

宇城市 Web 口座振替受付システム導入業務及び運用業務委託仕様書

(委託名)

第1条 委託名は、宇城市 Web 口座振替受付システム導入業務及び運用業務委託とする。

(目的)

第2条 本市で取り扱う各種税や料金の口座振替手続きは、現在、金融機関窓口での申し込みが必要となっており、申込者は市役所と金融機関（複数口座を利用する場合は複数の金融機関）を訪れる必要があるため、負担が生じている。

また、金融機関での申し込みから本市が運用する総合行政システムへの登録が完了するまでに約2か月を要し、書類不備があればさらに時間がかかる場合がある。その間、申込者は支払い作業を続ける必要があり、支払いの重複などの問題が発生する可能性もある。

これらの課題を解決するため、オンラインで口座振替の申し込みが可能となるシステムを導入する。このシステムにより、申込者の負担軽減や利便性の向上を図るとともに、収納管理などの事務を効率化することを目的としている。

(履行期間)

第3条 導入業務と運用業務の履行期間は、次のとおりとする。

(1) 導入業務履行期間

契約締結日の翌日から令和8年1月30日（金）まで。

(2) 運用業務履行期間

導入業務完了日の翌日から令和11年3月31日（土）まで。

(システム稼働開始予定日)

第4条 令和8年1月下旬を予定している。

(業務内容)

第5条 本業務の内容は、以下のとおりとする。

(1) システム導入に向けた協議

市内の関係所管課及び債権管理課徴収対策係と導入するシステムについて、要件・仕様や対応金融機関の基準を説明し、システム導入と稼働に必要な設定、条件等を協議のうえ決定すること。

なお、関係所管課は「7.（4）対象科目（徴収税・料金等）」の表に記載する。

(2) システム導入

システム管理者や担当者のアカウント等の設定、及び必要な情報の登録・設定を行い、システムを稼働させること。

(3) 動作確認・運用テスト

システムを利用する機器上でシステムが問題なく動作することを確認すること。

本市が動作確認や検証、練習等をした際に生じた問題点・疑問点についての説明やシステムの対応を行うこと。

(4) 職員向け操作説明及び本番運用支援

システムの機能を理解し操作方法等を得得するために、稼働開始前にシステムを

利用する職員等に対し、操作マニュアルを用いて操作研修を実施すること。

また、システムの本番稼働当初、現場に混乱が発生しないよう運用支援を行う。システム稼働開始前の動作確認と併せて、口座振替の申込者からシステムが受け付けた情報を本市各科目担当者が入手できるよう操作支援を行う。

(5) システム運用に係る協議

口座振替の申込を受け付けた後の事務作業として、本市が運用する総合行政システムとの連携（三層分離におけるマイナンバー系ネットワークへのデータ移動及び総合行政システムへのデータ取り込み）が必要となる。

そのため、システムベンダである株式会社RKKCSと、導入するシステムから入手できるデータ項目やデータの並び等、事務作業が効率的に進められるよう、運用・連携の方法等について協議をあらかじめ行うこと。

(6) システム標準化への対応

現在、システムの標準化が全国的に進められており、本市でもこれに向けた準備を進めている。この標準化に伴う様式（データ項目や各種仕様など）に対応するため、予定しているシステムについても標準化に適合した仕様とする必要がある。

(7) 必要なサービスとの接続

円滑なシステム運用のために必要な接続サービスがあれば委託者と協議のうえ間接契約を締結すること。

また、本市が新たに締結すべき契約（例：金融機関が提供するサービス等）がある場合はそれを提示すること。

(システムの概要)

第6条 受託者は次のことが可能なシステムを準備すること。

(1) インターネットを利用して口座振替の手続

口座振替の申込者（本市から賦課される税・料を支払う必要がある者（あるいは代理で支払う者））が、スマートフォンやパソコンを使用してインターネット上で口座振替を申し込みができること（口座振替にしたい科目や金融機関を選択し、納付者としての情報登録や、受付結果を確認したりといった、口座振替の申し込みから登録までの一連の作業を完了させること）。

(2) 金融機関への照会・登録依頼

口座振替の申込者からの申し込みを受け、対象の金融機関にその申込者の口座情報の照会・登録依頼ができること。

(3) 申込者及び本市への通知、ならびに本市へのデータ提供

(2)に記載した照会・登録依頼により、口座情報登録が完了した後、口座振替受付結果を還元できること。

なお、申込者はメール等による通知またはWebページ等での受付完了が確認でき、本市は登録された情報を一覧表（csvデータ等、市が指定する様式）で取得できること。

(4) 統計情報の取得

取引件数（口座振替の申込数や登録された口座数等）を全体数、科目単位、年単位、月別単位等で確認できること。

(システム要件)

第7条 導入するシステムの要件は次のとおりとする。

(1) 基本要件及び非機能要件

ア 動作環境・アクセス環境

システム本体はクラウド型のサービスとして提供され、インターネット環境からアクセス可能であること。管理画面等が LGWAN 経由又は同等のセキュリティ対策を講じたものからアクセスが可能であれば提案して差し支えない。

口座振替の申込者からのアクセス環境は、PC、スマートフォン、及びタブレットの端末から利用が可能であり、対応 OS としては Windows OS、Mac OSX、Android、iOS、対応ブラウザとしては、Microsoft Edge、Google Chrome、Safari の最新の安定したバージョンで使用できることがシステム側で保証されていること。

イ 稼働要件

稼働時間は 24 時間 365 日とする。この稼働時間には、計画停止、メンテナンス時、及び保守期間は除く。その際は、本市への連絡及び申込受付サイト上に事前に記載すること。

ウ セキュリティ要件

情報セキュリティーポリシーが策定されており、セキュリティに関する体制、情報資産の取扱いに関する規定、インシデント対応、セキュリティに関する第三者認証など、セキュリティ対応が行われること。

エ バックアップ要件

システム及びデータが一定のインターバルでバックアップがなされており、復旧手法についても確立されていること。

オ 運用保守性

本市担当者及び関係部署職員にプログラミング等の専門知識がなくても各種操作を行えること。

(2) 対応予定金融機関

次に示す金融機関に対応できること。(※1)

ア 肥後銀行

イ 熊本銀行

ウ ゆうちょ銀行

エ 熊本宇城農業協同組合

オ 八代地域農業協同組合

カ 九州労働金庫

キ 熊本県信用組合

ク 熊本第一信用金庫

※1 金融機関は今後増減する可能性がある。また、金融機関の名称変更等にも対応可能であること。

(3) サービス利用者

上記(2)に該当する金融機関にて預貯金口座を有しキャッシュカードを保有している者(個人に限る)。

(4) 対象科目(徴収税・料金等)

稼働時点において、下表の科目を想定している。これらの科目を設定できること(※2)

項番	所管課	科目
1	債権管理課	市県民税(普通徴収分)
2		市県民税(特別徴収分)
3		固定資産税
4		軽自動車税
5		国民健康保険税
6	高齢介護課	介護保険料
7	医療保険課	後期高齢者保険料
8	子ども未来課	保育料
9	上下水道課	水道料金
10		下水道使用料
11		農業集落排水使用料
12		下水道受益者負担金
13	都市整備課	市営住宅使用料
14	教育総務課	奨学育英資金償還金

※2：科目については稼働前、及び稼働後に増減する可能性がある。

(5) 申込者用の入力画面(項目)の設定

科目ごとに入力項目を設定することができ、必要に応じた入力項目の制御ができること。また、利用者の利便性向上のため、複数科目を申し込む場合に基本的な項目(氏名・住所・口座番号等)の入力作業が重複しないものが望ましい。

(6) 入力項目の設定

次の入力項目が設定可能であること。(※3)

ア 納入義務者の情報：氏名(漢字・カナ)、住所、電話番号

イ 申込者(口座名義人)の情報：氏名(漢字・カナ)、住所、電話番号、メールアドレス

ウ 口座の情報：銀行名、支店名、預金種別、口座番号

エ 納入義務者と申込者の関係

オ 振替開始時期

カ 通知書番号

※3：入力項目については、稼働前に増減することがある。最終的な入力項目は受託者との協議により決定する。

また、稼働後に増減する可能性もあるため、入力項目の増減に対応できるものであること。

(7) 登録結果の情報提供

本市への口座振替登録情報の提供期日は登録完了後 4 日以内とし、提供方法はデータによる出力が可能なものとする (csv データ等、市が指定する様式)。

※4：様式については、提案者の提案を踏まえ、契約後に確認・調整を行ったうえで、最終的に本市が指定するものとする。

(その他)

第8条 その他の事項は、次のとおりとする。

(1) 成果品

マニュアル等の納品書類は以下のとおりとする。紙媒体及び電子媒体で必要部数納品すること。なお、提出後に成果品に訂正事項が生じた場合は委託者の指示に従い、速やかに訂正の上再提出すること。

- | | | |
|---|--------------|----|
| ア | 業務完了報告書 | 1部 |
| イ | 業務実施計画書(実績) | 1部 |
| ウ | 打ち合わせ協議簿 | 1部 |
| エ | システム管理者操作説明書 | 1部 |
| オ | 職員向け操作説明書 | 1部 |

(2) 成果品の納入場所

〒869-0592 熊本県宇城市松橋町大野85番地 宇城市役所1F 債権管理課 徴収対策係

(3) 留意事項

- ア 受託者は本事業を遂行するにあたり、関連の法令(民法、刑法、著作権法、不正アクセス行為の禁止に関する法律等)及び条令並びに本仕様書を遵守するとともに、委託者の意図及び目的を十分に理解した上、適正な人員を配置し、正確に業務を行わなければならない。
- イ 本事業の遂行にあたっては、委託者と十分に協議を行い、委託者の意見や要望を取り入れながら実施すること。また、庁内部署や他団体との調整が必要になった場合、調整が円滑に行われるよう、都度、委託者と協議しながら進めること。
- ウ 受託者は、業務の進捗状況について、定期的に報告を行わなければならない。
- エ 委託者は、受託者の業務遂行に必要な資料の収集に協力することとする。受託者は委託者から提供された資料等については、本業務以外の目的に使用してはならない、また貸与資料等は業務完了後速やかに委託者に返還しなければならない。
- オ 本事業及び本業務の実施に関する業務(他の契約に基づくものを除く。)の実施にあたり発生した費用は、本業務委託契約金額内で対応するものとする。
- カ 受託者は、本業務の実施に関する書類や会計帳簿等を整備し、事業完了後において

ても5年間保存すること（本業務委託は新しい地方経済・生活環境創生交付金を活用して実施する旨を十分理解すること）。

キ 本仕様書に定めのない事項又は疑義の生じた事項については、その都度、受託者と協議して定める。

ク 本事業遂行中に受託者が委託者並びに第三者に損害を与えた場合は、直ちに委託者にその状況及び内容を連絡し、委託者の指示に従うものとする。損害賠償等の責任は受託者が負うものとし、速やかに処理するものとする。

ケ 受託者は、業務の全部又は大部分を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることができない。ただし、委託者が必要と認めた場合は、業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせることができる。

コ 本市及び第三者機関などによる監査・検査等が実施される場合は、本市の指示に従い資料作成・実地調査・質疑応答などに対応すること。

サ 市がWeb口座振替受付システム等に関して、情報提供を求めた場合はこれに応じること。

ただし、その情報が受託者の不利益になる場合は本市と受託者の協議を行う。

(2) 委託金の支払

支払については、請求書による一括払とし、受託者の書面による業務完了報告に基づいて検査を実施し、その検査に合格した場合、受託者が提出する請求書により、契約金額を支払う。

(個人情報の取扱いにおける遵守事項)

第9条

(1) 個人情報の使用及び管理

収集した個人情報の使用の管理は、厳重かつ適正に行うこと。なお、本業務を適正に遂行するために、臨時職員の雇用又は業務の再委託を実施する場合は、本市へ書面にて報告し承諾を得るとともに、臨時職員及び再委託先に対しても、個人情報の適正な使用及び管理が行われるよう監督するものとする。

(2) 個人情報の記録の複写及び複製の禁止

収集した個人情報を含むすべての記録については、システム障害時の復旧用を除き、いかなる形態でも複写及び複製してはならない。

(3) 個人情報の委託目的以外の使用及び第三者への提供の禁止

収集した個人情報については、本業務の遂行以外には利用してはならない。また、本業務の遂行に関係のない第三者に対して提供してはならない。

(4) 個人情報の記録の適正な使用、保管及び搬送

収集した個人情報の使用、保管及び搬送にあたっては、善良な管理者としての注意義務に従い、細心の注意を払って行わなければならない。

(5) 収集した個人情報の移転

収集した個人情報は、本市が指定する方法により、廃棄しなければならない。

(6) 事故発生時の報告及び対応

万一、収集した個人情報の漏洩や流出、使用目的以外の利用が認められた場合は、速やかに本市へ文書で報告するとともに、その後の措置は、本市の指示に従わなければならない。

また、受託者の責に起因する事故により、第三者から本市が損害賠償を請求されたことによる係争費用及び判決により発生した弁償額は、受託者が負担しなければならない。