

## 別紙1 交付時来庁方式の事務フロー

### ★付の項目を委託対象業務とする。

#### 1 マイナンバーカードの申請（住民→地方公共団体情報システム機構）

住民が郵送やオンラインで地方公共団体情報システム機構に申請

#### 2 マイナンバーカードの受領（地方公共団体情報システム機構→区役所）

地方公共団体情報システム機構から区役所に納品、保管

#### 3 マイナンバーカードの検品及び交付前設定等（区役所）

- (1) 印字不良等を目視で確認
- (2) 統合端末等で住民基本台帳カードの保有状況を確認
- (3) マイナンバーカードに同封される一覧（発行一覧）で電子証明書や点字の希望を確認
- (4) 統合端末を使用して、マイナンバーカードの交付前設定を実施

#### 4 予約システムへ申請者データのアップロード（区役所）

発行一覧に記載の二次元コードを読み取り、申請者のデータを予約システムにアップロード

#### 5 交付通知書の発送（区役所）

住民へ、交付通知書（マイナンバーカードの受け取りに関するご案内）を発送

#### 6-1 ★マイナンバーカードの受取予約（住民→コールセンターor 予約システム）

住民が、電話やインターネットで予約

#### 6-2 ★マイナンバーカードの訪問交付予約（住民→コールセンター）

住民が、電話で予約

#### 7 マイナンバーカードの輸送準備（区役所）

- (1) 予約日、予約場所等を確認
- (2) 予約者の一覧を出力
- (3) 予約者の一覧、マイナンバーカードを箱詰め

#### 8 ★マイナンバーカードの輸送（区役所→特設センター）

箱詰めされたマイナンバーカードを特設センターへ輸送

#### 9 ★マイナンバーカードの突合・保管・交付前準備（特設センター）

輸送されたマイナンバーカードの検品（数の確認等）、保管

#### 10-1 ★マイナンバーカードの交付（特設センター）

- (1) 来所者への受付
- (2) マイナンバーカードのピックアップ

- (3) (委託者が実施) 受領した書類やマイナンバーカードの突合、審査
- (4) (委託者が実施) 統合端末を使用し、マイナンバーカードの交付処理
- (5) マイナンバーカードに関する説明、カードのお渡し

#### 10-2 ★マイナンバーカードの交付（訪問）

---

##### 【特設センター内】

- (1) マイナンバーカードのピックアップ
- (2) (委託者が実施) 統合端末を使用し、マイナンバーカードの交付処理

##### 【訪問先】

- (3) (委託者が実施) 市民への受付、マイナンバーカードに関する説明
- (4) (委託者が実施) 受領した書類やマイナンバーカードの突合、審査
- (5) (委託者が実施) カードのお渡し

## 別紙2 申請時来庁方式及び訪問申請支援の事務フロー

### ★付の項目を委託対象業務とする。

#### 1 ★訪問予約（住民→コールセンター）

---

訪問申請支援においては、事前に訪問日時等の予約を受け付ける。また、本市において、訪問前に二次元コード付き申請書を出力する。

#### 2 ★マイナンバーカードの受付（住民→特設センター→地方公共団体情報システム機構）

---

申請時来庁方式では特設センターの窓口で、訪問申請支援では住民の自宅や施設・企業等において、マイナンバーカードの申請書の受付、顔写真の撮影や申請書の記入案内、手続きの説明等は委託業務とし、申請書や必要書類の審査、個人情報の運搬、申請書の発送は本市職員が行う。

- (1) デジタルカメラ等で顔写真の撮影
- (2) 顔写真の印刷及び切り抜き（縦 4.5 cm×横 3.5 cm）
- (3) デジタルカメラ等からの顔写真データの削除
- (4) （委託者が実施） 統合端末から二次元コード付き申請書を出力（申請時来庁方式の場合）
- (5) 顔写真の裏面に氏名・生年月日の記入案内
- (6) 二次元コード付き申請書の顔写真貼付欄へ顔写真の貼付
- (7) 二次元コード付き申請書の署名等の必要事項の記入案内
- (8) 本人確認書類の案内、提示依頼
- (9) （委託者が実施） 顔写真や申請書、本人確認書類等の審査
- (10) マイナンバーカードの受取方法等に関して説明
- (11) 申請者からの質問対応等

#### 3 マイナンバーカードの受領（地方公共団体情報システム機構→特設センター）

---

地方公共団体情報システム機構から特設センターに納品

#### 4 マイナンバーカード交付前設定等（特設センター）

---

- (1) 印字不良等を目視で確認
- (2) 統合端末で住民基本台帳カードの保有状況を確認
- (3) マイナンバーカードに同封される一覧（発行一覧）で電子証明書や点字の希望を確認
- (4) 統合端末を使用して、マイナンバーカードの交付前設定を実施

#### 5 マイナンバーカードの交付処理（特設センター）

---

統合端末を使用し、マイナンバーカードの交付処理

#### 6 マイナンバーカードの発送（特設センター）

---

「本人限定受取」又は「書留」でマイナンバーカードの発送（郵送料は委託料に含めない）

#### 7 ★マイナンバーカードの返戻対応

---

住民へ架電や通常郵便でご案内の発送等を行う。

## 別紙3 申請サポートの事務フロー

### ★付の項目を委託対象業務とする。

#### 1 ★二次元コード付き個人番号カード交付申請書を使用したオンラインによる申請

---

- (1) 申請サポート希望の意思を確認し、席へ誘導
- (2) 来所した市民へ手続きの流れの説明
- (3) (委託者が実施) 統合端末から二次元コード付個人番号カード交付申請書を出力
- (4) スマートフォン等の二次元コードの読み取り補助
- (5) メールアドレスの登録及び申請用メールの受信補助
- (6) スマートフォン等で申請者の顔写真撮影
- (7) スマートフォン等で点字の打刻や電子証明書の搭載希望の選択補助
- (8) マイナンバーカードの受取方法等に関する説明
- (9) 申請者からの質問対応等

#### 2 ★白紙の手書き用申請書を使用した郵送による申請

---

- (1) 申請サポート希望の意思を確認し、席へ誘導
- (2) デジタルカメラ等で顔写真の撮影
- (3) 顔写真の印刷及び切り抜き（縦 4.5 cm×横 3.5 cm）
- (4) デジタルカメラ等からの顔写真データの削除
- (5) 顔写真の裏面に氏名・生年月日の記入案内
- (6) 手書き用申請書の顔写真貼付欄へ顔写真の貼付
- (7) 手書き用申請書の氏名や住所等の必要事項の記入案内
- (8) マイナンバーカードの受取方法等に関して説明
- (9) 申請者からの質問対応等

## 別紙4 マイナンバーカードの申請及び交付以外の業務

### 【対象業務】

- ・電子証明書の新規発行及び更新
- ・マイナンバーカード及び電子証明書の暗証番号の変更、初期化
- ・マイナンバーカードの券面事項更新、継続利用
- ・マイナンバーカード及び電子証明書の一時停止（一時保留）解除
- ・マイナンバーカードの返納、電子証明書の失効
- ・マイナンバーカードの申請取消

### ★付の項目を委託対象業務とする。

#### 1 ★受付前の案内

---

持ち物の確認や必要に応じて申請書の事前記入の案内

#### 2 ★受付

---

申請書の記入や持ち物の確認、マイナンバーカードの持参の確認

#### 3 審査

---

申請書や必要な持ち物があるかの審査

#### 4 端末処理

---

統合端末で、申請内容に沿ったマイナンバーカードに対する処理を実施

#### 5 マイナンバーカード追記欄への追記（券面事項更新、継続利用の場合）

---

専用のプリンタを使用して、マイナンバーカード表面の追記欄に住所や氏名等の情報の追記

## 別紙5 コールセンター

### 1 業務内容

- (1) マイナンバーカードや電子証明書の手続きに関する予約受付（変更やキャンセル含む）
- (2) マイナンバーカードや電子証明書に関する問い合わせへの対応
- (3) 業務に使用するコールセンター及びシステム機器等の設置及び提供
- (4) コールセンター開設準備計画書、マニュアル類一式等各種成果物の作成
- (5) 応対報告書等の作成
- (6) そのほか、仕様書に記載のある事項

### 2 設置場所

- (1) 日本国内とする。
- (2) オペレーション室及び機械室等は、セキュリティ保持のため、外部より直接入室できないよう、IDカードやパスワード認証等による入退室管理を行うこと。
- (3) 震度7程度の地震でも倒壊せず、人命に被害を及ぼすことのない耐震性能を有すること。または、昭和56年の建築基準法改正時の新耐震基準に適合する建物であること。
- (4) 防火、防水に優れた対策が施されている施設であること。
- (5) 停電や電源障害などが発生しても、コールセンターの運営を継続できるよう、無停電電源装置や自家発電装置などの非常用電源設備を備え、安定した電源供給を行えること。

### 3 設備

#### (1) 電話設備

- ア 着信用の回線は、フリーダイヤルにより着信が可能な電話回線とすること。
- イ 転送機能を有すること。
- ウ フリーダイヤルで受け付けた問い合わせについて、転送時の通話料は受託者の負担とすること。
- エ 特定のオペレータが集中して対応することがないよう、各オペレータのスキル、レベル等に基づいて、均等に分配され、効率的な対応ができること。
- オ オペレータ数を上回る入電があった場合や運営時間外は、自動音声等を流せること。
- カ 日本国内全ての地域から通話可能なサービスとすること。
- キ 通話録音を可能とすること。
- ク I V R（入電時の自動振り分けをする想定）を導入すること。

#### (2) チャット

電話やFAXによる受付のほか、チャットでの受付も可能とすること。自動又は有人での応対といったチャットの手法は提案事項とする。

#### (3) システム等

コールセンターへの問い合わせについて、全体の進捗管理やオペレータを補助するFAQが利用できるシステムを用意すること。また、質問者の問い合わせ内容を登録、蓄積し、参照することができること。

予約システムと兼ねることとしても差し支えない。

#### (4) その他

本委託業務を実施するにあたって必要となるシステムや機器等の調達及びその保守は受託者が実施すること（調達や保守費用も委託料に含む）。

なお、システムの運用にあたっては、十分なセキュリティ対策を講じることとし、機器に故障が

生じた場合は、早急にメンテナンスを行うこと。

#### 4 人員配置

- (1) 本委託業務の水準を一定以上に保つため、サービスレベルを別表のとおり定める。
- (2) サービスレベルを一定以上に保つため、応答内容のモニタリングを行うこと。
- (3) 本委託業務の受託者側の管理・監督責任者としてセンター長を1人置くこと。なお、センター長は、業務に支障がない範囲で、他のコールセンター業務の管理者と兼務することができる。
- (4) 通常の業務全般を管理し、センター長を補佐するためマネージャを1人置くこと。なお、マネージャは業務に支障がない範囲で、他のコールセンター業務のマネージャと兼務することができる。マネージャは、コールセンター業務のマネージャとしての経験を1年以上有する者を配置すること。
- (5) オペレータの管理、指導を行うためスーパーバイザを配置すること。スーパーバイザは、オペレータでは対応が困難であるが、一定の専門知識があれば対応可能な問い合わせや要望・提案等の対応を行う。なお、スーパーバイザは、コールセンター業務でのスーパーバイザの経験を1年以上有する者を配置すること。
- (6) 電話受付・対応等を行うオペレータはサービスレベルの達成のために必要な人員を確保すること。なお、オペレータの中に、コールセンター業務の経験年数を1年以上有する者をリーダーとして配置し、他のオペレータを補助させること。
- (7) 受託者は、業務量に応じた適切な人員を確保したうえ、シフト体制を組み、業務を円滑に推進すること。なお、問い合わせ件数の状況等を踏まえ、人員配置の拡大や縮小等に適切に対応するため、定期的に委託者への状況報告と対応の協議を行うこと。
- (8) 交通機関の遅延及び病気などの理由により、突発的にオペレータ等が出勤できない場合においても、業務に支障をきたすことのない運営体制を整えること。

#### 5 多言語対応

委託者と協議のうえ、日本語のほか、英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語による入電に対応すること。

#### 6 引継ぎ

- (1) 現在運営しているマイナンバーカード専用ダイヤル（0120-321-590）及び IP 電話等からの着信を目的とした固定番号（045-550-5454）を引き継ぐこと。
- (2) 聴覚、言語に障害がある方等のために、現在運営しているファックス番号（045-350-8484）を引き継ぐこと。

#### 7 個人情報保護及びセキュリティ等に関すること

- (1) 予約受付時等を除き、不要な個人情報の収集及び保存は行わないこと。
- (2) 従事者には、業務開始前に守秘義務研修を行うこと。なお、研修終了後は、守秘義務に関する誓約書を提出すること。
- (3) 従事者による画面データやファイル等の出力を禁止する。ただし、業務マニュアル等で定める手順により、スーパーバイザ以上の者が業務上行う出力は除く。
- (4) 本委託業務のコールセンター区域内への私物の持ち込みを禁止すること。
- (5) コールセンター区域内の入退出管理を行い、委託者及び受託者以外の立ち入りを原則禁止すること。
- (6) 本委託業務の遂行にあたって行う打ち合わせ内容、委託者から提供する資料、調査の内容等につ

いて、外部に漏らさないこと。

- (7) コールセンターで取り扱うすべての情報に関して、紛失、改ざん、破壊、漏洩などが行われないよう管理すること。
- (8) 情報漏洩発生時や障害発生時の体制及び対応フローについて、事前に委託者に提出すること。また、情報漏洩発生時や障害発生時には、速やかに委託者に報告し、指示を求めること。
- (9) 受託者の責に起因した情報漏洩等により、第三者から横浜市が損害賠償等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費は、受託者が負うものとする。

## 8 著作権

成果及び納品物の権利に関し、本委託業務で受託者が作成及び更新したマニュアル、FAQ、応答記録、通話録音等成果及び納品物について、一切の権利は委託者に帰属する。ただし、一部の受託者に属する著作権、特許権、肖像権等が残存する場合において、その権利を行使する場合には、その内容を全て明示し、書面による委託者の承諾を得ること。

## 9 本委託業務の終了時の引き継ぎ等

### (1) 電話番号の引継

本委託業務終了後に事業者が変更した場合には、委託者が指定する者にすべての電話番号及びファックス番号を引き継ぐこと。

### (2) 委託業務終了後の引継

受託者は、委託者の指示する者に対し、スーパーバイザ以上の者による、実地による実務的な引継ぎを行うこと。なお、引継にあたっては委託者と協議すること。

### (3) 委託業務終了時の取り扱い

受託者は、本委託業務の委託契約期間終了後、関連する機器の撤去を行うこと。また、記録されたデータは完全に消去することとし、データ消去の終了後に作業終了報告書を委託者に提出すること。

## 10 その他

- (1) 本委託業務の遂行においては、委託契約約款、電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項、個人情報取扱特記事項、その他必要事項について、十分に確認すること。また、作業内容等について、疑義が生じたときは、速やかに委託者と協議のうえ対応する。
- (2) 本委託業務の委託契約期間の終了にあたっては、委託者と協議のうえ、委託者が提供したデータ等の処分を行うこと。
- (3) 電話番号等設定に係る経費、運営施設、設備、電力、通話料、通信費用、システム整備等で本委託業務の運営に要するすべての費用は、業務委託費に含めることとする。



【別表】

●サービスレベル

項目		説明	目標値
1	オペレータ応答率	$\text{オペレータ応答数} \div \text{総入電数} \times 100$	90%以上
2	コールセンター内完了率	$\text{コールセンター内完了数} \div \text{オペレータ応答数} \times 100$	85%以上
3	転送率	$\text{転送数} \div \text{オペレータ応答数} \times 100$	15%以下

●過去のコールセンター入電実績（令和7年）

	4月	5月	6月	7月	8月
合計	36,922	34,205	35,552	38,360	35,448
平日平均	1,512	1,381	1,500	1,510	1,481
土日平均	456	424	448	452	433

## 別紙6 予約システムの詳細

### 1 概要

マイナンバーカードや電子証明書に関する手続きについて、インターネット上で市民からWEB予約を受け付けるために予約システムを導入する。

### 2 端末及び周辺機器等

各区役所（18区）及び特設センター（4か所）の予約システム操作用のノートパソコン（マウスや必要に応じてUSBハブ等の周辺機器含む）及び二次元コードリーダー、インターネット環境（Wi-Fi端末等）を整備すること（各機器の調達費、運用経費、保守費等も委託内容に含めることとする）

### 3 予約システムに求める機能

#### (1) 開設時間

24時間とする（必要なメンテナンス時間を除く）

#### (2) 予約受付開始日・時間、予約受付の締切日

運用開始後も随時変更ができること。また、各区役所及び特設センター毎に設定ができること。

#### (3) 予約枠

予約時間に対する予約枠数は、運用開始後も手続き場所毎に随時個別・一括変更ができること。

#### (4) 予約変更の制限

特設センターを予約した場合、各区役所と特設センター間の輸送が発生するため、輸送中は予約をロックする等、確実に輸送が間に合う期間しか予約が取れないよう対策を講じること。

#### (5) 予約者情報

予約受付の際には、電話番号及びメールアドレスの入力の任意・必須の制御が可能なこと。

また、メールアドレス登録者には、案内等を自動送信できること。メールの内容は運用開始後も随時変更ができること。

#### (6) 予約後の案内等

市民が予約を行った際には、予約完了画面等において、必要書類や予約した手続き希望場所毎の案内等を表示できること。また、市民に表示する各画面の案内等は、運用開始後も随時変更ができること

#### (7) 予約者データの取り込み

ア マイナンバーカードの申請者のデータは、地方公共団体情報システム機構から二次元コードで提供されるため、二次元コードからの取り込みが可能なこと

イ CSVデータからの取り込みが可能なこと

#### (8) 進捗状況

予約者のデータについて、データ取込から予約、手続き済までの流れや、特設センターと区役所間でのマイナンバーカードの輸送が発生する場合はその受発送等の進捗管理が行えること。また、手続き済の消し込み等、進捗状況の更新を日付毎等で一括して更新できること

#### (9) ユーザ登録

ユーザ個人毎に、ログインのためのID及びパスワードを付与できること。

パスワードはユーザが任意に変更でき、最低8桁英数字混在等の条件指定ができること。

(10) リスト出力

予約済や交付済、未予約のデータ等、条件を指定してCSVでリストの出力ができること。

(11) ドメイン

ア WEBサイト、電子メールアドレスともに、横浜市のドメイン名である「city.yokohama.lg.jp」のサブドメイン名を利用すること。

イ 「city.yokohama.lg.jp」のサブドメインを利用するには本市所管課にDNS登録依頼を提出する必要があるため、その申請内容を作成すること。

【注意事項】

エックスサーバー上で「city.yokohama.lg.jp」のサブドメインを登録できるのは1アカウントのみであり、本市ではエックスサーバーを利用したWebサイトが既に開設済みのため、これから利用する場合は「city.yokohama.lg.jp」のサブドメインを利用できない。

そのため、この事象が解消していることを証明できない限り、エックスサーバーは開発プラットフォームとしては利用できない。

(12) UI/UXの向上

ア UI/UXの視点で各種テストを実施し、ユーザにとってわかりやすいUIとなっていることを確認すること。

イ 開発段階において、本市がUI/UXの視点で確認テストができるようプロトタイプやモックアップ、デモ環境等を用意すること。

ウ 前項の本市の確認結果を基に必要な改善を行うこと。パッケージシステムの場合も、可能な限りカスタマイズすること。

#### 4 WEBサーバ証明書

WEBサーバ上で公開する全てのページ及び管理サイトにおいて、HTTPS通信により暗号化する常時SSL/TLS構成とすること。ページ内に埋め込む部品についても全てHTTPSとし、混合コンテンツとしないよう注意すること。

HTTPS通信のために必要となるサーバ証明書は、利用を想定する全てのOSやブラウザにおいて警告なく正常に接続でき、継続的に更新していけるものであれば、有償・無償を問わない。もし有償の証明書を採用する場合は、それにかかる費用も委託費用に含めること。

また、WEBサーバはQualys SSL Server TestにおいてA以上の判定となるよう構成すること。

#### 5 引き継ぎ

(1) 現在運用しているシステムからの必要なデータの引き継ぎに対応すること

(2) 契約満了に伴いシステムの運用を終了する際、本市にて新システムを稼働する場合には、必要な引き継ぎを行うこと。

#### 6 操作ログ

次の項目を識別できるログを記録、収集できること。

ア 操作年月日

イ 操作時刻

ウ 操作者（ユーザ）情報

エ ログの内容

オ 操作者（ユーザ）の所属、端末機名（操作場所）

カ その他本市が必要と判断した事項

操作ログは、本市から求めがあった場合に速やかに提供できること。

また、委託契約の満了時にＣＳＶ等で本市に操作ログを提出後、復元不可能な方法で消去し、本市の定める消去報告書を提出すること。

## 7 セキュリティ

- (1) データサーバは国内の設置であること。
- (2) 通信経路の暗号化、通信回線の監視、ファイアウォールやウイルス対策ソフトの導入など、安全な管理のために必要な対策を行うこと。
- (3) 予約システムの開発・管理・運用を行う者に権限を付与する際は、個人ごとに必要な権限のみを付与すること。また、それぞれに推測困難なパスワードを設定させ、厳重に管理すること。
- (4) アクセス元の IP アドレスをあらかじめ指定し不正なアクセスを制限すること。さらに多要素認証を導入する等、ID・パスワードが漏えいしたとしても、インターネットを経由した不特定多数からの不正アクセスが生じえない対策を講じること。
- (5) 常に脆弱性を利用したサイバー攻撃の情報を入手し、定期的・緊急的に配布されるセキュリティパッチを用いて適切に対応すること。
- (6) WAF（Web Application Firewall）や仮想パッチ等、脆弱性を利用した攻撃を防ぐ仕組みを導入すること。
- (7) 日毎にバックアップを取得すること。データの消去については、本市からの指示、調整に基づき復元不可能な方法で実施し、本市の定める消去報告書を提出すること。
- (8) 不具合や故障等が発生した場合には、速やかに復旧に向けた対応を行うこと。あわせて、その事実や対応方法を本市に報告すること。

また、同報告と同時又は別途、原因等も含めた全体概要を電子メールで委託者に報告することとし、委託者から調査や資料の提供依頼等があった場合には、その指示に従うこと。

## 8 ウェブアクセシビリティの確保

- (1) 適合レベル及び対応度

JIS X 8341-3:2016 のレベル AA に準拠すること。

※本資料における「準拠」という表記は、情報通信アクセス協議会ウェブアクセシビリティ基盤委員会（以下、「WAIC」という。）の「ウェブコンテンツの JIS X 8341-3:2016 対応度表記ガイドライン 2016 年 3 月版」で定められた表記による。

- (2) 対象範囲

本業務委託で作成する全てのウェブページ

- (3) アクセシビリティ方針の策定について

総務省の「みんなの公共サイト運用ガイドライン」、及び WAIC の「ウェブアクセシビリティ方針策定ガイドライン」に基づき、本市と協議の上、ウェブアクセシビリティ方針を策定すること。

- (4) 試験前の事前確認について

ア HTML、CSS の雛形作成段階において、達成基準への対応状況を確認すること。テストツール (miChecker 等) による判定が可能な検証項目については、ツールを使用し、対応状況を確認すること。その結果は本市へ情報提供すること。

イ (1) で定められた「適合レベル及び対応度」が、技術的に達成が困難である場合、代替案や例外事項の追加等を本市へ提案し、本市と協議の上、ウェブアクセシビリティ方針の変更を行うこと。

(5) 試験の実施について

ア 「みんなの公共サイト運用ガイドライン」及びWAIC の「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン」に基づき、試験を実施すること。

イ 試験の実施においては、テストツールによる判定だけでなく、人間による判断も行うこと。

ウ 試験内容については、本市に説明し、承認を得ること。

エ 試験実施の範囲

(ア) 総ページ数が 40 ページ以下である場合

試験を全ページで実施すること

(イ) 総ページ数が 40 ページを超える場合

当該システムからランダムに 40 ページ抽出し、試験を実施すること。なお、40 ページの中には次のページを含めること。

■ 試験を必ず実施するページ

- ・ トップページ
- ・ サブディレクトリ直下の代表ページ(sub-content/index.html 等)
- ・ アクセシビリティに関連するページ
- ・ 予約者がアクセスするウェブページ

(6) 達成基準チェックリスト及びその検証方法を特定できる技術的根拠（実装チェックリスト）の作成について

「みんなの公共サイト運用ガイドライン」及びWAIC の「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン」に基づき、次のチェックリストを作成すること。

ア 達成基準チェックリストの作成について

WAIC の「達成基準チェックリストの例」を参考に、各項目の試験結果を記載した達成基準チェックリストを作成すること。

イ 実装チェックリスト(達成方法及びその検証方法を特定できる技術的根拠)の作成について

WAIC の「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン」の「3.1 達成方法及びその検証方法を特定できる技術的根拠を示す方法の例」を参考にして実装チェックリストを作成すること。

(7) 試験結果の説明及び不備の修正について

達成基準チェックリストの各項目の試験結果について本市に説明し、試験結果の妥当性について承認を得ること。不備等が発覚した際には、速やかに該当箇所の修正、及び再度試験実施を行い、本市の承認を得るまで対応すること。

(8) ウェブアクセシビリティ方針及び試験結果のページの作成・公開について

ア ウェブアクセシビリティ方針及び試験結果のページの作成について

(3) で策定したウェブアクセシビリティ方針のページを作成すること。また、(6)-アで作成した達成基準チェックリストを基に、試験結果のページを作成すること。

イ ウェブアクセシビリティ方針及び試験結果のページの公開について

(8)-アで作成したページを公開すること。なお、ウェブアクセシビリティ方針のページは、予約サイトの全画面から2クリック以内にたどりつけるよう、フッター等にリンクを配置すること。

※パッケージシステムの仕様等により各画面に任意のリンクを設置できない場合は、当該システムの利用方法等を示したページや利用者向けマニュアル等にリンクを配置すること。

#### 【参考ページ】

(1) JIS 検索

本ウェブページで「JIS X 8341-3」を検索すると規格の閲覧ページに遷移できます。

<https://www.jisc.go.jp/app/jis/general/GnrJISSearch.html>

(2) みんなの公共サイト運用ガイドライン (2024 年版)

[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000945249.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000945249.pdf)

(3) WAIC の公開しているガイドライン一式

ア ウェブコンテンツの JIS X 8341-3:2016 対応度表記ガイドライン (2021 年 4 月版)

<https://waic.jp/docs/jis2016/compliance-guidelines/202104/>

イ ウェブアクセシビリティ方針策定ガイドライン (2021 年 12 月版)

<https://waic.jp/docs/jis2016/accessibility-plan-guidelines/202112/>

ウ JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン (2020 年 12 月版)

<https://waic.jp/docs/jis2016/test-guidelines/202012/>

エ 達成基準チェックリストの例 (2020 年 12 月版)

[https://waic.jp/docs/jis2016/test-guidelines/202012/gcl\\_example.html](https://waic.jp/docs/jis2016/test-guidelines/202012/gcl_example.html)

## 9 その他

予約システムの開発・運用等にあたり、生成 AI の使用は不可とする。