

# 仕様書

宝塚市 市民交流部 窓口サービス課

## 1 案件名

窓口支援システム導入業務

## 2 趣旨・目的

宝塚市では現在の「書かない窓口」システムが契約満了を迎えるにあたり、新たなシステム導入を検討している。そのため、各事業者が提供するサービスの特徴や機能、価格体系等の情報・提案を得ることを目的に情報提供をお願いするものである。

## 3 次期システムに求める必須機能

### (1) 申請書作成・入力支援機能（フロント業務）

#### ア) マルチ入力対応

以下に掲げる本人確認書類のICチップ及びOCR読取による住民情報の自動補完。

マイナンバーカード、運転免許証、在留カード、特別永住者証明書 特定在留カード、特定特別永住者証明書、パスポート、運転経歴証明書
--

#### イ) ナビゲーション（問診）機能

ライフイベント（転入・転出、出生、死亡等）に応じた質問に答えることで、必要な手続きと申請書を自動抽出する機能。

#### ウ) デジタルサイン

タブレット等の画面上での署名（手書きサイン）または暗証番号入力による申請意思確認機能。

#### エ) 転出証明書読取機能

転出証明書に記載される二次元コードの読み取り。

#### オ) 情報連携機能

特例転入時の転出証明書情報の連携。

### (2) 住記システム等への後方連携機能（バックオフィス業務）

#### ア) リアルタイム/バッチ連携

窓口で受け付けた異動情報を、現行の住記システムへセキュアかつスムーズに連携（API連携、ファイル連携等）する仕組み。なお、RPAによる連携の場合は、シナリオの作成も含む。

- イ) データクレンジング・チェック  
住記システム側のコード体系（住所コード、外字等）との自動マッピング及びエラーチェック機能。
  - ウ) 進捗管理（ステータス管理）  
受付から住記システムへの反映、完了までのステータスを可視化する機能。
- (3) 証明書発行のための申請書作成・出力機能
- ア) 各種証明書への対応  
住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍謄抄本、税関係証明書等の交付申請書の自動生成。
  - イ) 交付（プリンタ）連携  
作成された申請データ及び交付データを、既存の証明書発行用プリンタと連携し、迅速に証明書を出力する機能。
  - ウ) 手数料決済連携  
セミセルフレジやキャッシュレス決済端末との連動可能性。
- (4) セキュリティ・基盤要件
- ア) 自治体情報セキュリティ対策基準への準拠  
マイナンバー利用事務系ネットワークでの安全な運用、または  $\alpha/\beta/\beta'$  モデル等に応じた適切なネットワーク配置。
  - イ) ガバメントクラウド対応  
将来的なガバメントクラウドへの移行可能性、または対応状況。

#### 4 本市状況

システム利用端末想定台数	21 台（本庁 11 台、支所 10 台）
デジタルサイン利用端末想定台数	16 台（本庁 6 台、支所 10 台）
申請書数（帳票数）	39 種類
既存環境仕様	別紙 3 本市既存環境仕様のとおり

#### 5 スケジュール

想定スケジュールは以下のとおり。

令和10年4月	契約
令和10年4月～令和11年2月	システム構築
令和11年3月	システム運用開始