

(別紙1)

# 加古川市オンライン申請サービス等

## 提供業務仕様書

## 1 業務名

加古川市オンライン申請サービス等提供業務

## 2 業務目的

令和元年12月に施行されたデジタル手続法において、国の行政手続の原則オンライン化が定められ、地方公共団体についても努力義務とされた。本市においては、令和3年3月に「加古川市情報通信技術を活用した行政の推進等に関する条例」を制定し、オンライン申請の実施にあたり、手続きごとに根拠条例を改正することを不要とする等の準備を進めてきたところである。

また、行政手続のオンライン化については、利用者が窓口に出向く必要がなくなることから、新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けた窓口の混雑解消の観点からも実現が求められている。

本市では、手続きのオンライン化を進めるため、令和3年度に市民課の一部手続きについて試行的にオンライン申請サービスを導入し、検証を行ってきた。令和4年度以降は、さらなる市民の利便性向上や地理的・時間的負担の解消、行政事務の効率化等を図るため、本市のすべての手続きを対象に手続きのオンライン化を進めるとともに、ライフイベントごとに必要な手続き等を簡単に検索できる行政手続案内サービス、窓口の混雑や待ち時間の解消のための来庁前の窓口予約システムを導入する。

## 3 履行期間

契約締結日から令和9年7月31日まで

※市民のサービス使用開始は令和4年12月1日を想定している。

## 4 業務概要

以下のサービスの提供を行う。

### (1) オンライン申請サービス

全ての行政手続を対象とし、スマートフォン等を利用し、マイナンバーカード読み取りアプリにより、電子署名から決済までワンストップで行うサービスの提供を行う。

なお、運用開始時点においては、以下の行政手続を対象とし、令和4年度中に約100手続をオンライン化する予定。

住民票・戸籍関係	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 住民票の写し</li> <li>➤ 印鑑登録証明書</li> <li>➤ 転出届</li> <li>➤ 戸籍謄本・抄本</li> <li>➤ 本人通知制度事前登録申請書</li> <li>➤ 自動車臨時運行許可申請書</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 戸籍の附票</li> <li>➤ 除籍謄本・抄本</li> <li>➤ 独身証明書</li> <li>➤ 身分証明書</li> <li>➤ 建築物の新築届</li> </ul>
税関係	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 所得課税証明書</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 納税証明書</li> </ul>

## (2) 行政手続案内サービス

市民のライフイベント（転入、転居、転出、結婚、出生、離婚、死亡等）において、自身に関する質問に答えることで、必要な行政手続及び手続きに必要な添付資料等を案内するサービスの提供を行う。（サービスを提供するための準備作業も含む）

なお、これ以外の行政手続を対象とすることを妨げるものではない。

## (3) 窓口予約サービス

市役所窓口での手続きや相談等の待ち時間を軽減するため、窓口の事前予約サービスの提供を行う。

## 5 スケジュール

スケジュール（案）は以下のとおり。

詳細のスケジュールについては、本業務の契約締結時に協議のうえ決定する。

	8月	9月	10月	11月	12月	1月
導入準備	●————→					
運用					●————→	

## 6 必要とする要件等

### (1) 機能要件

各サービスにおいて備えるべき機能要件は、別紙にて提示する。

なお、別紙に記載する機能は、現時点で想定している機能であり、受注者からの提示や、今後判明した国の仕様等に応じ変更となる場合がある。

### (2) サービスの提供方式

クラウドサービスを利用した ASP/SaaS 方式とし、データセンターは国内にあること。市民はインターネット環境で申請等ができ、当市職員は LGWAN 環境で申請情報を確認できること。

### (3) 他サービス等との連携

#### ア 導入サービス間の連携

本調達において導入するサービス間における親和性を確保すること。行政手続案内サービスで抽出された手続きのうち、オンライン申請が可能となる場合は、手続き内容が表示された画面から直接申請ができるようにする等、各サービス間で連携を図ること。

#### イ 発注者公式ホームページとの連携

発注者公式ホームページとの連携が可能であること。

#### ウ 外部サービスとの連携

公的個人認証サービスと連携し、市民等からの申請の際に用いられた署名用電子証明書の有効性の確認ができること。

#### エ 申請管理システムとの連携の検討

ぴったりサービス申請 API による連携等により、発注者が今後導入する申請管理システムとの連携が可能となるようシステム改修について検討すること。

#### (4) 信頼性要件

##### ア 稼働率

稼働率は、99.9%以上とする。

##### イ 障害時の対応手順の作成

障害時の連絡体制や対応フロー等を定めて、運用手順として作成すること。

##### ウ 災害時等の体制

災害等でデータセンターが使用できなくなる事態に備えたディザスタリカバリの体制がとられていること。

#### (5) 性能要件

概ね3秒以内の応答性能を確保すること。アクセスが集中するピーク時においても同様とする。ただし、プロバイダ回線事業者等が提供するネットワークの影響や大量データを取り扱うような処理の実行時には、適用しない。データ量、利用者の増加に対して、サービスのパフォーマンスが劣化しないように適宜サービスのチューニングを行えること。

前述の前提条件を担保できる十分なキャパシティを備えること。拡張にあたっては適宜柔軟に対応できるサービスとすること。

#### (6) 使用性・効率性要件

画面の構成は、操作を効率的に行えるよう、画面の遷移、入出力操作方法等に配慮するとともに、ユニバーサルデザインに配慮し、一貫性があるインターフェースであること。ウェブアクセシビリティへの対応として、高齢者・障害者等配慮設計指針－情報通信における機器・ソフトウェア・サービス－第3部：ウェブコンテンツ（JIS X 8341-3：2016）に配慮すること。

#### (7) セキュリティ要件

継続的にセキュリティが確保されるように努めるとともに、外部からの不正な接続及び侵入への対策を講じること。また、情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。総務省が示す「地方公共団体にお

ける情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に沿ったサービスであること。

#### ア アクセス制御及びログの管理

サービスへのアクセス制御を行う機能を設けるとともにシステムログ及びアプリケーションログを取得し、取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止できる機能を設けること。また、WEB サイトへの負荷を考慮したうえでアクセスログを取得し、発注者が要請した場合、直ちにアクセスログの提示が可能であること。なお、ログの収集、一元管理、一定期間中の保存が可能であり、検索、統計分析、編集、プリント出力等を可能とする最低限の機能を有すること。

#### イ 暗号化

通信及び蓄積データに対して暗号化を行う機能を設けること。なお、暗号化の各機能や強度については、設計時に決定する。

#### ウ 監視

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。

#### エ 脆弱性対策

サービスが利用しているソフトウェアに脆弱性が発見された場合には、脆弱性が修正されたバージョンが公開され次第、直ちにアップデートを行うこと。また、修正バージョンが公開されるまでの間には適宜必要な対策を講じること。

#### オ 認証等

ISO27001 (ISMS)、ISO27017 (クラウドサービスセキュリティ) 又は、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP) のいずれかを取得していること。

### 7 運用保守

サービスの運用保守業務については本業務に含めるものとする。

#### (1) サービス監視

公開する各サービスは 24 時間 365 日の稼働を原則とすること。

## (2) 運用保守要件

ア ハードウェア障害・ソフトウェア不具合等の早期発見・予防に努めること。

イ サービスの安定的運用を図るため、ソフトウェア・設備・機器・セキュリティに関して定期的な保守やパッチ適用等を行うこと。

ウ サービスに関し、契約以後に標準機能が拡張された場合や仕様変更（バージョンアップ等）がある場合には、その機能を制限することなく使用できるようにすること。

## (3) 利用状況・統計情報

各サービスにおける利用状況・統計情報が確認できること。

## (4) 障害対応

ア 障害に対して、予防、発生等の迅速な処理手順、再発防止のための方策などについて、障害管理計画を作成し、安定的な稼働管理を行うこと。

イ 障害が発生した場合は、速やかに発注者に連絡するとともに、直ちに状況の把握を行い、障害箇所の特定、課題範囲の調査、即時対応、原状復帰すること。また、発注者が障害を発見した場合、電話、メールによる問合せに対応すること。

ウ 稼働診断、定期点検等により障害の予防を行うこと。

エ 障害対応履歴の集積・分析、障害原因の分析により再発防止を行うこと。

## (5) 問合せ対応

ア 原則として平日（土・日曜日、祝日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く）の8時30分から17時15分までとする。ただし、緊急時は、発注者と協議のうえ対応すること。また、原因の究明、対処・復旧作業等までのスケジュールを発注者と協議のうえ、確実に実施すること。

イ 問合せの受付及び回答手段は、電話もしくは電子メールとする。ただし、緊急性の高いものについては、電話を利用すること。

## (6) 操作研修

発注者が円滑にサービスを運用できるように、サービス導入時における操作研修をオンライン又は実地により1回以上行うこと。また、職員にサービスの運用に関する助言及び指導を行うこと。

## 8 成果物

### (1) 成果物

ア 職員向け操作マニュアル

イ 職員向け研修テキスト

ウ 利用者向け操作マニュアル

### (2) 納品形態及び部数

電子データでそれぞれ1部提出すること。

## 9 納入場所

加古川市 企画部 情報政策課

## 10 特記事項

### (1) 業務の引き継ぎに関する事項

本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、又はその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受注者は発注者の指示のもと、本業務終了日までに発注者が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じるため、業務引継ぎに伴うサービス移行等に必要となる構成要素（ページやコンテンツ等）を円滑に提供できるようにすること。なお、移行用のページやコンテンツ等の提供に係る費用は本契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。

業務引継ぎ完了後、サーバー等に保管されているデータは消去のうえ、証明書を提出すること。



## (2) その他

- ア 受注者は、本業務に先立ち導入工程に係る工程表を作成し、発注者に提出することとする。業務の適切で円滑な進捗を図るために、職員と常に密接に連絡を取り、業務の進捗状況報告等の発注者の必要な要請や連絡事項には速やかに答えることとする。また、その内容をその都度記録し、打合せの際相互に確認するものとする。
- イ 仕様変更・機能追加等については受注者と発注者との協議により取り扱うこと。
- ウ 受注者の責めに帰すべき理由により、発注者又は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。
- エ 本仕様書において、疑義が生じた場合、発注者と協議すること。
- オ 本契約終了後の延長契約や再契約等を保証するものではない。