説明におけるカッコ内の数字は図中の付番に対応する。なお、機器の台数や構成は、業務設計の結果や袋井市の職場環境を踏まえ、愛媛県及び袋井市と協議のうえで最終的に決定する。

(庁内ナビゲーション)

袋井市役所内で住民が対応すべき手続を案内する庁内ナビゲーションを提供するためにインターネットに接続可能なPC(110～111)を設置するとともに、マイナンバーカード認証を行うためのカードリーダー(120～21)を設置する。

住民がオンラインサポートを受けて手続ができるよう手続申請の添付資料を読み込むためのスキャナ(130～131)、電子化サポートにスキャンデータを送信するLGWANに接続可能なPCを設置する。

(書かない窓口)

袋井市役所の窓口において申請ナビを利用した書かない窓口サービスを提供するためにコンシェルジュが使用するインターネットに接続可能なPC(410～411)を設置するとともに、住民側がコンシェルジュと同一画面を確認できる機器を設置する。また、それぞれのPCに対応してマイナンバーカード認証を行うためのカードリーダー(420～421)と手続申請の添付資料を読み込むための複合機(スキャン機能を含む)(430～431)を設置する。

(電子審査)

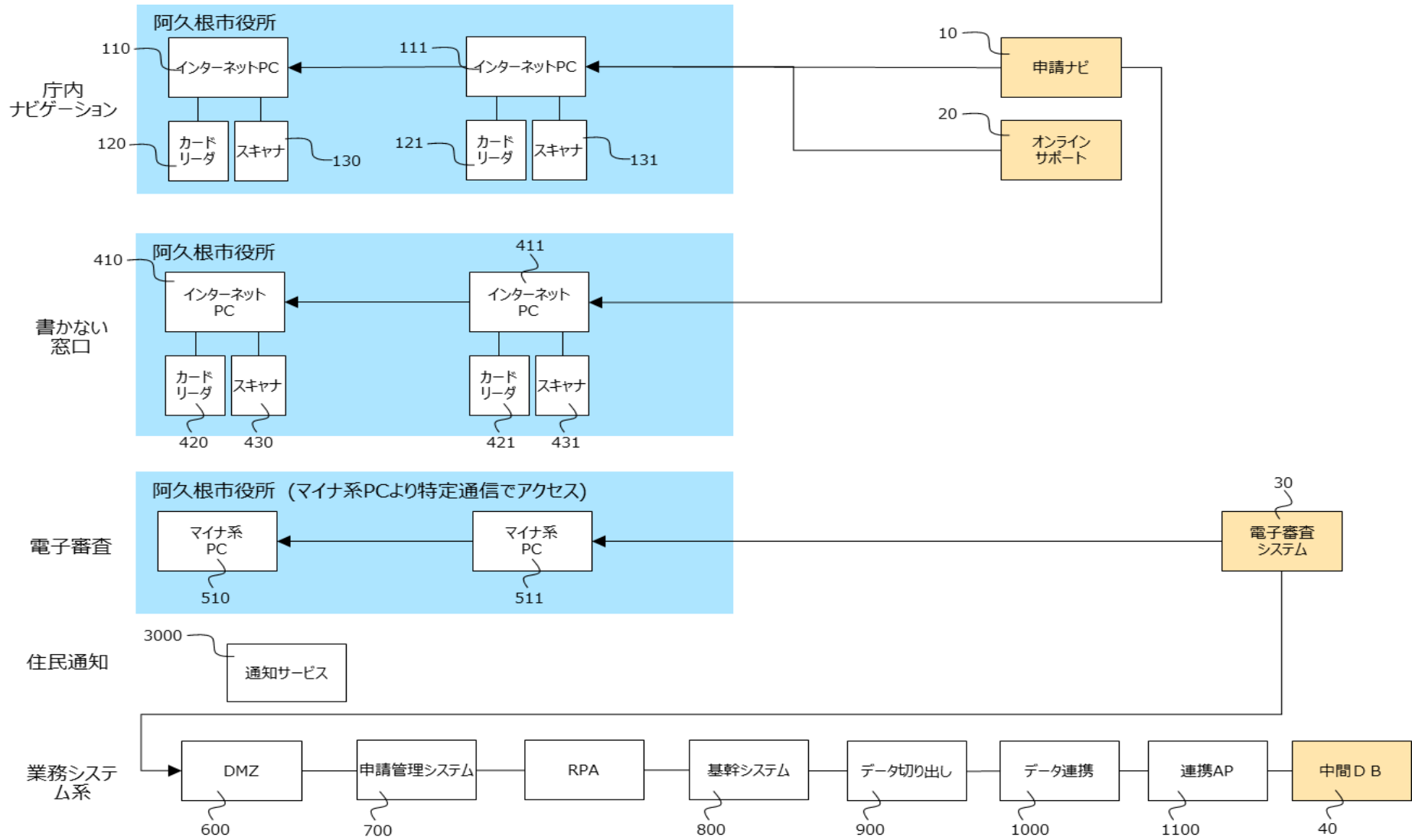
電子審査システムを利用するために仮想環境からLGWANに接続可能なPCを(510～511)袋井市にて設置する。

(業務システム系)

業務システム系として次の構成を設置する。

- DMZ(600)
- 申請管理システム(700)
- 基幹システム(800)
- データ切り出しシステム(900)
基幹システムに登録されたデータのうち申請ナビや電子審査システムで用いられるデータを抽出する
- データ連携システム(1000)
データ切り出しシステムが抽出したデータを連携APに入力(連携)する
- 連携AP(1100)

10. 3. 阿久根市のシステム構成案



前ページに阿久根市におけるシステム構成案を図示し、概要を後述する。以下の説明におけるカッコ内の数字は図中の付番に対応する。なお、機器の台数や構成は、業務設計の結果や阿久根市の職場環境を踏まえ、愛媛県及び阿久根市と協議のうえで最終的に決定する。

(庁内ナビゲーション)

阿久根市役所内で住民が対応すべき手続を案内する庁内ナビゲーションを提供するためにインターネットに接続可能なPCまたはタブレット(110～111)を設置する。また、マイナンバーカード認証を行うためのカードリーダー(120～121)を設置する。

住民がオンラインサポートを受けて手続ができるよう手続申請の添付資料を読み込むためのスキャナ(130～131)を設置する。

(書かない窓口)

阿久根市役所の窓口において申請ナビを利用した書かない窓口サービスを提供するためにインターネットに接続可能なPC(410～411)設置する。また、それぞれのPCに対応してマイナンバーカード認証を行うためのカードリーダー(420～421)と手続申請の添付資料を読み込むためのスキャナ(430～431)を設置する。

(電子審査)

電子審査システムを利用するためにLGWANに接続可能なPCを(510～511)設置する。

(通知サービス)

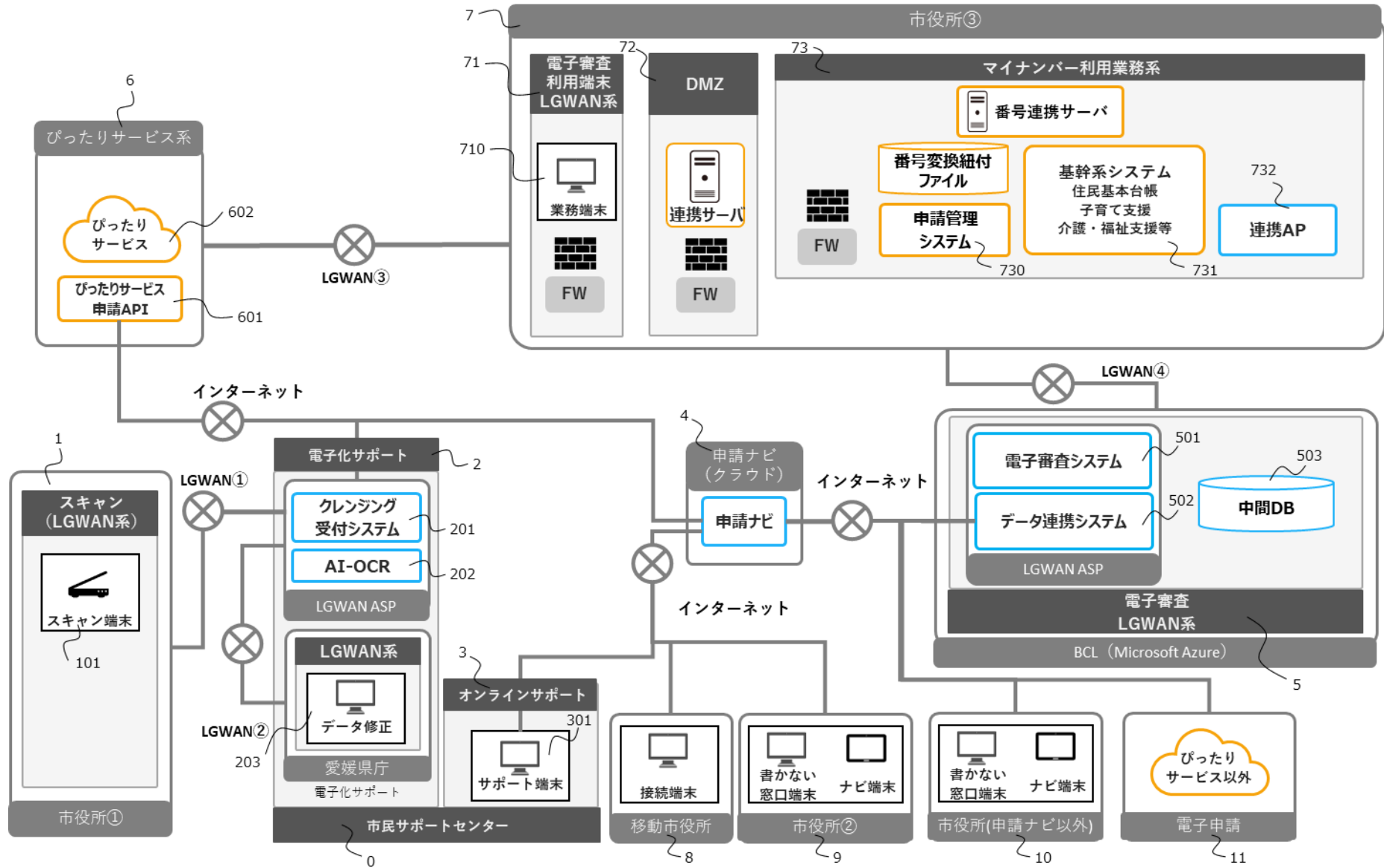
通知サービスについては新たな装置の設置は行わない。

(業務システム系)

業務システム系として次の構成を設置する。

- DMZ(600)
- 申請管理システム(700)
- 基幹システム(800)
- データ切り出しシステム(900)
基幹システムに登録されたデータのうち申請ナビや電子審査システムで用いられるデータを抽出する
- データ連携システム(1000)
データ切り出しシステムが抽出したデータを連携APに入力(連携)する
- 連携AP(1100)

11. ネットワーク構成案



前ページにネットワーク構成案を図示し、概要を後述する。以下の説明におけるカッコ内の数字は図中の付番に対応する。なお、本構成案はイメージであり、実際に構築するシステム及びネットワーク等については、企画提案の中で、業務の効率化やセキュリティなどを考慮して具体的に示すこと。

ネットワークを構成する要素（環境）について、大きくは、市役所において紙申請の帳票をスキャンするスキャン環境（1）、紙帳票のスキャンデータをデータ化する電子化サポート環境（2）、オペレーターがオンラインサポートを提供するオンラインサポート環境（3）、申請ナビを提供する申請ナビ環境（4）、電子審査サービスを提供する電子審査環境（5）、ぴったりサービス関連環境（6）、市役所における業務システム環境（7）、移動市役所において行かない窓口サービスを提供する環境（8）、市役所において手続案内サービスと書かない窓口サービスを提供する環境（9）を含んでいる。

スキャン環境（1）と電子化サポート環境（2）は LGWAN 接続される（LGWAN①）。

電子化サポート環境（2）は、LGWAN-ASP として提供される AI-OCR サービス（201、202）と、その AI-OCR サービスを利用するための LGWAN 接続端末（203）を含み、AI-OCR サービス（201、202）と LGWAN 接続端末（203）とは LGWAN 接続される（LGWAN②）。AI-OCR サービス（201、202）によりデータ化された情報はインターネットを介してぴったりサービス申請 API（601）に提供される。

オンラインサポート環境（3）はオペレーターが利用するサポート端末（301）を含み、インターネット接続される。

申請ナビ（4）はクラウドサービスとして提供され、インターネット接続される。

電子審査環境（5）は、中間 DB（503）と、電子審査システム（501）と、当該電子審査システムの一部を構成するデータ連携システム（502）を含み、それらは Microsoft Azure をベースとした BCL（自治体基盤クラウドシステム）上に構成される。電子審査システム（501）と中間 DB（503）は LGWAN 接続され、データ連携システム（502）はインターネット接続される。

ぴったりサービス関連環境（6）は、ぴったりサービス申請 API（601）とぴったりサービス（602）とを含み、ぴったりサービス申請 API（601）はインターネットに接続され、電子化サポート環境（2）及び申請ナビ環境（4）から手続申請に関する情報を受け付ける。ぴったりサービス（602）は、ぴったりサービス申請 API（601）が受け付けた申請データを LGWAN 経由で電子審査環境（5）に連携する（図中、LGWAN③及び LGWAN④として表現）。

市役所における業務システム環境（7）は、ぴったりサービス関連環境（6）に LGWAN 接続される（LGWAN③）のと併せ、電子審査環境（5）に LGWAN 接続される（LGWAN④）。

業務システム環境（7）は、職員が電子審査システムを利用するための電子審査端末（71）と、マイナンバー利用事務系システム（73）と、LGWAN とマイナンバーとを接続する DMZ（連携サーバ（72））を含む。マイナンバー利用事務系システム（73）に含まれる基幹システム（731）のデータは連携 AP（732）を介して LGWAN④を経由して中間 DB（503）にアップロードされる。

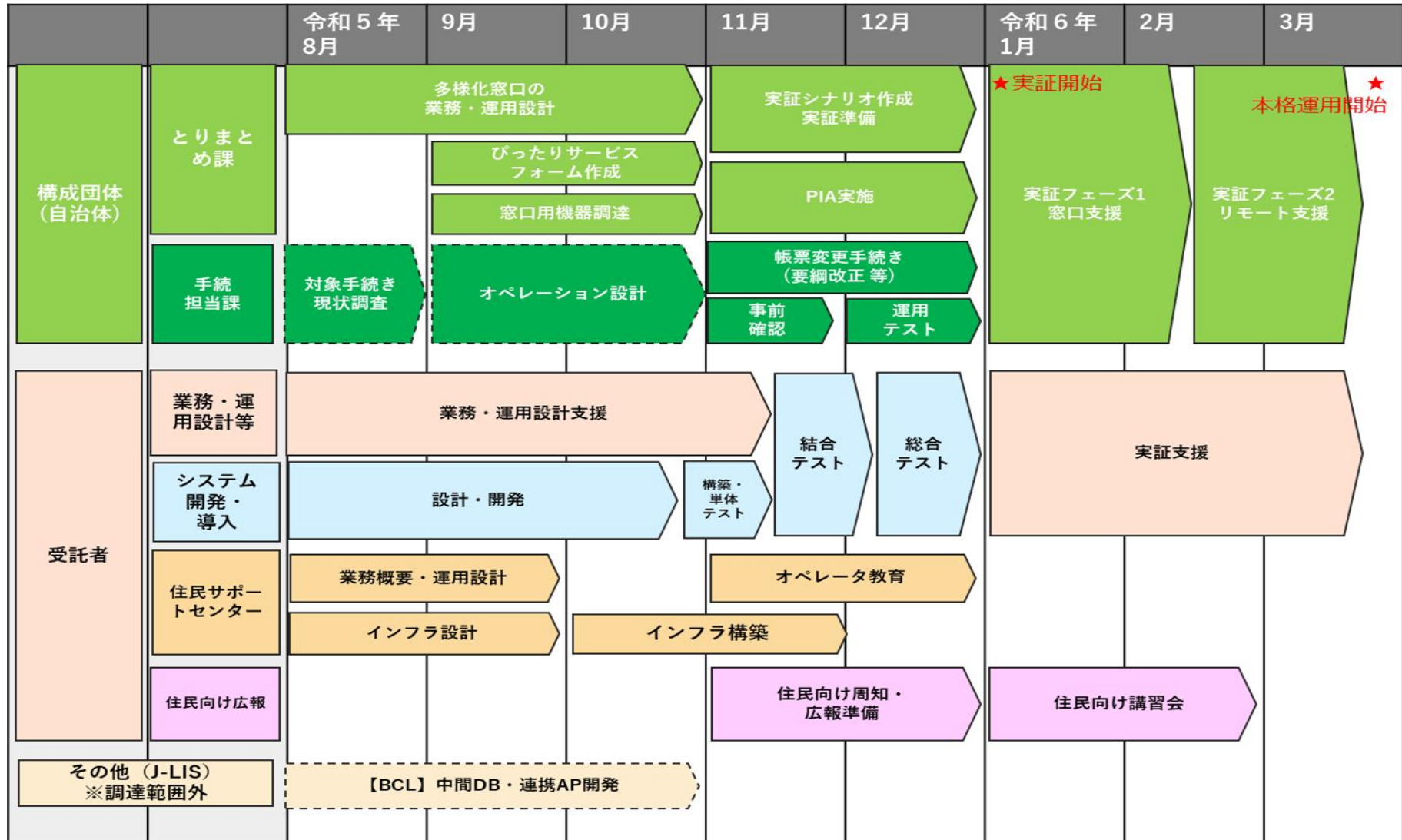
移動市役所において行かない窓口サービスを提供する環境（8）はインターネット接続される。

市役所において手続案内サービスと書かない窓口サービスを提供する環境（9）はインタ

ーネット接続される。

12. スケジュール

想定しているスケジュールは、下記のとおり。なお下図はあくまでも想定案であり、今後の開発行為における必須・制約条件ではない。ただし、実証開始（令和6年1月）及び本格運用開始（令和6年3月）の期日については遵守すること。



13. 実施体制等

(1) プロジェクト管理

(ア) 実施計画

受託者は、各自治体との契約後速やかに業務実施計画書を作成して提出し、各自治体の承認を得ること。

(イ) 作業場所

作業場所の確保のための費用等は、受託者の負担とする。

なお、遠隔地からのリモート作業も可能とするが、事前に各自治体の承認を得ること。

(ウ) 作業環境

作業環境に関する留意事項を以下に示す。

① 作業場所の設備

作業場所で使用する端末等の調達を受託者が行い、必要となる費用についても受託者が負担すること。

② 作業場所で使用するネットワーク

作業場所から外部に通信回線を敷設する必要がある場合は、受託者の負担において通信経路の暗号化や通信先の特定など必要な措置をとったうえで、あらかじめ関係自治体の承認を得ること。

なお、運用テストのため、各自治体のネットワーク環境(庁内LAN)を利用する場合は、あらかじめ関係自治体の承認を得て、庁内から行うこと。なお、外部から庁内LANへの接続は不可とする。

(エ) 作業体制

受託者は、各自治体との契約後速やかに本共同調達業務の実施体制について提出し、各自治体の承認を得ること。

実施体制には、以下の者を含むこと。また、受託者に対し、常時契約履行状況に関する確認を行えるよう、連絡担当窓口を明確にすること。

① プロジェクトマネージャ

受託者としての本共同調達業務の実施責任を果たすために、本共同調達業務全体を統括する。

また、プロジェクトマネージャのもと、プロジェクトマネジメントチームを形成することとし、下記に示す要件を満たすメンバーを配置の上、経歴を提出すること。

- ・ 経済産業省情報処理技術者試験のプロジェクトマネージャ試験の合格者又はプロジェクトマネジメント協会 (PMI) が認定するプロジェクトマネジメントプロフェッショナル (PMP) の資格を有する者若しくは同等の資質を有すること。
- ・ 本事業と同様の調査研究事業等において、責任者としての業務経験を複数有すること。
- ・ 地方公共団体における基幹業務等システムの設計開発、運用又はコンサルティング等の業務経験又は同等の知識・経験を有していること。
- ・ 地方公共団体の業務及びシステムに精通していること。

- ・本調達業務が完了するまでの間、プロジェクトマネージャの業務に携わること（各自治体庁舎内に常駐する必要はないが、担当職員からの連絡に支障がないこと）。

② グループリーダー

- ・対象手続きの業務設計やシステム構築といった業務機能ごとにグループを組織し、それぞれのグループの責任者として、担当業務の管理を行うこと。
- ・グループリーダーには、それぞれの担当業務機能ごとに同様のプロジェクトの経験を有し、自治体業務（手続）や自治体でのシステム開発に精通した者を配置すること。
- ・本共同調達業務が完了するまでの間、専任でプロジェクトの業務に携わること（各自治体庁舎内に常駐する必要はないが、担当職員からの連絡に支障がないこと）。

③ 作業従事者

開発の作業に従事する。

業務分析・標準化業務に従事した経験を持つ等、担当する業務機能に関する知見を有することが望ましい。

④ その他

本共同調達業務の実施に当たり、各種政府方針・制度や地方公共団体の業務に対する理解、システム開発に係る技術的・専門的知見、本共同調達業務の各種成果物における記載範囲及び内容等の粒度・正確性・統一性・他業務との共通性等について、各自治体が求める水準を満たさないとして改善を求めた場合には、受託者として誠実かつ直ちに、管理方法や体制の変更、追加人員の配置、外部協力者等の確保、追加調査等の実施等、改善のために必要な措置を講じること。

(オ) 役割分担

本共同調達業務における各自治体と受託者の役割分担を下表に示す。なお、下表に記載のない役割については、協議のうえ必要に応じて追加することとする。

開発・導入業務に係る役割分担

工 程	受 託 者	愛 媛 県	各 市
プロジェクト管理	<ul style="list-style-type: none"> ・開発・導入業務に係るプロジェクトマネジメント（進捗管理、品質管理、課題管理、リスク管理） ・プロジェクトの実施計画書の作成、提出 ・成果物に係る品質の管理及び保証 	<ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクト全体の進捗等の管理 ・開発・導入業務に係る課題のうち愛媛県が担当する課題への対応 ・プロジェクトの実施計画書の承認 ・受託者の成果物に係る品質の確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・開発・導入業務に係る課題のうち各市が担当する課題への対応 ・プロジェクトの実施計画書の承認 ・受託者の成果物に係る品質の確認

導入検討	<ul style="list-style-type: none"> ・対象手続きの業務分析とシステム仕様を検討し、基本設計書を作成 ・検討結果、システム仕様、想定運用の説明 ・課題に対する対応案の検討・協議 ・各自治体の関連部署、各機関等との調整、ヒアリングの実施 ・その他、開発のために必要な情報の調査・分析 ・外部コード定義書等、パラメータの作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・システム仕様、想定運用の検討と仕様決定 ・課題に対する対応案の検討・協議 ・庁内及び庁外の関連部署、各機関等との調整 ・パラメータ等の承認 	<ul style="list-style-type: none"> ・システム仕様、想定運用の検討と仕様決定 ・課題に対する対応案の検討・協議 ・庁内及び庁外の関連部署、各機関等との調整 ・パラメータ等の承認
単体・結合・総合テスト設計～構築、修正・機能追加	<ul style="list-style-type: none"> ・テスト計画、品質計画の作成 ・テストデータの作成 ・テスト環境の整備 ・テストの実施 ・テスト結果報告書の作成 ・品質管理実績の報告 	<ul style="list-style-type: none"> ・テスト計画及び品質計画の承認 ・テスト結果報告書の承認 	<ul style="list-style-type: none"> ・テスト計画及び品質計画の承認 ・テスト結果報告書の承認
運用テスト	<ul style="list-style-type: none"> ・テスト計画書の作成 ・テストデータ作成 ・テスト環境の整備 ・テストの実施支援 ・テスト結果報告書の作成 ・操作マニュアルの作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・テスト計画書の承認 ・テストデータの管理 ・テストの実施 ・テスト結果の確認 ・テスト結果報告書の承認 ・操作マニュアルの監修 	<ul style="list-style-type: none"> ・テスト計画書の承認 ・テストデータの管理 ・テストの実施 ・テスト結果の確認 ・テスト結果報告書の承認 ・操作マニュアルの監修
職員研修	<ul style="list-style-type: none"> ・研修計画書の作成 ・研修用機材、資料の用意 ・講師の手配 ・研修の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修計画書の承認 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修計画書の承認 ・職員への研修案内 ・出席者の調整 ・研修会場等の提供
運用移行	<ul style="list-style-type: none"> ・移行計画書の作成 ・移行設計書の作成 ・移行リハーサルと本番切替の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・移行計画書の承認 ・移行設計書の承認 ・移行作業完了の確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・移行計画書の承認 ・移行設計書の承認 ・移行作業完了の確認
成果物	<ul style="list-style-type: none"> ・成果物の作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・成果物の承認 	<ul style="list-style-type: none"> ・成果物の承認

(カ) 進捗管理

WBS(Work Breakdown Structure)及び工程表(ガントチャート等)を作成し、提出すること。各タスクの状況把握及びスケジュール管理を行い、クリティカルパス(最長経路)を明確化するとともに、各タスクの進捗状況を月次定例会議にて報告すること。

受託者は、各自治体が庁内外の関連部署及び各機関等の進捗状況について把握する際の支援を行い、進捗状況について各自治体と共有すること。また、庁内外の関連部署及び各機関等との進捗上の課題が発生した場合には、必要に応じて各自治体と調整を行い、解決に向けた対策を実施すること。

(キ) 課題管理

受託者は、作業を進める中で発生する検討事項、問題や課題等が漏れることのないように、原因、対策、解決策、検討期限並びに現在の検討状況及び検討主体等を課題管理表に整理し、管理すること。課題解決の進捗状況は、月次定例会議で報告すること。

(ク) リスク管理

受託者は、本共同調達業務において発生する可能性のあるリスクを洗い出し、予防策及び対応策の検討を行い、対応策について関係自治体の承認を得ること。また、リスクについては定期的に見直しを行うこと。

顕在化防止のための対策、顕在化時の対策等を行う場合は、その進捗状況について、月次定例会議で報告すること。

(ケ) 仕様管理

受託者は、各自治体と合意した決定事項について、変更が必要となった場合は、関係自治体と変更の是非を協議し、合意したうえで、適切な仕様の変更を行うこと。

(コ) 品質管理

受託者は、成果物の品質を評価するための評価指標及び判断基準等の品質評価基準を定めること。

また、各作業工程において、成果物の品質管理及び品質保証を行い、成果物を提出すること。各作業工程の完了前に、進捗報告等の会議においてこの内容を関係自治体に説明し、レビューを受審すること。

(サ) コミュニケーション管理

① 会議の開催

受託者は、月次定例会議を各自治体に対し開催し、プロジェクト進捗状況を報告するとともに、決定事項に関する承認を得ること。受託者においては、プロジェクトマネージャとグループリーダーは必ず出席すること。

月次定例会議のほか、本共同調達業務を履行するに当たり必要な議題があれば、随時会議を開催し、提案すること。会議を開催する場合は、議事内容を事前に提示すること。

また、各自治体職員からの要請がある場合、本共同調達業務の中で生じた各課題に対する解決策を提案するための会議を開催すること。

② 議事録の作成

会議終了後は、受託者が議事録を作成し、会議終了の翌日から3開庁日以内に提出すること。また、作成した議事録の内容に疑義が生じた場合は、協議のうえ速やかに補正し、提出すること。

③ コミュニケーション支援

本共同調達業務を円滑に運営するため、各自治体との連絡手段や、文書等の共有手段について効果的な体制や方法を提案すること。

(シ) 実施報告

受託者は、定期的（月1回程度）に本共同調達業務の進捗状況に関する報告書（以下「進捗報告書」という。）を作成し、報告すること。

また、進捗状況に問題が発生した場合は、その理由と今後の対策、回復見込み等について速やかに報告するとともに、定期的（週1回程度）に書面により経過を報告すること。

(2) 開発要件

本仕様書に基づき、必要な調査・分析及びヒアリングを行い、開発を行うこと。
以下にその業務内容と留意事項を示す。

(ア) 導入検討

開発に先だって、各自治体に対する以下の調査、分析及びヒアリングを行い、導入の検討を行うこと。

- ① 各市における対象手続の現状把握や課題分析、施策の検討といった分析を行い、分析結果をもとに標準的なシステムの要件を検討すること。
- ② 導入するシステム仕様及び想定運用について、事務フローや画面レイアウト等を用いて、システムの画面を操作して説明すること。
- ③ 現行運用との事務差異、システム間連携、システム稼働環境等の各自治体との調整や検討が必要な課題（以下「課題」という。）に対する対応案の検討・協議を行うこと。
- ④ 挙げた課題のうち、庁内外の関連部署及び各機関等との調整、運用の見直し等が必要となった場合は、会議へ同席し解決策を講ずること。
- ⑤ パラメータ値の検討、設定を行い、各自治体の承認を得ること。

(イ) 単体・結合・総合テスト

試験環境及び本番環境において、業務の開始から完結までを一通り運用し、動作を確認すること。

業務アプリケーション及び移行データを用いて、システム全体の整合性の検証（業務シナリオテスト、システム間の連携テスト、性能テスト等）を行うこと。

なお、各自治体の本番ネットワークを使用する場合は、本番稼働している他の業務システム等への影響を与えないよう、事前に関係自治体担当者等と調整のうえ、十分試験を行ったうえで実施すること。

① テスト計画

実施に当たっては、テスト計画書を作成し、関係自治体の承認を得ること。

② テストデータの作成

テストデータについては、受託者が作成すること。

なお、実データをもとにテストデータを作成する場合は、個人情報保護の観点から、情報漏えいの防止等、セキュリティ対策に万全を期すこと。特に、個人情報を含むデータを庁外に持ち出す必要がある場合は、事前に関係自治体の承認を得たうえで、適切な処理を行うこと。

③ テストツールの作成

テストの実施を効率化するため、必要に応じてテストツールを作成すること。

④ テスト結果の報告

テストの実施期間中は、進捗状況、不具合の検出及び対応状況を定期的に収集し、月次定例会議において報告すること。

テスト完了後、テスト結果報告書を作成して関係自治体に提出すること。

(ウ) 運用テスト

システムの運用開始前に、本番運用を想定したテスト観点やテストシナリオを用いて、本番環境及び試験環境にて各自治体を実施する。

運用テストは、運用テスト計画書に基づいて設定したテストケースに従って各自治体を実施し、業務処理の開始から完結までを一通り運用して動作を確認する。

受託者は、各自治体の依頼に応じて、運用テスト計画書の作成、運用テストの進捗状況の管理、環境構築、運用テスト準備、運用テスト結果の集計等を行うこと。

なお、運用テストの実施概要については、以下を想定している。

① 運用テスト環境

運用テストは、本番環境及び試験環境を用いて実施する。

② 運用テスト計画書及び結果の検証

運用テスト計画書の作成について、受託者が行うこと。

運用テスト項目に従って各自治体職員が試験を行うが、試験に必要な情報提供を行うこと。

③ 運用テスト支援

運用テストは、日次、月次、年次処理等の一連の処理サイクルに従って、運用テストを行う。

その際、運用テストに必要となる環境、データ、バッチの準備等の運用テスト支援を行うこと。

④ システム操作マニュアル及び運用機能操作マニュアルの試験

運用テストを通じ、作成したシステム操作マニュアル及び運用機能操作マニュアルの試験を行う。

試験の結果、各種マニュアルに不具合があった場合は、修正を行うこと。

(エ) 職員研修要件

システムの運用開始前に、各業務機能の教育研修を研修対象者（各市の対象手続

担当課職員、保守担当職員、オンラインサポート従事者、コンシェルジュ) 別を実施すること。研修は、業務の流れに沿った内容で、操作方法が理解しやすいことを重視した内容とし、研修対象者に合わせた内容を提案すること。

14. 納入成果物

開発業務の各工程での提出物を次に示すが、必要に応じて提出物以外の資料等を作成すること。

なお、各自治体が承認した場合は、提出物を省略、統合又は分割してもよいものとする。

提出物の作成に当たっては、作成途中の原稿を随時提出するなど、各自治体と協議をしながら行うこと。また、提出物の作成において、各自治体が関連部署等に対する調査を実施する必要がある場合には、事前に協議の上、調査に必要な資料（調査票案等）を作成すること。

(1) 開発業務における成果物

(ア) プロジェクト管理（開発業務）

プロジェクト管理における提出物は、下表のとおりである。

プロジェクト管理（開発業務）における提出物

工 程	提出物	内 容	納品時期
プロジェクト管理	実施計画書（開発業務）	開発業務におけるプロジェクトの作業範囲、成果物、スケジュール、推進体制、作業場所、作業方針、各種管理（進捗管理、課題管理、リスク管理、品質管理、仕様管理、コミュニケーション管理、セキュリティ管理）、検収方針等の具体的な事項等を記述した文書	契約後10日以内
	WBS	プロジェクト全体を細かい作業に分割した作業項目の構成表	実施計画書提出後速やかに
	品質管理計画表	プロジェクト及び成果物の品質を管理するための品質管理指標、各品質管理指標に対する目標値等を定義した文書	随時
	進捗報告書	作業の予定・実績等の進捗状況等を記述した文書	月次定例会議実施時
	議事録	各種会議の議事内容等を記述した文書	会議翌日から3開庁日以内
	課題管理台帳	課題の発生日・内容・対応状況等の課題の状況等を記述した文書	随時
	実施報告書	業務履行完了に当たり、実施結果等を記述した文書	年度末

(4) 開発業務

開発業務（導入検討、総合テスト、運用テスト、研修、移行）における提出物は、下表のとおりである。

開発業務における提出物

工 程	提出物	内 容	納品時期
導入検討	基本設計書	事務一覧、事務フロー、機能定義書、画面設計書、帳票設計書、外部 I F 設計書、各種一覧を記載したシステム仕様書、外部コード定義書、パラメータ定義書、データベース設計書、マスタ定義書等の仕様に係る文書	導入検討工程完了後 ※改定時は納品時期を協議
設計・開発・設定・構築・修正・機能追加	品質計画	各作業フェーズにおける品質を確保するための計画。	各作業フェーズの開始前
	品質管理実績	品質計画に対するテスト等の実績及び品質課題に対する改善の報告。	各作業フェーズの完了後
結合テスト	結合テスト計画書	結合テストの位置付け、目的、テストケース（何をテストするかを定めたもの）の定義方法、テストツール、使用データ、スケジュール、体制等について記述した文書及び品質計画	結合テスト開始 2 週間前
	結合テスト結果報告書	結合テスト結果と品質管理実績	結合テスト実施後 10 開庁日以内
運用テスト	運用テスト計画書	運用テストの位置付け、目的、テストケース（何をテストするかを定めたもの）の定義方法、テストツール、使用データ、スケジュール、体制等について記述した文書	テスト実施 2 週間前
	運用テスト結果報告書	運用テスト結果の報告及び発生した問題の対応策	テスト実施後 10 開庁日以内
移行計画	移行計画書	本番移行に関わる計画書。 環境及び運用の変更（本番）、リハーサル実施、問題発生時の切戻しなどの計画を策定。各自治体・受託事業者・システムベンダーとの調整に留意すること。	運用テスト開始前
職員研修	職員研修計画書	研修の方法、内容、スケジュール、体制等を記述した文書	操作研修実施 1 ヶ月前

システム操作マニュアル	システム操作マニュアルを記述した文書	研修実施 2週間前
運用機能操作マニュアル	ユーザー管理やマスタメンテナンス等の各種運用機能の操作マニュアル	研修実施 2週間前
職員研修テキスト	研修で使用するテキスト	研修実施 2週間前
職員研修結果報告書	研修結果等を記述した文書	操作研修完了10開庁日以内

(2) その他留意事項

(ア) 図書の体裁

① 電子データの形態

各工程に掲げる成果物については、Microsoft社のWord、Excel、PowerPointのいずれか及びPDFの形式で提出すること。

② 用紙サイズ

用紙サイズは原則としてA4版とするが、必要に応じてA3版の使用も可とする。ただし、A3版を使用した際は、見開きしやすいよう必ずA4版と同じ大きさに折りたたむこと。

(イ) 提出方法（提出形態等）

① 形態

各工程に掲げる提出物は、紙媒体及び電子データそれぞれ1式を提供すること。なお、業務完了時においては、CD-R等の記録媒体にて提供すること。

紙による提供が難しく、電子データのみの納品を希望するものについては、各自治体と受託者が協議の上、提出形態を決定し納品すること。