

行政手続オンライン化推進事業 仕様書

秋田県三種町
令和6年4月

行政手続オンライン化推進事業 仕様書

1 目次

2	基本事項.....	2
2.1	業務の名称.....	2
2.2	調達の背景・目的.....	2
2.3	システム化範囲.....	2
2.4	本事業の範囲.....	2
3	本調達の要件.....	2
3.1	契約期間.....	2
3.2	成果物.....	2
3.3	利用料の考え方.....	3
4	業務要件.....	3
4.1	本システムの提供.....	3
4.1.1	基本要件.....	3
4.1.2	機能要件.....	4
4.1.3	非機能要件.....	4
4.2	運用・保守.....	4
4.2.1	運用・保守方針.....	4
4.2.2	運用サポート要件.....	5
4.3	職員向け研修会.....	6
5	セキュリティ要件.....	6
6	S L A (Service Level Agreement)	6
7	スケジュール.....	7
8	その他.....	8
8.1	貸与品.....	8
8.2	機密保護・個人情報保護.....	8
8.3	不適合責任.....	8
8.4	契約期間終了時のデータの扱い.....	8
8.5	法令等の遵守.....	8
8.6	協議.....	9

2 基本事項

三種町行政手続オンライン化推進事業仕様書（以下「本仕様書」という。）は、秋田県三種町が、行政手続のオンライン化を目的として SaaS 型電子申請サービスを調達するに当たり、その仕様を定めたものである。

2.1 業務の名称

三種町行政手続オンライン化推進事業（以下「本事業」という。）

2.2 調達の背景・目的

当町では、行政手続の大半が書面により行われており、住民の利便性、行政事務の効率化の双方の面で、デジタル技術の恩恵を十分に受けられていない状況となっている。

そこで、令和5年2月に策定した「三種町DX推進計画」において、行政手続のオンライン化を個別施策の一つとして掲げ、来庁の必要なくパソコンやスマートフォンからインターネットを利用して申請を完結できる仕組みづくりを基本方針として、行政手続のオンライン化に取り組んでいるが、高齢者を中心にオンライン申請に馴染みがない住民も多く、オンライン申請の普及・推進が課題となっている。

このことから、「住民に使われる・使いやすい簡易なオンライン申請サービス」をコンセプトとした利便性、安定性に富むサービスを提供できるオンライン申請システムを整備、運用し、行政サービスの向上及び行政事務の効率化を推進することを目的とする。

2.3 システム化範囲

システム化範囲は、個人や企業から委託元に対する申請、届出その他の手続、委託元から個人や企業に対する許認可等の通知、アンケート受付等を、インターネットやその他の情報通信（スマートフォン・携帯電話）の技術を用いて行う電子申請の仕組みを提供することである。

2.4 本事業の範囲

次の事項に係る役務の提供を行うこと。

- (1) オンライン申請システム（以下「本システム」という。）の提供
- (2) 本システムの運用保守
- (3) 本システムの対象職員向けの研修会の開催

3 本調達の要件

3.1 契約期間

契約締結日～令和7年3月31日

なお、初期設定、事前テスト等、システム導入に係る作業については、契約締結後速やかに開始すること。

3.2 成果物

- (1) 成果物は他に定めのない限り、委託期間中に委託元に提出すること。
- (2) 成果物としての書類はA4用紙に印刷できる形式とすること。

- (3) 成果物は電子ファイルで提出することとし、PDF形式及びMicrosoft Office 2010 (Word、Excel又はPowerPoint) 以降のOpenXML形式とすること。
- (4) 成果物として次の資料と必要に応じて補足資料を提出すること。
- (ア) 操作マニュアル
- ・ 手続担当者向け及び申請者向けを用意すること。
 - ・ 機能改善等により機能が更新されたときは、必要に応じマニュアルの改訂を行うこと。
 - ・ テスト接続開始日までに納品すること。
- (イ) 毎月1回、以下の項目について、委託元に報告すること。

図表1 月次報告項目一覧

項 目	内 容
S L A	S L A順守状況 (S L A要件は6に後述。)
障害報告	障害対応実績
その他	(以下、必要に応じて) 上記以外の一時的業務遂行についての報告 (更なるシステム品質向上に向けた提案、月間の利用状況など。詳細は別途協議。)

3.3 利用料の考え方

- (1) 基本料金
- ・ 初期構築費用とシステム利用料を見積書に明記すること。
 - ・ 初期構築費用にはテスト期間のシステム稼働費用を含めること。
 - ・ システム利用料は令和6年10月から令和7年3月までのシステム利用に要する費用とし、月額相当額を見積書に明記すること。
 - ・ システム利用料には運用保守費用を含めること。
- (2) 支払方法
- ・ 契約履行後の納品、検収が完了した後、一括で支払うこととする。
- (3) 本システムを利用する地方共通団体共通で対応すべき事項にかかる費用
- ・ 国の法改正等により対応すべき機能改修等は、標準仕様として追加経費の請求無く提供できるよう努めること。
 - ・ 追加経費が必要となる際は、受注者のシステムを利用している団体と同じ基準で価格を提示し、委託元の同意を得ること。

4 業務要件

4.1 本システムの提供

4.1.1 基本要件

別紙「機能要件等一覧」の「基本要件」にて提示する。

4.1.2 機能要件

別紙「機能要件等一覧」の「機能要件」にて提示する。

4.1.3 非機能要件

(1) 信頼性要件

- ・ 障害時の対応フローや連絡体制を構築したうえで、障害発生時の対応マニュアルを用意し、障害発生時に活用できるようにすること。また、当該対応マニュアルについては、委託元に報告すること。

(2) 性能要件

- ・ アクセスが集中するピーク時においても、3秒以内の応答性能を目標とすること。
- ・ 申請者の利便性に最大限配慮した申請画面構成とすること。
- ・ 手続担当者の業務効率化に最大限配慮した管理画面構成とすること。
- ・ システムに入力された申請情報は、申請されてから1年以上保管可能であること。

4.2 運用・保守

4.2.1 運用・保守方針

- (1) 公開するサイトは24時間365日の稼働を原則とすること。ただし、セキュリティの脆弱性対策のための措置を講じるに当たり、本システムの利用を停止する場合はこの限りではない。
- (2) システムの機能の稼働状態を監視し、リソース等で問題が生じた場合は対応を行うこと。
- (3) 監視は24時間365日を通じて実施すること。
- (4) システムの監視により、障害及び障害を招きうる事象を検知した場合は、速やかに報告のうえ、必要な対策を迅速に講じること。
- (5) システム監視の結果、動作等の問題が発生することに備え、直ちに状況確認及び復旧体制が取れるように、自動復旧装置の整備及び運用保守関係者に対する連絡手段、連絡体制を整備しておくこと。
- (6) 深夜、休日であっても同様の体制がとれること。
- (7) 万が一、問題が発生した場合は、すぐにシステム内でお知らせするなど手続担当者や申請者に周知するとともに、早急に問題解決を実施すること。
- (8) システムの稼働率は99%以上とする。ただし、定期保守等の事前に委託元が承認した計画的なシステム停止期間は除く。
- (9) ネットワークやクライアント端末の性能による影響を除き、画面遷移を行った場合の応答時間を5秒以内とする遵守率が80%以上であることを目標とすること。ただし、ファイルの添付がある場合は、1分以内に表示されることを目標とする。
- (10) 障害申告があった場合はこれを24時間365日受け付け、原則、即時復旧するように対応すること。また対処後は、申告者へ回復報告を行うこと。

- (11) 障害等発生時は、障害内容（発生事象）、影響範囲、回復見込等を連絡すること。
- (12) 障害除去後は、障害発生から除去に至るまでの経緯及び再発防止策を報告すること。
- (13) システムについては、信頼性及び運用性を確保するため、十分な冗長性を確保すること。
- (14) 手続担当者がL G W A Nネットワークに接続できない環境下で管理画面にアクセスする場合や外部委託業者が扱う場合は、インターネット経由で管理画面にアクセスする設定が可能であること。
- (15) インターネット経由で管理画面にアクセスする場合に、第三者がアクセスできないように対策すること。
- (16) 機能・設備の維持管理及び監視導入機能のソフトウェア等の更新等を随時実施すること。機能に必要なライセンス類の更新、回線環境の維持を行うこと。
- (17) ソフトウェア等の更新については事前に検証を実施し、問題がないことを確認の上実施すること。
- (18) 障害復旧等の緊急時を除き、保守・保全業務が発生する場合は、15日前まで委託元に報告すること。また、作業は閉庁日又は閉庁後、通常業務に支障がない時間において実施すること。
- (19) 本仕様書に準拠したS L Aが達成できなかった場合の対応等について具体的に提示すること。

4.2.2 運用サポート要件

- (1) 問い合わせは、少なくとも、平日（土・日曜日、祝日を除く）の8時30分から17時15分まで可能とすること。
- (2) 緊急時は、委託元との協議のうえ対応する。
- (3) 問合せの受付及び回答手段は、電話又は電子メールとする。
- (4) 職員からの問合せ窓口としてヘルプデスクを設け、問合せ等に丁寧に対応すること。
- (5) 定例会では、事業者は利用状況のレポート、月別のシステムの利用状況（申請数、アクセス数など）及びS L Aの順守状況などを報告することとし、必要に応じて利用促進に有効となる情報提供を行い、システムの利用率が向上するような提案を行うこと。
- (6) ヘルプデスクに寄せられた声などから、機能改善要求及び追加機能要求を把握すること。
- (7) 把握したニーズは定期バージョンアップ時に反映を検討すること。職員からの操作方法についての問合せ、本システム管理者（以下、「管理者」という。）からのシステム全般についての問合せを電話又はメールにて受け付けること。なお、システム利用開始後の3箇月間程度は問合せが集中することが考えられるため、受付方法や要員を増やす等体制を強化すること。
- (8) 委託元において、実際にパソコン等を使用した職員研修会を年1回（3時間

程度。WEB会議システムを使つての説明でも可。)開催すること。

- (9) システムの課題確認、改善を図るための運用レポートについては、月次報告とは別に必要に応じて作成し、委託元に提出すること。これらレポートの提出を受け、協議が必要と認めた場合は、別途、会議を開催すること。

4.3 職員向け研修会

- (1) システム導入時に、職員を対象としてシステム操作研修会を最低2回開催すること。
- (2) 1回当たりの時間は2～3時間程度、人数は20人～30人程度を想定。
- (3) 研修テキストは受託者側で用意すること。
- (4) 研修の会場や操作用パソコン等の機材は委託元で準備するものとする。

5 セキュリティ要件

- (1) システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。
- (2) セキュリティインシデントやリソースの使用状況を検証するため、ログ分析ができること。
- (3) 通信及び蓄積データに対して暗号化を行えること、又は安全に管理する仕組みがあること。
- (4) セキュリティ機能の稼働状況を監視し、必要に応じて警告等を発する機能を設けること。
- (5) 未知のウイルスやマルウェア等の対策を講じるとともに、必要に応じてOS、ミドルウェアのパッチやバージョンアップ等を実施すること。
- (6) 本仕様書に記載しているセキュリティ対策以外に、セキュリティ向上に資する提案を行うこと。

6 SLA (Service Level Agreement)

受注者とは別途「図表2 品質基準(案)」と提案内容を基に、システムの運用保守に関するSLAを締結する。本システムで想定しているSLA項目、要件をふまえ、本システムにおけるSLAを提案すること。

ただし、運用に係る項目については、その遵守状況と未達成時の要因の把握、見直しを適宜行うことで、継続的な業務改善を図るものとする。

- (1) 受注者の責により、評価項目の1つでも基準数値を達成できないことを確認した場合は、当該月のサービスレベルは未達成と判定する。
- (2) 未達成の場合、受注者に対し、改善策の報告を求めることが出来る。
- (3) SLAを達成できたことを理由として、受注者は金銭等を請求できない。

図表2 品質基準(案)

	項目	内容	要件案
サ	可用性	システムの稼働時間	24時間 365日

サービス		計画停止を除くシステム稼働時間の割合	99%以上/年
		保守・保全のための計画停止の予定通知	15 日前まで
	性能	オンライン応答性能	3 秒以内
		画面遷移を行った場合の応答時間（ネットワークやクライアント端末の性能による影響を除く。）	5 秒以内（ファイル添付がある場合は 1 分以内） 遵守率 80%
運用	信頼性	システムの監視	24 時間 365 日
		緊急度が高いセキュリティパッチの公表から適用するまでの期間	10 日以内
		障害検知から委託元へ報告するまでの時間	1 時間以内
		障害検知から復旧までの時間	24 時間以内

7 スケジュール

スケジュール（案）は以下のとおり。

具体的なスケジュールについては、委託元との当該業務の契約締結時に協議の上決定する。

- (1) 新システムが円滑に本稼働できるため着手から本格運用までの間、十分な体制確保を図り、当該体制について提案書に記載すること。業務の実施に係る項目、内容について、指示系統、要員配置等を具体的に示すこと。受託時に配置を予定する実施責任者、チームリーダーの氏名、役割、業務経験年数等を示すこと。特に本委託業務において有効となる資格、実務経験がある場合は具体的に示すこと。
- (2) 試行運用及びシステム切替えの各工程において、申請者や手続担当者等への負担を可能な限り抑えたスケジュールとすること。
- (3) 本システムの本格稼働に向けた準備を行うとともに、本格稼働の前に職員が動作確認するためのテスト期間を設けること。

図表 3 スケジュール案

	8月	9月	10月	11月
導入準備	●————→			
職員説明会	●			
職員による入力用フォームの作成	●————→			
テスト期間	●————→			
本格稼働				●————→

8 その他

8.1 貸与品

機器の設定等に必要な資料等は、その都度貸与する。貸与品の管理保管は、不測の事態が生じないよう適正に管理しなければならない。

8.2 機密保護・個人情報保護

- (1) 本事業の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。この項については、契約期間の終了又は解除後も同様とする。また、成果物（本事業の過程で得られた記録等を含む。）を委託元の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与又は譲渡してはならない。
- (2) 本事業の遂行のために委託元が提供した資料、データ等は業務以外の目的で使用しないこと。また、これらの資料、データ等は業務終了までに委託元に返却すること。
- (3) 本事業の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- (4) 本事業に従事する者に対して個人情報保護の教育を行うこと。

8.3 不適合責任

- (1) 本システム本運用開始後1年の間に、正当な理由無く、本仕様書で要求した性能水準に達していないことが判明した場合及び設計ミスによる不良及び不具合が判明した場合において、委託元が改良を請求したときは、委託元と協議の上、無償で改良すること。なお、この場合、不具合の改良のために操作内容を変更しないこと。
- (2) 本システムを運用する上で必要な情報の提供に努め、委託元からの障害発生時の情報開示請求などの問合せや助言要求に対して、誠意をもって対応すること。
- (3) 受注者の責めに帰すべき理由により、第三者に損害を与えた場合、受注者がその損害を賠償すること。

8.4 契約期間終了時のデータの扱い

契約期間終了時には、蓄積された全てのデータを委託元が入手可能な環境を用意すること。データ形式はCSV形式を基本とする。受注者は、引継ぎの完了を委託元が確認した後、すみやかに当該データの消去を行い、委託元に報告すること。その際、事業者が発生する費用については、委託元に別途請求しないこと。

8.5 法令等の遵守

受注者は、本事業の遂行に当たっては以下に掲げる法令等を遵守すること。

- (1) 国等で定められた法・ガイドライン
 - ・ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
 - ・ 不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成11年法律第128号）

- ・ 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）
 - ・ 特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）（平成26年特定個人情報保護委員会告示第6号）
- (2) 委託元が定める条例・セキュリティポリシー等
- ・ 三種町個人情報保護法施行条例（令和5年三種町条例第1号）
 - ・ 三種町個人情報保護法施行細則（令和5年三種町規則第14号）
 - ・ 三種町セキュリティポリシー

8.6 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項（仕様変更、機能追加等）で協議の必要がある場合は、委託元と協議を行うこと。