

# みやこ町オンライン申請システム導入業務

## 業務委託仕様書

令和4年9月

みやこ町 財政課

# 【目次】

## 1. 業務の概要

1.1 業務名	1
1.2 業務趣旨・目的	1
1.3 業務の範囲	1
1.4 契約期間・スケジュール	2
1.5 履行場所	3

## 2. 利用者向け機能要件

2.1 ユーザー登録・認証機能	3
2.2 申請情報の入力機能	3
2.3 電子署名機能	4
2.4 オンライン決済機能	4
2.5 申請内容確認・通知機能	4
2.6 申請履歴の確認機能	4

## 3. 職員向け機能（管理機能）要件

3.1 登録・認証機能	5
3.2 申請フォーム作成・受付等機能	5
3.3 申請管理機能	6
3.4 申請内容訂正機能	7
3.5 事後決済機能	7
3.6 検証用環境	7

## 4. 非機能要件

4.1 利用者環境および導入実績	7
4.2 職員環境	7
4.3 信頼性要件	8
4.4 性能要件・システム環境	8
4.5 使用性要件	8
4.6 セキュリティ要件	8
4.7 操作研修要件	9
4.8 運用保守要件	9
4.9 問い合わせ対応等	9

## 5. 成果物及び完了検査

5.1 成果物	10
5.2 完了検査	10

## 6. その他留意事項

6.1 機密保護	10
6.2 打ち合わせ及び連絡調整	10
6.3 再委託	10
6.4 契約不適合責任	10
6.5 データの引継ぎ	11
6.6 追加（独自）提案	11
6.7 参考見積	11
6.8 協議	11

【問い合わせ先、および各種書類の提出先】	12
----------------------	----

# 1. 業務の概要

## 1.1 業務名

みやこ町オンライン申請システム導入業務

## 1.2 業務趣旨・目的

国の情報政策の変革に伴い、様々な分野やサービスにおいて、インターネット技術やマイナンバー制度などを利活用し、住民サービスの向上を図ることが求められている。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防止するため、窓口の混雑緩和を図る必要がある。このような中、みやこ町では住民の利便性の向上と窓口での三密の回避を図ることを目的とし、税証明などの交付申請や従来の紙による事務手続きをオンラインで行うシステムを構築し、住民サービスの利便性向上と本町職員（以下「職員」という。）の業務効率化を図ることを目的とする。

## 1.3 業務の範囲

オンライン化を実現するシステムについては、特定の手続きに限定されない、また迅速にサービスを構築できるような SaaS 型システムを原則するとともに、制度改正などによるフォーム改訂等にも特定事業者を介さずに職員自身が操作・編集できるような優れたユーザインターフェースを実装していること。また、職員への操作研修、サービスリリース、保守運用に関する助言、利用者目線に立ったデジタル化など、行政手続きのオンライン化を軸とした総合的なコンサルティング等を行うこと。

### (1) 基本方針

- ①利用者はインターネットからシステムにアクセスし、職員側利用者は LGWAN からアクセスする構成であること。
- ②本人確認（マイナンバーカード等の電子証明書による認証・署名等）及び手数料納付等、手続きに必要な一連の機能を備えたシステムであること。
- ③システムはクラウドプラットフォーム上に構築されたサービスであること。
- ④OS やブラウザなどの利用者環境が拡大された際に、システムへの対応は保守内で行えること。
- ⑤利用者の UI（ユーザインターフェース）、UX（ユーザエクスペリエンス）に優れた使いやすいシステムであること。
- ⑥利用者の要望、国の方針等に合わせて、スピード感をもって機能拡張していくシステムであること。

### (2) 業務の範囲

主な業務としては、以下のとおりとする。

- ・導入システムを提案し、職員がフォーム作成、編集できる環境の提供
- ・提供するシステムの保守管理および管理者・職員に対するヘルプデスク業務
- ・操作研修の実施および導入手続きに関する業務フロー改善の助言・作業支援
- ・住民周知に関する助言・作業支援
- ・その他、行政手続きのオンライン化を軸とした総合的なコンサルティング

(3) 現時点でオンライン化を想定する行政手続き

①住民が下表に示す証明書の交付申請を行う場合、窓口に来庁せずにパソコンやスマートフォンを利用して申請手続きを行うことができるシステムを構築する。

戸籍・住民票関係	税関係
<ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票の写しの交付申請</li> <li>・印鑑登録証明書の交付申請</li> <li>・転出届</li> <li>・戸籍謄本・抄本</li> <li>・除籍謄本・抄本</li> <li>・戸籍の附票・除票の写し交付申請</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・納税証明書交付申請</li> <li>・所得証明書交付申請</li> <li>・課税証明書交付申請</li> <li>・固定資産評価証明書交付申請</li> </ul>

②従来紙により手続きを行ってきた様々な事務手続きをパソコンやスマートフォンを利用して手続きを行うことができるシステムを構築する。

- ・特定健診の申込
- ・各種イベントの参加申込

## 1.4 契約期間・スケジュール

(1) 業務委託契約期間

契約締結日から令和5年3月31日まで

(2) 委託契約の締結・業務の開始

令和4年11月中旬(予定)

(3) システムの本稼働日(公開日)

公開予定日は令和5年2月とする。なお、詳細な日時は本町と協議のうえ、決定するものとする。

(4) 構築スケジュール

職員のシステムへの習熟を図るよう、データ移行・研修プログラムのスケジュールリングを含め、最適な方法を提案すること。

構築に関しては契約後、おおむね4カ月程度を想定することとし、職員への研修等を含め、最適なスケジュールを提示すること。

なお、詳細は本町と受託事業者が別途協議して決定する。ただし、公開予定日に合わせたスケジュール管理を行うこと。

## 1.5 履行場所

庁舎内において作業を行う場合は、場所の使用に係る一切の事項について町側の指示に従うとともに、業務従事者の品位の保持に努めること。

## 2. 利用者向け機能要件

### 2.1 ユーザー登録・認証機能

- (1) 公開するサイトで利用者アカウントを登録できること。
- (2) パスワード再発行が行えること。
- (3) Google、LINE など外部のソーシャルアカウントを用いてログイン認証に対応すること。
- (4) 利用者アカウントを登録しない場合でも、メール認証によって申請できる設定を追加できること。

### 2.2 申請情報の入力機能

- (1) 必須・任意入力項目の区別ができるレイアウトであること。
- (2) 入力漏れや入力不備がある場合にエラーメッセージを表示できること。
- (3) 入力項目に対する補足説明を付記できること。補足説明は、「入力項目名の下部に文章を付記する」、「入力欄の中に入力例を表示する」の2パターンに対応すること。
- (4) 利用者が回答内容に応じた質問項目を表示できるような、項目の表示条件規則を設定できること。
- (5) 入力内容の一時保存ができること。
- (6) 個人向けの申請においては、郵便番号入力後に住所の一部を入力できる補助機能をつけること。
- (7) 法人向けの申請においては、国税庁のAPI と連携して会社名、所在地、法人番号を自動で入力できる補助機能をつけること。
- (8) ファイル・画像のアップロードができること。(10MB/ファイル、100MB/申請程度)

### 2.3 電子署名機能

- (1) 各申請情報に対して、公的個人認証の署名用電子証明書による電子署名ができること。

- (2) スマートフォンのアプリで電子署名ができること。アプリは iOS 及び Android に対応すること。
- (3) PC やスマートフォンなど各端末からの申請において、スマートフォンのアプリで電子署名を行い申請することができること。
- (4) 公的個人認証を用いた申請の場合、マイナンバーカードに記録されている基本4情報（氏名、住所、生年月日、性別）を申請情報として扱える機能を具備すること。

## 2.4 オンライン決済機能

- (1) クレジットカードでの決済ができること。
- (2) 決済は、「利用者が申請時に決済金額を確定させる事前決済」、「申請内容に応じて、職員が決済金額を入力して利用者へと決済依頼を行う事後決済」の2パターンに対応すること。
- (3) 2回目以降の決済は、クレジットカード情報の登録を不要とすること。
- (4) クレジットカード登録情報を随時修正できること。
- (5) 今後追加するクレジットカード以外の決済サービスについても、クレジットカード決済と同じ決済事業者のシステムを利用すること。
- (6) 受け付けた申請・審査内容に応じて、返金処理を行うことができること。
- (7) クレジットカードブランドは、VISA、MasterCard、JCB とし、それ以外は提案による。

## 2.5 申請内容確認・通知機能

- (1) 申請完了前に入力情報を確認できること。
- (2) 申請完了前に修正が必要な箇所だけ修正できること。
- (3) 申請完了時に完了画面を表示すること。
- (4) 申請完了時に登録した電子メールアドレス宛に申請受付通知を自動送付できること。

## 2.6 申請履歴の確認機能

- (1) 申請受付状況を確認できること。
- (2) 過去に申請した内容を確認し、それらのデータを元に新規申請ができること。

## 3. 職員向け機能（管理機能）要件

### 3.1 登録・認証機能

- (1) 職員用アカウントを発行できること。
- (2) 職員用アカウントでログインできること。
- (3) 職員用アカウントに帰属組織を設定でき、組織ごとに閲覧可能な手続きの権限設定を行えること。
- (4) 職員アカウントにメールアドレスを登録できること。

### 3.2 申請フォーム作成・受付等機能

- (1) 職員が任意の名称の申請フォームを作れること。
- (2) 作成した申請フォームに、「制度の概要説明」、「制度に関する問い合わせ先」、「制度内容掲載ホームページの参照先」、「公開開始日時・公開終了日時」の情報を付記または設定できること。
- (3) 申請者属性を選択できること。属性は、個人、法人、団体の3属性が選択可能であること。
- (4) 個人の申請の場合、マイナンバーカードによる公的個人認証の可否を選択できること。
- (5) 設定可能な申請項目は、以下のような凡例を備えること。また、それらを自由に追加・削除できること。

テキストボックス（1行の任意記入様式）
テキストエリア（複数行の任意記入様式）
ラジオボタン（単一選択、選択肢は画面上に全て表示）
セレクトボックス（単一選択、選択肢はクリックすると表示）
チェックボックス（複数選択、選択肢は画面上に全て表示）
電話番号
メールアドレス
日付
日付+時間
日付+時間範囲（開始日時～終了日時を記入可能）
時間
時間範囲（開始日時～終了日時を記入可能）
添付ファイル
個人番号

- (6) 添付ファイルの添付可能な拡張子を設定できること。
- (7) 添付ファイルの1ファイル当たり上限容量を10MBまで設定できること。
- (8) 1申請あたり、100MBまでのファイル添付を受け付けられること。



- (9) 個人番号を暗号化して保存できること。
- (10) 利用者が申請する状況に応じて、項目を選択的に表示/非表示、必須/任意の設定を可能とすること。
- (11) 申請者の状況により入力数が増える情報は、繰り返し要素により申請者が任意に申請数を変えられること。(例えば、世帯員ごとに生年月日・続柄などの入力情報がある際、世帯の状況により世帯員数は異なる。繰り返し要素とは、世帯員の数だけ任意に入力情報を記入できる様式設定のことを指す。)
- (12) 繰り返し要素の繰り返し上限数を設定できること。
- (13) 利用者からの申請完了後、申請単位に受付番号等を付与すること。
- (14) 作成した申請フォーム毎にアクセス URL を発行できること。
- (15) 作成した申請フォーム毎にドメインを除いた部分に関して一意のアクセス URL を職員が設定できること。
- (16) 利用者への申請通知機能として、以下のタイミングで自動送信メールを送付できること。かつ、自動送信メールの文面を職員が手続き単位で設定できること。

利用者が申請完了したとき。
---------------

利用者が申請を取り下げたとき。
-----------------

職員が受け付けた申請を差し戻したとき。
---------------------

職員が受け付けた申請を対応完了としたとき。
-----------------------

- (17) 作成した申請フォームに対して、二次元コードを生成し、その画像ファイルをダウンロードできること。
- (18) 申請があった内容について、職員が指定した帳票で PDF 出力できること。
- (19) PDF 出力用帳票レイアウトは、自由にカスタマイズできること。

### 3.3 申請管理機能

- (1) 申請一覧を表示できること。
- (2) 申請情報を確認できること。
- (3) 申請一覧情報を出力項目・出力対象期間を選択した上で CSV 形式の出力ができること。
- (4) 申請の対応状況に応じたステータス登録ができること。
- (5) 決済金額情報が確認できること。
- (6) 未処理や処理中等の業務未完了な申請を優先的に確認できるよう、申請一覧画面から指定した対応ステータスを絞り込み、表示できること。
- (7) 申請ごとに内部管理用のコメントが残せること。その際、コメントの内容に加えて職員のアカウント名や日時も自動記録されること。
- (8) 利用者からアップロードされる添付ファイルについては、無害化処理を行い、LGWAN 側から安全にダウンロードできること。

- (9) 申請フォーム作成時に予め設定した様式に対し、任意の申請情報及び申請受付後に付加した内部管理情報を印字・出力し、選択した申請に一括で交付できること。

### 3.4 申請内容訂正機能

- (1) 申請内容に不備があった場合、その不備内容に応じて必要と認める際に職員側で訂正できること。
- (2) 訂正方法は、最低限以下2通りの訂正機能を備えること。
- ・軽微な修正を本市内で処理するための職権訂正機能
  - ・利用者に訂正があったことをメールで通知可能な訂正機能
- (3) 訂正した内容を元に申請の処理ができること。

### 3.5 事後決済機能

- (1) 受け付けた申請・審査内容に応じて、職員が追加で費目・税率を記載して決済依頼を出せること。
- (2) 受け付けた申請・審査内容に応じて、返金処理ができること。
- (3) 決済依頼、全額返金処理、一部返金処理をする際に、任意でメッセージが送れること。

### 3.6 検証用環境

- (1) 職員がテスト用に作成した申請フォームの動作検証が可能な検証用環境を提供していること。

## 4. 非機能要件

### 4.1 利用者環境

- (1) パソコン、スマートフォン、タブレット端末で利用できること。
- (2) サポートするOSやブラウザについては、「Google Chrome」「safari」「Microsoft Edge」の最新バージョンに関して動作保証すること。また、バージョンが古い場合に、アップデートを促す機能を備えること。

### 4.2 職員環境

- (1) LGWAN ネットワークに接続できる端末から管理画面にアクセスできること。

(2) 設定によってインターネット（LGWAN 外）から管理画面にアクセスできること。

### 4.3 信頼性要件

- (1) 定期的なデータバックアップを実施し、データ保全を行うこと。
- (2) 個人番号を含むデータについて、「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）」に基づいた安全管理措置に対応していること。
- (3) 障害時の対応フローや連絡体制が構築されていること。

### 4.4 性能要件

- (1) 同時アクセス発生時、3秒以内の応答性能を目標とすること。
- (2) 公開サーバ及びバックアップ装置等を含むすべての機器を庁舎内に設置せず、インターネットデータセンターまたはパブリッククラウドを利用した LGWAN-ASP/SaaS 方式とすること。

### 4.5 使用性要件

- (1) 利用者の利便性向上の観点において、最大限配慮した申請画面構成とすること。
- (2) 職員の業務効率化の観点において、最大限配慮した画面構成とすること。

### 4.6 セキュリティ要件

- (1) アクセス制御及びログの管理
  - 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使用状況の検証のためのログ分析ができること。
- (2) 暗号化
  - ①通信および蓄積データに対して暗号化を行えること。
- (3) 監視
  - ①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。
- (4) 脆弱性対策
  - ①未知のウイルスやマルウェア等の対策を講じ、必要に応じ OS やミドルウェアのパッチやバージョンアップ等の諸施策を実施すること。

## 4.7 操作研修要件

職員が円滑にシステムを運用できるように、職員にシステム導入時における操作研修をオンライン又は実地により行うこと。

## 4.8 運用保守要件

### (1) サービス監視

①公開するホームページは24時間365日の稼働を原則とすること。ただし、保守等の予定された停止については、その限りではない。

### (2) 障害管理

①サービス監視により障害および障害を招きうる事象を検知した場合、速やかに本町へ通知の上、必要な対策を迅速に講じること。

### (3) BCP 対策

①地震や風水害などの大規模災害等によるシステム停止については、可及的速やかに再稼働に努めること。

②職員がLGWANネットワークに接続できない環境下で職員向け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には、インターネット経由でも職員向け管理画面にアクセスできる設定が可能であること。

③インターネット経由で職員向け管理画面にアクセスする際、IPアドレス制限や二段階認証等の対応により、第三者がアクセスできないように対策を施すこと。

### (4) クラウド環境

①提供するクラウドサービスにおいて個人情報又は要機密情報を取り扱う場合には、当該クラウドサービスに適用される準拠法は日本法とし、裁判管轄は日本国内に限ること。また、サーバの所在地は日本国内とすること。

## 4.9 問い合わせ対応等

(1) 原則として平日(土・日曜日、祝日を除く)の9時00分から17時00分までとする。

(2) 緊急時は本町との協議の上、対応する。

(3) 問い合わせの受付および回答手段は、電話、電子メールとする。

(4) 職員向け操作のサポートとして、サポートデスクによる電話・メール対応を開設すること。なお、サポートデスクの対応時間も、原則として平日(土・日曜日、祝日を除く)の9時00分から17時00分までとする。

## 5. 成果物及び完了検査

## 5.1 成果物

以下の成果物をA4版（必要に応じてA3版も可とする）で紙媒体1部、電子媒体1部納品すること。

- (1) 工程表
- (2) 職員向け操作マニュアル
- (3) 利用者向け操作マニュアル
- (4) 業務完了報告書
- (5) その他町が必要と認める関連資料

## 5.2 完了検査

業務が完了した場合、発注者に通知を行い、完了検査を受けなければならない。検査の結果、修正が必要な場合は、速やかに発注者の指示に従い行うものとし、それに要する費用は受注者の負担とする。

# 6. その他留意事項

## 6.1 機密保護

個人情報、秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知り得た秘密を第三者に漏らし、又は不当な目的で利用してはならない。契約終了後も同様とする。また、再委託先についても同様の守秘義務を負うこととする。

## 6.2 打ち合わせ及び連絡調整

仕様の確認などを行うため、本業務の履行期間内は随時打ち合わせを行うこと。

## 6.3 再委託

本業務の一部を再委託する場合、事前に再委託範囲、および再委託業者を本町に書面で提示し、了承を得ること。また、受託業者は再委託先の行為について全責任を負うこと。

## 6.4 契約不適合責任

- (1) 受託者は、業務を完了した後において、業務の目的物に種類、品質又は数量に関

して契約の内容に適合しないものがあるときは、その補修、代替物の引渡し、不足分の引渡しによる履行の追完又はこれに代えて若しくは併せて損害賠償の責めを負うものとする。

(2) 前の場合において、引渡しを受けた日から1年以内、または本町がその不適合を知った時から1年以内にその旨を受託者に通知しないときは、本町は、同項の請求をすることができない。

(3) 前(1)の場合において、本町が相当の期間を定めて履行の追完の催告をし、その期間内に履行の追完がないときは、本町は、その不適合の程度に応じて代金の減額を請求することができる。

ただし、下記のいずれかに該当する場合は、催告をすることなく、直ちに代金の減額を請求することができる。

①履行の追完が不能であるとき。

②受託者が履行の追完を拒絶する意思を明確に表示したとき。

③この契約の目的物の性質又は当事者の意思表示により、特定の日時又は一定の期間内に履行しなければ契約をした目的を達することができない場合において受託者が履行の追完をしないでその時期を経過したとき。

④上記のほか、本町がこの項の規定による催告をしても履行の追完を受ける見込みがないことが明らかであるとき。

## 6.5 データの引継ぎ

導入した SaaS サービスのライセンス契約終了後においては、本町側で作成・収集したデータの移行・引継ぎおよび継続的なサービス提供に協力すること。

## 6.6 追加（独自）提案

本業務の仕様は、現在本町が最低限必要と考えているものである。受託業者の専門的立場から、本業務の費用範囲内で効果的な提案がある場合は追加（独自）提案を行うこと。

## 6.7 参考見積について

参考見積については、本業務内での導入費用（今年度分ライセンス料含む）と来年度以降5か年分のライセンスおよび保守運用費用について提出を行うこと。

## 6.8 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、または本仕様書に定めのない事項で協議

の必要がある場合は、受託業者は本市と協議を行うこと。

**【問い合わせ先、および各種書類の提出先】**

みやこ町 財政課電算係

〒824-0892 福岡県京都郡みやこ町勝山上田960番地

(Tel) 0930-32-2511

(e-mail) [zaisei@town.miyako.lg.jp](mailto:zaisei@town.miyako.lg.jp)