

令和 7 年度フロントヤード改革等推進事業における 申請受理・審査システム 構築業務委託仕様書

業務名称：令和 7 年度フロントヤード改革等推進事業における 申請受理・審査システム構築業務委託

業務履行期間：契約締結の日から令和 8 年 3 月 13 日まで

見積上限額：41,005,000 円（消費税及び地方消費税を含む）

第 1 章 事業の背景と目的

1.1 DX 推進計画における本業務の位置付け

「第 2 期 名護市まち・ひと・しごと創生人口ビジョン総合戦略」及び「名護市 DX 推進計画」に基づき、行政手続のデジタル化を推進する一環として本業務を位置付ける。

1.2 現状と課題

多くの行政手続が紙申請に依存しており、市民・職員双方に時間と労力の負担が発生している。特に交通不便地域からの来庁負担が大きい。

1.3 本業務の到達点

「迷わない、書かない、行かせない」行政手続の実現を通じ、市民サービスの向上と業務効率化を図る。また限られた人材リソースでも持続可能な行政運営基盤を確立することを目指す。

第2章 本業務の実施範囲とコンセプト

本業務では、電子申請支援システムを基盤として、書かない窓口、行かせない窓口、迷わない窓口の実現を目指す。この仕組みは、住民のライフイベントに応じた質問回答を通じて必要な手続きを特定し、申請を支援する機能を中心とするものである。利用者は庁内窓口において職員支援による入力を行うことも、庁外（自宅等）から自己入力による申請を行うことも可能である。

また、マイナンバーカード（ICチップ）に格納された券面情報（氏名、住所、生年月日、性別）を読み取ることで、申請入力を支援する機能も備える。

本章では、利用シーン別に本業務で構築する仕組みの概要を整理する。

2.1 書かない窓口

窓口において市民が行う申請手続について、従来必要であった紙への記入作業を極力廃止し、電子申請支援システムを活用して入力作業を支援する。

市民は、窓口設置端末に表示されるナビゲーションに従って、必要情報を入力するだけで、該当する申請書類が自動作成される仕組みとする。また、職員が操作をサポートできる体制とし、高齢者等、入力支援が必要な利用者にも配慮する。

さらに、マイナンバーカード（ICチップ）を利用できる場合は、券面情報（氏名、住所、生年月日、性別）を読み取り、申請画面への自動転記を行うことで、入力負担の軽減を図る。これにより、窓口での記入ミス防止、申請手続の迅速化、職員による確認作業の負担軽減を実現し、来庁者の利便性向上と窓口業務の効率化を同時に達成することを目指す。

なお、将来的には基幹システムとの連携により、現在取得対象である券面情報に加え、さらに多様な住民情報をプリセット入力できる機能拡張を予定している。

2.2 行かせない窓口

庁舎に来庁しなくても、自宅等から申請手続を完了できる環境を整備する。

利用者は、インターネットに接続可能な端末（パソコン、スマートフォン、タブレット等）から電子申請支援システムにアクセスし、ナビゲーションに従って必要事項を入力することで、対象手続の申請をオンラインで完結できる。また、本人確認を要する手続については、マイナンバーカード認証機能（JPKI認証）等を活用することにより、確実な本人確認と、来庁不要の両立を図る。

さらに、申請時にはマイナンバーカード（ICチップ）に格納された券面情報（氏名、住所、生年月日、性別）を読み取り、自動転記する機能を活用することで、入力負担を軽減し、入力ミスを防止する。

これにより、交通不便地域に居住する住民や多忙な就業者、高齢者等の負担軽減を実現し、利便性の高い行政サービス提供を目指す。

なお、将来的には基幹システムとの連携により、現在取得対象である券面情報に加え、さらに多様な住民情報をプリセット入力できる機能拡張を予定しており、オンライン申請時の入力負担を一層軽減できる見込みである。

2.3 迷わない窓口

利用者が自身のライフイベント（出生、転居、結婚、死亡など）に応じた必要な行政手続きを簡単に特定できるよう、電子申請支援システムにナビゲーション機能を整備する。

利用者は、案内画面上でいくつかの簡単な質問に答えることで、手続の対象要件を自動的に絞り込み、自身が行うべき申請・届出を一覧で把握できる仕組みとする。

さらに、特定された手続については、申請書の作成・電子申請に直結できるよう導線を整理し、利用者が複雑な制度知識や複数窓口を自ら調べる必要を無くすことを目指す。

また、今後の拡張を見据え、特定属性（子育て世帯、高齢者など）向けに案内フローをカスタマイズできる柔軟性を確保する。これにより、行政手続に不慣れな利用者でも、自ら必要な手続きを適切に把握し、スムーズに申請できる「迷わない窓口」の実現を図る。

なお、将来的にはマイナンバーカードによる本人確認及び基幹システム連携により、利用者の属性情報を自動取得し、質問項目数を削減できる仕組みを整備する予定である。これにより、より少ない操作で必要な手続を特定できる利便性向上を図る。

2.4 バックヤード業務の効率化

本業務では、窓口で受け付けた電子申請データを庁内システムに集約し、職員が効率的に確認・審査できるバックヤード業務支援環境を整備する。

受理された申請情報は、電子的に一元管理され、担当職員は専用の確認画面上で申請内容・添付資料を効率的にチェックできる仕組みとする。

これにより、紙申請の受付・管理に伴う物理的作業や情報入力作業の負担を軽減し、目視確認と簡易審査に集中できる業務プロセスを実現する。

また、審査状況や対応履歴もシステム上で管理され、内部での進捗把握や照会対応の迅速化を図る。これにより、庁内での業務属人化を防止し、限られた職員リソースでも持続可能な運用体制を支援する。

さらに、将来的には、基幹システムとの自動連携により申請内容の自動照合・自動審査を可能とし、審査工程のさらなる効率化・迅速化を目指す計画である。

現時点では基幹連携を行わないものの、システム設計においては将来拡張を見据えた柔軟な構成とする。

令和7年度 整備対象手続一覧（予定）

書かない窓口、行かせない窓口に関連する電子申請支援機能の構築にあたり、支援対象とする行政手続について、業務要件及び実装する機能要件等を整理し、本市と協議の上、要件定義書にまとめ、本市の承認を得ること。

なお、現時点で想定している対象手続は以下のとおりである。

No.	手続名	概要
1	児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求	児童手当を受給するにあたり必要となる手続（出生時、転入時）
2	児童手当等の額の改定の請求及び届出	監護する児童が増減した際に必要となる手続（出生、転出等）
3	氏名変更／住所変更等の届出 【児童手当】	氏名、住所に変更がある際に必要となる手続
4	受給事由消滅の届出 【児童手当】	受給資格がなくなった際に必要となる手続（公務員、転出等）
5	児童手当等の現況届	児童手当の受給継続確認のための手続
6	児童扶養手当の現況届	児童扶養手当の受給継続確認のための手続
7	児童扶養手当一部支給停止適用除外事由届出	児童扶養手当の一部支給停止（半額）適用除外の申請手続
8	児童扶養手当の認定請求	児童扶養手当を受給するにあたり必要となる手続（申請時、転入時）

第3章 システム構成と機能概要

本章では、本業務により構築するシステムの全体構成および主要な機能概要について整理する。

電子申請支援機能による住民向けサービスと、情報集約確認機能による庁内業務支援を組み合わせ、窓口改革及びバックヤード業務効率化を一体的に実現することを目指す。

3.1 システム全体構成

本業務で構築するシステムは、住民向けの電子申請支援機能と、庁内向けの情報集約確認機能から構成される。

住民は、電子申請支援機能を通じて、庁内窓口またはインターネット経由で申請手続を行うことができ、提出された申請データは、情報集約確認機能により庁内で一元的に管理・確認される。

これにより、窓口来庁時の利便性向上と、庁内審査業務の効率化の両立を実現する。

各機能は次のように連携する。

■ 電子申請支援機能

- ◇ 住民による申請情報の入力・ナビゲーション支援（ライフイベント等に関する簡単な質問に回答することで、必要な手続きを特定できる機能）
- ◇ マイナンバーカード券面情報の活用（4 情報自動転記）
- ◇ オンライン本人確認（JPKI 認証等）

■ 情報集約確認機能

- ◇ 申請データの集約・管理・審査記録

- ◇ 添付ファイルの閲覧・保存
- ◇ 審査進捗管理・内部対応記録

なお、将来的な基幹システム連携を見据え、柔軟な拡張が可能なシステム構成とする。

3.2 電子申請支援機能の機能概要

電子申請支援機能は、住民が庁内窓口またはインターネット経由で申請手続を行う際に、必要な情報入力・手続特定を支援する機能群で構成される。

主な機能は以下のとおりである。

■ ナビゲーション支援機能

- ◇ 利用者がライフイベント等に関する質問に回答することにより、必要な手続きを特定する機能。

■ 申請入力支援機能

- ◇ 必要な情報項目を提示し、入力ミスや漏れを防止する入力フォーム機能。

■ マイナンバーカード連携機能

- ◇ ICチップに格納された券面情報（氏名、住所、生年月日、性別）を読み取り、申請フォームに自動転記する機能。

■ オンライン本人確認機能

- ◇ マイナンバーカードによる公的個人認証（JPKI 認証）を利用して、本人確認を行う機能。

■ 申請データ送信機能

- ◇ 入力された申請データを、情報集約確認システムに連携する機能。

なお、今後の拡張を見据え、基幹システムとの連携により、より多くの住民属性情報を活用した申請支援や質問項目削減の実現を可能とする柔軟な設計とする。

3.3 情報集約確認機能の機能概要

情報集約確認機能は、住民から提出された電子申請データを庁内で一元的に管理し、職員が効率的に確認・審査を行うための機能群で構成される。

主な機能は以下のとおりである。

- 申請データ管理機能
 - ◇ 提出された電子申請データを受付順に整理し、検索・閲覧可能な状態で管理する機能。
- 添付ファイル管理機能
 - ◇ 申請に付随する添付書類（PDF、画像等）をシステム上で確認・保存できる機能。
- 審査支援機能
 - ◇ 申請内容を庁内職員が目視確認し、必要な承認・差戻し等の審査処理を行うための機能。
- 申請状況管理機能
 - ◇ 申請毎の処理状況（受付・内容確認中・審査完了等）をステータス管理し、内部対応を可視化する機能。
- 審査履歴管理機能
 - ◇ 各申請に対する処理記録（対応職員、処理日時、コメント等）を保存・参照できる機能。
- アクセス権管理機能

◇ 申請内容へのアクセス・操作について、業務担当者毎に権限設定を行い、権限を有する職員のみが申請データを閲覧・更新できるように制御する機能。

■ 操作ログ管理機能

◇ 情報インシデント発生時に備え、申請データへのアクセス、閲覧、更新、削除などの操作履歴を記録・管理する機能。

■ 宛名番号連携機能（将来機能）

◇ 将来的に基幹システムとの連携により、自動照合・自動審査に対応可能とするため、宛名番号等を申請データ構造内に保持可能とする機能。

なお、将来的には、基幹システムとの連携により、申請内容の自動照合・自動審査を実現する拡張を予定しており、本機能（情報集約確認機能）はこれを見据えた柔軟な設計とする。

3.4 アウトカム指標取得機能

【目的】

住民利便性向上等の効果を可視化するため、申請完了時に簡易な満足度アンケートを実施する機能を実装する。

【対象ユーザー】

- 本システムを利用して申請手続を完了した住民利用者

【設問表示条件】

- システム内部の操作ログを参照し、ナビゲーション機能の利用有無を判定する。

- ・ 利用状況に従い、以下の設問を表示する。

利用状況	表示する設問内容
ナビゲーション機能を利用した場合	1. 「申請ナビ」サービスの使いやすさについて（5段階評価） 2. 全体の手続満足度（5段階評価）
ナビを使用していない場合	1. 全体の手続満足度（5段階評価）のみ

【回答方法】

- 本市が想定している回答方法は以下のとおりである。
- 各設問は5段階（星マーク選択式）で回答する。

★★★★★

- 住民はワンクリックまたはタップで直感的に回答できる設計とする。
- 回答は任意とし、スキップ可能とする。

【データ収集・集計】

- 回答結果は申請データに繋いでシステム内に記録する。
- 個人が特定されない形で集計・分析可能なよう設計する。
- 集計項目例：

- ◇ 「申請ナビ」満足度平均値
- ◇ 全体手続満足度平均値
- ◇ 回答率

【実装上の留意点】

- ナビ利用判定は、申請開始前にナビゲーション画面を通過した操作ログの有無により行う。

- 回答画面は申請完了画面に自然に続く流れで組み込み、強制感を与えないデザインとする。

非機能要件整理

本システムにおいては、以下の非機能要件を満たすものとする。

■ 通信・セキュリティ関連

- ◇ 本システムにおける各種データの送受信は、TLS 等の暗号化通信を原則必須とする。
- ◇ システム運用にあたっては、個人情報保護法および名護市情報セキュリティポリシーを遵守すること。
- ◇ Web サーバ等においては、セキュアコーディングを行い、脆弱性対策を講じること。
- ◇ システム公開前には、セキュリティ診断を実施し、指摘事項を是正すること。

■ 障害対策・災害対策

- ◇ システムデータおよび設定情報は、定期的にバックアップを取得し、別ストレージに保存すること。
- ◇ システム障害発生時には、開庁時間内において 4 時間以内に初動対応を行うこと。
- ◇ 大規模災害発生時には、システムの復旧目標を発災後 1 ヶ月以内とすること。

■ 性能要件

- 通常時におけるレスポンスタイムは3秒以内、集中時は5秒以内を目標とする。

■ 継続モニタリング

システム稼働後も継続的にデータ収集・モニタリングが可能な仕組みを構築すること。

■ セキュリティ認証要件

本システムは個人情報を取り扱うため、利用するクラウドサービス等について、以下のセキュリティ認証取得を**必須条件**とする。

【必須とする認証】

- ISO/IEC 27001（情報セキュリティマネジメントシステム：ISMS）

【認証証明書類提出】

- 上記必須認証については、**認証取得の証明書類（写し）を必ず提出すること。**

第4章 業務内容

本章では、本業務において受託者が実施すべき作業内容について整理する。

業務遂行にあたっては、本市との協議を適宜行い、進捗・品質・リスクを適切に管理しながら、各工程に沿って業務を実施するものとする。

4.1 プロジェクト管理

受託者は、本業務の遂行にあたり、進捗管理、課題管理、リスク管理、品質管理、変更管理等を適切に実施し、プロジェクト全体を円滑に推進するものとする。プロジェクト管理に関する主な要件は以下のとおりである。

■ プロジェクト計画書の作成

- ◇ 全体スケジュール、各工程の作業計画、リスク管理計画、体制図等を整理したプロジェクト計画書を作成し、本市の承認を得ること。

■ 定例会議の実施

- ◇ 進捗状況、課題・リスク状況、対応策等について、本市と定期的に進捗確認会議（原則月1回以上）を実施すること。Web会議での実施も可能とする。

■ 課題・リスク管理表の整備

- ◇ 発生した課題・リスクについて、影響度や対応状況を整理し、常に最新の情報を管理すること。

■ 品質管理

- ◇ 成果物毎にレビューを実施し、要求仕様に適合していること、明らかな誤りや不備がないこと、第三者が理解できる水準で作成されていることを確認のうえ納品すること。

- ◇ 品質基準は、本市との協議に基づき、発注者が承認可能な水準を基準とする。

■ 変更管理

- ◇ 業務遂行中に仕様変更やスケジュール変更が必要になった場合は、本市の合意を得た上で実施すること。

4.2 要件定義

受託者は、本業務で構築するシステムおよび関連業務プロセスに関して、要件定義作業を実施し、要件定義書を作成するものとする。要件定義作業にあたっては、本市との協議を密に行い、仕様の齟齬や漏れがないよう慎重に進めること。

本市が想定する、主な要件定義対象は以下のとおりである。

■ 支援対象となる行政手続の確定（第2章参照）

- ◇ 現時点で想定している手続に加え、協議により対象手続を調整・確定する。

■ 機能要件の整理

- ◇ 電子申請支援機能および情報集約確認機能に必要な各種機能要件を整理・明確化する。

■ 非機能要件の整理

- ◇ セキュリティ要件、性能要件、運用管理要件、拡張性要件等を整理・明確化する。

■ 業務プロセス整理

- ◇ 住民向け申請フロー及び庁内審査フローについて、現行業務との整合性を図りつつ、最適な業務プロセスを定義する。

- 要件定義書の作成と承認

- ◇ 整理した要件を要件定義書としてまとめ、本市の承認を得ること。

なお、要件定義の結果に基づき、以降の設計・開発工程を進めるため、要件定義書の内容は十分な精度と網羅性を確保すること。

4.3 システム設計・開発

受託者は、要件定義の結果に基づき、システム設計および開発作業を実施するものとする。

設計・開発にあたっては、本市との協議を適宜行い、設計内容の承認を経たうえで開発工程に着手すること。

本市が想定する、主な作業内容は以下のとおりである。

- 基本設計の実施

- ◇ 要件定義に基づき、システム全体の機能構成、画面設計、データ設計、外部連携仕様等を整理し、基本設計書を作成する。

- 詳細設計の実施

- ◇ 基本設計を踏まえ、機能モジュール毎の処理仕様、画面遷移仕様、エラーハンドリング仕様等を整理し、詳細設計書を作成する。

- 開発・製造

- ◇ 詳細設計書に基づき、電子申請支援機能及び情報集約確認機能に必要なプログラム等の開発を実施する。

- 単体テストの実施

- ◇ 作成した機能モジュール毎に、単体テスト（開発者によるモジュール単位の自己検証）を実施し、正常動作および異常処理動作を確認する。作成した機能モジュール毎に、単体テストを実施し、正常動作および異常処理動作を確認する。

■ 本市との設計承認

- ◇ 基本設計書、詳細設計書については、それぞれ本市のレビューと承認を得ること。

なお、システム設計・開発にあたっては、将来的な機能拡張や基幹システム連携を見据えた柔軟性を確保する設計とし、可読性・保守性に配慮した品質の高い成果物を作成すること。

4.4 テスト計画と実施

受託者は、設計・開発が完了したシステムについて、テスト計画を策定し、本市と協議の上で承認を得たうえで、各種テストを実施するものとする。

本市が想定する、主なテスト内容は以下のとおりである。

■ 単体テスト

- ◇ 開発完了後、各機能モジュール単位で、仕様どおりに動作することおよびエラー処理が適切に行われることを確認する。

※本テストは、開発工程内の自己検証として実施した単体テストとは別に、正式なテスト計画に基づき本市の管理下で実施するものとする。

■ 結合テスト

- ◇ 複数機能間の連携（例：電子申請支援機能と情報集約確認機能の連携）が仕様どおり正しく行われることを確認する。

- 負荷テスト

- ◇ 同時アクセスや大量データ処理に対して、システムが想定内の性能を発揮するかを検証する。

- 総合テスト（シナリオテスト）

- ◇ 実際の利用シナリオに沿って、住民申請から庁内審査までの一連の業務フローが正しく機能するかを総合的に確認する。

- セキュリティテスト

- ◇ 不正アクセス防止、認証認可の正当性、操作ログ取得など、セキュリティ要件への適合性を検証する。

各テストの実施結果については、テスト結果報告書として取りまとめ、本市に報告し、承認を得ること。

不具合が発見された場合は、速やかに是正対応を行い、必要に応じて再テストを実施するものとする。

4.5 書かない窓口端末調達・設定

受託者は、書かない窓口サービスに使用する端末および周辺機器について、本市と協議の上で選定し、調達・設定作業を行うものとする。

端末の選定にあたっては、電子申請支援機能の運用に支障がない性能・仕様を満たすものとし、必要な初期設定・セキュリティ対策を実施したうえで本市に納入すること。

本市が現時点で想定している調達対象は以下のとおりである。

No.	品目	数量
1	職員用兼無人窓口用端末 PC	4 セット
2	窓口用入力デバイス (キーボード、カードリーダー等)	4 セット
3	セキュリティ対策ソフト	必要ライセンス数分

調達及び設定にあたり、以下に留意すること。

- PC 端末には、電子申請支援機能が円滑に動作する OS・ブラウザ等をインストールすること。
- マイナンバーカードの IC チップ読み取りに必要な機器（カードリーダー等）を接続・設定すること。
- 必要なセキュリティ対策（ウイルス対策ソフト導入、アクセス権制御設定等）を実施すること。
- 設定完了後、本市と動作確認を行い、承認を得たうえで引き渡すこと。

なお、品目や数量については、本市との協議により調整される可能性があるものとする。

4.6 マニュアル作成・研修支援

受託者は、本業務で構築するシステムの利用に関して、利用者（住民）、職員（窓口対応・審査対応）、システム管理者向けの操作マニュアルを作成するものとする。

また、作成したマニュアルをもとに、本市職員向けの操作研修支援を行うものとする。

主な作業内容は以下のとおりである。

■ 操作マニュアルの作成

- ◇ 利用者（住民）向け、職員（窓口対応・審査対応）向け、システム管理者向けに、それぞれ対象者別にわかりやすい操作マニュアルを作成すること。
- ◇ 特に利用者（住民）向けマニュアルについては、図表・画面キャプチャ等を活用し、直感的に理解できるよう、より一層わかりやすい内容とすること。

■ マニュアルレビュー・修正

- ◇ 作成したマニュアルは本市とレビューを行い、指摘事項がある場合は修正を加えたうえで確定版とすること。

■ 職員向け操作研修の実施支援

- ◇ 本市が主催する職員向け操作研修に対し、講師役または技術支援役として参加し、システム操作方法について説明・支援を行うこと。
- ◇ 操作研修は、住民対応職員、審査対応職員、システム管理担当職員を対象とする。

なお、研修対象者数や研修実施方法等については、本市との協議により決定するものとする。

4.7 実証支援・効果検証

受託者は、本業務で構築したシステムについて、本格運用開始前に実証的な運用検証（実証実験）を行い、その結果に基づき効果検証を実施するための支援を行うものとする。

主な作業内容は以下のとおりである。

- 実証運用支援（試行的運用に対する技術サポート）
- 効果検証支援
 - ◇ 申請件数、処理時間、職員負担軽減効果などの定量的・定性的効果の分析
 - ◇ 効果検証結果をまとめた「実証・効果検証報告書」を提出
 - ◇ 本業務において導入した各端末サービス等の効果に関するモニタリング支援
 - ◇ 現状における数値測定支援（比較元データ収集）

KPI 対象指標の明示

本業務における効果検証に際して取得・分析対象とする指標は、以下のとおりとする。

- アウトプット指標：申請ナビ利用者数、書かない窓口・行かせない窓口利用者数、対応可能手続数
- アウトカム指標：申請ナビ満足度，書かない窓口・行かせない窓口満足度，窓口利用者全体の満足度

【補足】 本業務における「各端末サービス等」とは、窓口設置端末（住民用 PC 等），電子申請支援システム（ナビゲーション機能、申請入力支援機能等），情報集約確認機能を指す。これらの導入により実現されるべき効果は、住民の手続利便性向上（例：来庁回数削減，入力負担軽減），並びに職員の業務効率化（例：申請受理・定型確認プロセスの継続化，簡略化）などであり，これらの実効性についてモニタリング及び効果検証を行うものとする。

なお、上記指標に加え、住民利便性向上または業効効率化に貢献する可能性のある指標について、取得に大きな労力を要しない範囲であれば、受託者からの提案を受け付けるものとする。提案された指標については、本市と協議の上、取得・分析対象とするかを決定する。

4.8 周知・広報支援

受託者は、本業務で構築するシステムの利用促進を目的として、住民や関係者に向けた周知・広報活動について、本市と内容を協議の上で支援するものとする。本市が想定する、主な作業内容は以下のとおりである。

■ 周知・広報資料作成支援

- ◇ 電子申請支援機能や新たな窓口サービスの概要、利用方法等をわかりやすく説明したチラシ・ポスター・Web サイト掲載用原稿等の広報素材を作成する。
- ◇ 素材は、本市職員が二次利用（加工・印刷等）しやすい形式（例：PowerPoint、Word 等）で納品する。

■ 広報イベント支援（必要に応じて）

- ◇ 本市が主催する周知・広報イベント（例：市民説明会、体験会等）において、技術的サポートや資料提供を行う。
- ◇ 必要に応じて、会場でのデモンストレーション支援等も実施する。

■ 利用促進アドバイス

- ◇ システムの利用率向上に向けた施策（例：SNS 活用、リーフレット配布戦略等）について、本市への助言・提案を行う。

なお、具体的な広報活動内容・実施方法等については、本市との協議により決定するものとする。

4.9 成果物作成と納品

受託者は、本業務の遂行にあたり、各工程に応じた成果物を作成し、本市のレビュー・承認を経たうえで納品するものとする。

主な成果物は以下のとおりである。

- 業務実施計画書
- 要件定義書
- 基本設計書
- 詳細設計書
- テスト計画書
- テスト結果報告書
- 操作マニュアル（利用者向け、職員向け、システム管理者向け）
- 研修資料
- 実証・効果検証報告書
- 業務完了報告書
- その他、本市が必要と認めた資料

成果物の作成および納品にあたっては、以下に留意すること。

- 成果物は日本語で作成し、第三者が読んでも理解できる水準とすること。
- 成果物毎に本市のレビュー・承認を受けること。
- 指摘事項がある場合は速やかに修正し、再提出すること。

- 成果物の納品形式は、原則として Microsoft Office 形式（Word、Excel、PowerPoint 等）または PDF 形式とする。
- 納品は電子データ（ファイル形式）及び紙媒体（1部）で行うこと。

なお、各成果物の提出期限は、業務実施計画書に基づき、本市との協議により決定するものとする。

第5章 契約・業務遂行上の共通事項

5.1 秘密保持義務

受託者は、本業務の遂行にあたり知り得た、業務上または本市に関する一切の情報（業務情報、個人情報、システム情報、その他秘密情報）について、適切に管理し、第三者に漏洩、開示または不正に利用してはならないものとする。

また、以下についても遵守するものとする。

- 本業務に関して取得した秘密情報は、本業務の遂行目的以外には使用しないこと。
- 業務終了後または秘密情報を保持する必要がなくなった場合は、直ちに当該秘密情報を返還または破棄すること。
- 本市から別途指示があった場合には、秘密情報の管理・返還・破棄に関して本市の指示に従うこと。
- 業務遂行にあたって、下請け業者等第三者に情報を取り扱わせる場合には、受託者の責任において、同等の秘密保持義務を課すこと。

なお、秘密保持義務は、本業務終了後も引き続き有効とする。

5.2 権利の帰属

本業務により開発されたシステムプログラム等に関する著作権・知的財産権は、原則として受託者に帰属するものとする。ただし、本市は、別途締結する有償利用契約に基づき、本市業務の範囲内で当該システムを使用する権利を有するものとする。

なお、以下については本市に権利が帰属するものとする。

- 本業務により作成された成果物（業務実施計画書、要件定義書、設計書、テスト結果報告書、操作マニュアル、研修資料、実証・効果検証報告書、広報資料等）
- システム利用により生成された申請データ、審査データ等の業務データ
なお、成果物および生成データについて、受託者は本市の事前承諾なく第三者に開示または利用させてはならない。

5.3 契約不適合責任

受託者は、本業務により納品した成果物および構築したシステムが、契約上の仕様、要件、設計書等に適合しない場合（契約不適合がある場合）、本市からの指摘に基づき、無償で速やかに修補・是正措置を講じるものとする。

契約不適合への対応にあたっては、以下を遵守すること。

- 契約不適合の指摘があった場合、直ちに原因調査を行い、修正計画を本市に提出すること。
- 本市の承認を得た修正計画に基づき、速やかに是正作業を実施すること。
- 是正後は、是正内容に関する検証（再テスト）を実施し、結果を本市に報告すること。

なお、契約不適合責任に基づく是正対象期間は、原則として本業務完了後1年間とする。

ただし、重大な不適合（業務運用に著しい支障を来す場合）が判明した場合には、この限りではない。

5.4 協議事項

受託者は、本業務の遂行にあたり、以下の事項については本市と協議し、合意の上で対応を進めるものとする。

- 業務遂行中に判明した仕様変更、スケジュール変更、設計変更等が必要となる場合
- 業務実施中に発生した想定外の事象への対応方針
- 成果物に関する追加的要求事項が発生した場合の対応
- システム利用方法に関する本市からの新たな要望が生じた場合の対応
- その他、本業務の円滑な遂行に必要と認められる事項

協議の結果、必要と判断された変更内容については、別途協議書を作成し、双方の合意のもと実施するものとする。

5.5 その他遵守事項

受託者は、本業務を遂行するにあたり、以下の事項を遵守しなければならない。

- 関係法令、条例、その他関係規則等を遵守すること。
- 業務遂行にあたっては、善良なる管理者の注意をもって誠実に対応すること。
- 業務遂行に際して、本市または第三者に損害を与えた場合は、速やかにその責任を果たすこと。
- 個人情報保護法およびこれに基づく規則等を遵守し、個人情報の適切な取扱いを行うこと。
- 本市の業務運営に支障を及ぼす行為を行わないこと。
- その他、本市が本業務遂行上必要と認め指示する事項について、これを遵守すること。