

姫路市Web口座振替受付サービス導入業務 要求水準書

1 業務名

姫路市Web口座振替受付サービス導入業務（以下、「本業務」という。）

2 履行期間

契約締結の日から令和8年（2026年）3月31日まで

※ 導入後のサービス利用に係る契約については、受託者と委託者との間で別途契約を締結する。

※ 次年度以降の業務継続については、業務内容を評価した上で決定することを予定している。

3 履行場所

日本国内

4 提案上限金額

4,600千円（消費税及び地方消費税相当額を含めない）

※ 上記の金額にはサービス導入後のサービス月額利用料（消費税及び地方消費税相当額を含めない）の令和8年1月から3月までの3か月分を含む。

※ 上記の金額には3か月間の新規申し込み見込み数（10,000件）に対する従量料金（消費税及び地方消費税相当額を含めない）を含む。

※ サービス月額利用料は、月額100,000円（消費税及び地方消費税相当額を含めない）を上限とする。また、サービス月額利用料とは別に発生する従量料金は、口座振替申込1件あたりの手数料として100円（消費税及び地方消費税相当額を含めない）を上限とする。

5 本業務の目的

本市の公金収納において、公金を納付する方法には、金融機関窓口での納付、口座振替、コンビニ納付など様々な方法がある。その中でも、口座振替は納め忘れがない確実な納付方法であるため、本市としても利用を促進したいと考えている。

しかしながら、口座振替を利用するためには、利用者が申し込みのために金融機関等の窓口まで出向く必要があり、申し込みから口座振替開始までに1か月以上の期間を要するなど、利用開始までの手続きが煩雑であることが、口座振替利用促進の妨げとなっており、課題とされている。

この課題を解消するとともに、収納事務の効率化の観点からも、時代に合わせて手続きのデジタル化を推進する必要があることから、スマートフォン等を利用してインターネットから口座振替手続きを行える仕組みを導入し、収納事務の効率化と市民サービスの向上を図ることを目的とする。

6 本業務の基本的な流れ

- (1) 受託者は、口座振替の申込者がインターネット上で口座振替を申込むにあたり、利用規約の表示、科目・金融機関の選択、納付者情報の入力、受け付け結果の表示といった申込から登録までの一連の作業を完了させる機能を準備する。
- (2) 受託者は、上記機能により口座振替等の申し込みがあった際、金融機関が指定する「ネット口座振替受付GWサービス」への接続を行った上で、対象金融機関に申込者の口座情報の照会及び登録依頼（以下、「照会等」という。）を行う。
- (3) 受託者は、対象金融機関への口座情報の照会等が終了した後、申込者に対して口座振替等登録結果をメールにより通知する。

- (4) 受託者は、対象金融機関への口座情報の照会等が終了した後、口座振替等受け付け結果の一覧表（CSVファイル）及び登録結果1件ごとの帳票（PDFファイル等）を作成し、翌日までに委託者に還元する。
- (5) 受託者は、取引件数の集計を担当所属及び科目毎に行い、委託者に報告する。

7 サービス実装に向けての主なスケジュール目安

	R 7 9 月	10 月	11 月	12 月	R 8 1 月	2 月	3 月
初回打合せ・要件確認	●						
受付サイト構築関係	●	●	●				
金融機関接続関係	●	●	●				
還元データ関係	●	●	●				
本番環境検証関係			●	●			
サービス実装・運用					●	●	●

8 サービスに関しての前提となる情報

- (1) サービス開始日（予定）
令和8（2026）年1月5日
※金融機関によって開始時期が異なる可能性があるため、当該開始日以降、金融機関ごとに順次対応可能であること。
- (2) 申込者側で利用を想定するデジタルデバイス
パソコン、スマートフォン、タブレット端末等
- (3) 対応金融機関（計23行）
三井住友銀行、但馬銀行、山陰合同銀行、中国銀行、広島銀行、阿波銀行、百十四銀行、伊予銀行、トマト銀行、姫路信用金庫、播州信用金庫、兵庫信用金庫、但馬信用金庫、西兵庫信用金庫、但陽信用金庫、近畿産業信用組合、兵庫県医療信用組合、兵庫県信用組合、淡陽信用組合、兵庫ひまわり信用組合、近畿労働金庫、兵庫西農業協同組合、ゆうちょ銀行
※上記金融機関とは、委託者が別途契約を締結する。
- (4) サービス利用者
対応金融機関において、預金口座を有し、キャッシュカードを保有しているもの。
- (5) サービス提供日時
原則24時間365日とする。
※金融機関及び実装サービスのシステムメンテナンス等の場合を除く
- (6) 取扱対象科目（計14科目）
市県民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税、国民健康保険料、介護保険料、後期高齢者医療保険料、市営住宅使用料、再開発住宅使用料、教育施設利用者負担金（公立）、教育施設利用者負担金（私立）、母子父子寡婦福祉資金貸付償還金、放課後児童クラブ負担金、学校給食費、市立高等学校学校徴収金
- (7) 申込予定件数（年間）
約40,000件（過去の口座振替新規申込件数を基準とした見込み件数）
※件数については増減することがある。

9 サービス実装する上での留意点

- (1) 申込者の利便性
以下の観点から申込者の利便性を意識したサービスとすること。
ア 申込者側で利用を想定する各デジタルデバイスへの対応
デジタルデバイスは、パソコン、スマートフォン、タブレット端末等を想定。

- 各デジタルデバイスに合わせて専用画面を用意するなどの工夫をすること。
- イ 申込者の入力 of 簡素化・誤入力の予防
申込者の負担軽減、また、誤入力を防ぐ工夫をすること。
 - ウ 申込者が迷わない仕組み
入力画面構成を申込者が手順のどこまで進んだかが分かるようにするなど、
申込者にとってわかりやすい仕組みにすること。
 - エ サポート体制
申込受付サイトに関する申込者からの問い合わせに応じる体制を構築すること。
- (2) 委託者の利便性
- 以下の観点から委託者の利便性を意識したサービスとすること。
- ア 入力フォームの自由度
取扱対象科目ごとに作成し、市ホームページより希望の取扱対象科目を選択し、
科目ごとに入力項目の制御ができること。また、入力項目及び入力方法（選択
式又は直接入力式）及び入力項目順序、還元項目、表示内容等については、委託
者と受託者が協議の上、決定可能なこと。
 - イ 口座振替等受付結果の確認方法
委託者が行う口座振替等受付結果の確認について、担当所属、科目、受付日等
の単位で一覧化され、容易に確認できるものであること。
- (3) サービス保守
- 以下の観点から事後の運用サービス保守を意識したサービスとすること。
- ア 災害（停電）、事故等により緊急対応が必要になった場合の対策
 - (ア) サーバ等重要な機器を堅牢なデータセンターに設置し、冗長化（二重化
等）するなど、大規模災害などに対しても信頼性の高いシステムを導入
し、障害発生時に早急な復旧が可能な状態で運用されていること。
 - (イ) システム障害等によりサービス（口座振替登録結果の提供を含む）が利
用できない事象が生じた場合、直ちに委託者に報告するとともに、復旧
に向けた対応を行える体制とすること。
 - (ウ) 障害復旧後、障害等の原因及び影響を調査し、再発防止策を講じるとと
もに、その結果を速やかに委託者に報告可能な体制とすること。
 - イ 申込受付サイト更新時の柔軟性
事後の運用を想定し、科目が増減した場合など、受付サイトの画面仕様等の変
更が柔軟に対応できること。
- (4) 情報セキュリティ対策・安全性
- 以下の観点から情報セキュリティ対策・安全性を意識したサービスとすること。
- ア 個人情報保護に関する取り組み
受託者は、サービスの品質やセキュリティ関係についての外部の認証を取得す
るなど個人情報の取扱いについて適切な保護措置を講じているとともに、取り
扱う情報の適切な保護対策を実施するための指針を定めていること。
 - イ 国際規格の認証
 - (ア) 受託者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（以下「JIPDEC」とい
う。）が認定した認証機関から情報セキュリティマネジメントシステム認
証（ISO/IEC 27001）を取得していること。
 - (イ) 受託者は、JIPDEC からプライバシーマーク（Pマーク）の使用許諾を受
けていること。
 - ウ 本業務に対するセキュリティ対策
受託者は、金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準（公益財団法人金
融情報システムセンター）に則り、立ち入り制限するなどの対策を施するとも
に、侵入防止システムを導入し、外部からの不正なアクセスを 24 時間監視する
など強固なセキュリティを保つこと。

エ 法令遵守

受託者は、本業務遂行にあたり、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、姫路市情報セキュリティポリシーを遵守すること。

10 その他

(1) 委託者への登録結果の還元方法等

ア 受託者は、委託者へ口座振替登録結果を、LGWANを使用して送付すること。

イ 口座振替登録結果のデータレイアウトが変更可能であること（本市基幹システムの更改等を想定し、将来的にデータレイアウトを変更する可能性がある）。

(2) 委託者は、還元専用サイト又は電話、メール等により、最低30日間は口座振替情報登録の確認を行うことができることとする。

(3) 受託者は、委託者からの問合せに対し、電話又はメール等にて、土、日、祝日及び12月29日から1月3日を除く8時35分から17時20分までに回答することとする。

(4) 受託者は、システム上で確認できる申込者向けの操作説明等を用意することとする。

(5) 本要求水準書に定めのない事項又は疑義の生じた事項については、委託者と受託者で協議のうえ決定するものとする。