

オンライン申請サービス導入・運用業務 仕様書

1 業務名

オンライン申請サービス導入・運用業務

2 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ところである。また、新型コロナウイルス感染症の拡大を防止するために、市役所における三密を回避する観点からも、市役所に来庁せずに手続きができる環境を整備する必要がある、オンライン申請サービスを導入する前段階として、それぞれの住民に必要な行政手続を来庁前にオンラインで確認できる「バーチャル市役所総合案内」のサービスを導入したところである。加えて、本市では業務改革の一環としてRPAの導入を進めているが、申請情報がデータ化されていないことから対象業務が限定的になっていることが課題になっている。

こういった状況から、オンライン申請サービスを導入・運用することで、市民サービスの向上、新型コロナウイルス感染症の拡大防止、業務の効率化を推進することを目的とする。

3 契約期間

導入・構築：契約締結日～令和3年3月31日

運用・保守：令和3年4月1日～令和7年12月31日

4 業務内容

(1) 導入・構築

- ▶ 本市職員（以下「職員」という。）が入力フォームを作成することができるオンライン申請サービス（以下「本サービス」という。）を提供すること。
※本サービスの機能要件については、「8 機能要件」を参照
- ▶ 本サービス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。
- ▶ 職員向け説明会に出席し、その操作方法等について説明すること（WEB会議システムを使っても可）。
- ▶ 導入前後において、必要に応じて開催する打合せ協議に参加すること（WEB会議システムを使っても可）。
- ▶ 他自治体での導入事例等から、オンライン申請が可能で、市民サービスの向上及び業務効率化の度合いが高い行政手続を提案すること。

(2) 運用・保守

- ▶ 本サービスの運用・維持管理を行うこと。
※運用・保守の要件については、「9 非機能要件 (5) 運用・保守要件」を参照

➤ 本サービスに障害が発生した場合は、原則、即時復旧するように対応すること。

(3) 運用サポート

➤ 本サービスの導入所管課（政策推進課）からの問い合わせに対応すること。

5 対象手続き

職員が入力フォームを作成できるサービスを導入することから、現時点で対象手続きは決めていない。当該業務の契約締結後に職員向け説明会を開催したうえで業務所管課の希望を把握する予定。

6 バーチャル市役所総合案内との連携

本市ですでに導入している「バーチャル市役所総合案内」との親和性を確保するとともに、「バーチャル市役所総合案内」で抽出された手続きについてオンライン申請できるようにする場合は、ガイド結果画面から直接申請手続きができるように連携を図ること。

- ・バーチャル市役所総合案内については、右記QRコードよりご確認ください。



7 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、当該業務の契約締結時に協議のうえ決定する。

	1月	2月	3月	4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 機能要件

本サービスは市民（以下、「利用者」という。）と職員がそれぞれサービスを扱うため、利用者と職員それぞれに対する以下の機能要件を満たすこと。

(1) 利用者向け機能

- ① 登録・認証機能

- ▶ 利用者が本サービスにおいて公開されるサイト（以下「公開サイト」という。）で利用者アカウントを登録できること。
- ▶ パスワードの再発行を行えること。
- ▶ ソーシャルログイン機能を有すること。
- ▶ 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 申請情報の入力機能

- ▶ 必須入力項目の設定ができること。
- ▶ 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。
- ▶ 入力項目に対する補足説明を表示できること。
- ▶ 利用者の入力内容に応じて申請項目を表示できる、表示条件規則を設定できること。

③ 電子署名機能

- ▶ 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。
- ▶ 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 でリリースしていること。
- ▶ パソコン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ができること。
- ▶ 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情報を申請情報として扱える機能を備えること。

④ オンライン決済機能

- ▶ オンライン決済に対応していること。
- ▶ オンライン決済に係る情報について、2回目以降の登録は不要とすること。
- ▶ オンライン決済に係る登録情報は、随時変更できること。
- ▶ 申請を受け付けた後に手数料が変更になるケースにも対応できるよう、申請時と申請後の両方でオンライン決済ができること。
- ▶ オンライン決済の種別は、提案によるものとするが、クレジットカードによる決済は必須とする。

⑤ 申請機能

- ▶ 申請前に入力した内容を確認できること。
- ▶ 申請前に修正が必要な箇所だけ修正できること。
- ▶ 申請情報を送信する時に、登録した電子メールアドレス宛に申請を受け付けした旨の通知を自動送付できること。

⑥ 申請履歴の確認

- 利用者が申請の受付状況を確認できること。
- 利用者が過去に申請した内容を確認できること。

(2) 職員向け機能

① 登録・認証機能

- 職員用のアカウントを発行できること。
- 職員用のアカウントでログインできること。
- システム内で組織を設定でき、組織ごとに閲覧可能な手続きの権限を設定できること。

② 申請フォーム作成機能

- 職員が自由に申請項目を追加・削除できること。また、設定できる申請項目の例は以下のとおりとし、企画提案書において設定できる申請項目を記載すること。
 - テキストボックス
 - ラジオボタン
 - セレクトボックス
 - チェックボックス
 - 電話番号
 - メールアドレス
 - 日付
 - 添付ファイル
 - 個人番号
- 職員が任意の名称の申請フォームを作成できること。
- 作成した申請フォームに、申請をサポートする情報等（制度の概要説明、制度に関する問合せ先、制度を掲載したホームページの参照先、公開開始・終了日時等）を付記または設定できること。
- 申請フォームごとに利用者の属性（個人、法人等）を選択できること。
- 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。
- 添付ファイルとして添付できるファイルの拡張子を設定できること。
- 添付ファイルの1ファイル当たり上限容量を10MBまでの整数で設定できること。
- 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。
- 個人番号を暗号化して保存できること。
- 利用者へのメール通知機能を設定できること。メール通知できるシーンについては、企画提案書に記載すること。
- 作成した申請フォームごとにアクセス URL を発行できること。

③ 申請管理機能

- 申請の一覧を表示できること。

- ▶ 申請情報を確認できること。
- ▶ 申請一覧の情報を申請項目や対象期間を選択して CSV 形式で出力できること。
- ▶ 申請の対応状況に応じたステータス登録ができること。
- ▶ 決済金額を確認できること。

9 非機能要件

(1) 利用環境

① 利用者環境

- ▶ 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
- ▶ 以下のブラウザの最新バージョンでの動作を保証すること。また、バージョンが古い場合には、アップデートを促す機能を備えること。
 - Google Chrome
 - safari
 - Microsoft Edge

② 職員環境

- ▶ 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) 信頼性要件

- ▶ 定期的にデータのバックアップを実施し、データの保全を行うこと。
- ▶ 障害時の対応フローや連絡体制を構築し、市に報告すること。

(3) 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確保すること。
- ▶ 利用者の利便性に最大限配慮した申請画面構成とすること。
- ▶ 職員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。

(4) セキュリティ要件

- ▶ システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。
- ▶ 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。
- ▶ 通信及び蓄積データに対して暗号化を行えること。
- ▶ 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。
- ▶ 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。

(5) 運用・保守要件

- ▶ 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、公開サイトの利用を停止する場合はこの限りではない。
- ▶ サービスの監視により、障害および障害を招きうる事象を検知した場合は、速やかに本市へ報告のうえ、必要な対策を迅速に講じること。
- ▶ 職員が LGWAN 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。
- ▶ 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。

(6) 運用サポート要件

- ▶ 問い合わせは、原則、平日(土・日曜日、祝日を除く)の 8 時 45 分から 17 時 15 分までとする。
- ▶ 緊急時は、本市との協議のうえ対応する。
- ▶ 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。

10 成果物

- (1) 操作マニュアル(職員向け)
 - (2) 各手続におけるオンライン申請の利用状況がわかるレポート(月次で報告)
- ※成果物は、すべて電子データにて納品すること。

11 注意事項

- (1) 受託者は、業務上知り得た個人情報その他の秘密を他人に漏らしてはならない。また、業務終了後も同様とする。
- (2) 業務の履行に当たっては、十分な知識・経験を有する者を配置すること。
- (3) 導入に必要な資材(本稼働以外のテスト用機器、接続回線及びその使用料金)は受託者の負担とする。
- (4) 受託者は、本契約に基づく導入・構築に係る業務を第三者に委託してはならない。ただし、業務全体に大きな影響を及ぼさない補助的な業務について、事前に本市から承認を得た場合はこの限りでない。この場合、再委託の内容、そこに含まれる情報、再委託先、その他再委託先に対する管理方法等を書面により提出すること。
- (5) 本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、また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、受託者は本市の指示のもと、本業務終了日までに本市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、業務引継ぎに伴うシステム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件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。

(6) その他

- ① 仕様の変更・機能追加等については、本市との協議により取り扱うこと。
 - ② 受託者の責めに帰すべき理由により、本市又は第三者に損害を与えた場合、受託者がその損害を賠償すること。
- (7) 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、本市と別途協議する。

12 事務局（問合せ先）

泉大津市総合政策部政策推進課

住所：〒595-8686

大阪府泉大津市東雲町9番12号

電話：0725-33-1131（代表）

E-mail：seisaku@city.izumiotsu.osaka.jp