

美郷町オンライン申請システム導入業務委託仕様書

1 業務名

美郷町オンライン申請システム導入業務

2 目的

住民視点の行政サービスの実現及びデジタル技術の活用による行政運営の効率の観点から、町民の利便性向上に資する行政手続きをオンライン化し、非対面による手続きを可能とすることで、住民が時間や場所を問わずに手続きが可能な環境を整備することを目的とする。

3 契約期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

※ただし、本格運用開始は令和6年11月1日とする。

4 業務内容

- (1) 庁内業務及び住民の申請手続きや各種申込、アンケート等に対応する電子申請システムの提供
- (2) 対象システムの職員向け研修会の開催 ※オンライン可
- (3) 各種マニュアルの提供
- (4) 対象システムのサポート業務

5 システム要件

(1) 機能要件

別紙「機能要件一覧」の機能を実現できること。

(2) 利用環境

- ① L G W A N - A S P で提供されるサービスであること。
- ② 管理画面が L G W A N 環境、インターネット環境双方からアクセスできること。
- ③ 回答フォームが L G W A N 環境、インターネット環境双方からアクセスできること。
- ④ P C、スマートフォン、タブレットのいずれからもアクセスできること。
- ⑤ 回答フォームについては、スマートフォン表示に最適化されていること。
- ⑥ 管理画面が google Chrome (最新版)、Microsoft Edge (最新版)、Mozilla Firefox (最新版) での利用が可能であること。ただし、メーカーサポートが終了した場合はこの限りでない。

- ⑦ 回答フォームは、上記に加え safari (iOS)でも利用が可能であること。
- ⑧ システム利用時間は、原則として24時間365日とする。ただし、保守等の予定された停止は除く。

(3) 性能要件

次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。

- ① 概ね3秒以内の応答性能を確保すること。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。
- ② 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適宜サービスのチューニング等を行えること。

(4) 他サービス等との連携

- ① 美郷町公式ホームページとの連携が可能であること。
- ② 公的個人認証サービスと連携し、住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が確認できること。
- ③ ぴったりサービス申請APIによる連携が可能であること。現在、可能でない場合は、将来的に連携が可能となるよう改修等を行うこと。

(5) 運用支援

- ① 当町がサービスを安定して利用できるよう、運用支援を行うこと。
- ② サービスの運用にあたり、障害等の不具合が生じた場合には、速やかに不具合解消の対応を行うこと。

(6) 保守性・将来性

- ① システムの障害対応や国のセキュリティガイドラインに合わせ、パッケージシステムのバージョンアップ等の機能改善を行うこと。
- ② システム改修等を実施した場合には、変更内容を資料等で随時提供すること。

(7) セキュリティ

継続的にセキュリティが確保されるよう努めるとともに、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、情報資産の漏洩、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。

① 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、取得したログの漏洩、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すること。なお、職員側のログの収集、一元管理、一定期間中の保存が可能であり、検索等を可能とする最低限の機能を有すること。

② 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。

③ 脆弱性対策

サービスを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。

④ 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。

(8) 職員研修の実施、マニュアルの整備

① 発注者がサービスを円滑に利用できるよう、システム導入時操作研修会をオンライン又は実地により最低2回以上実施すること。なお、1回あたり職員は20名程度、約2時間の研修を想定している。

② 研修で使用するテキストは、受注者側で用意すること。

③ 研修に参加できない職員も後日参照できるよう工夫すること。

④ 住民側利用者、職員側利用者及び管理者それぞれの操作マニュアルを整備すること。

(9) その他

① 最新の技術等を積極的に採用してサービス向上に努めること。

② 本業務に付随して当町の現状を鑑み、機能要件一覧に記載のない場合であっても、その他有用な機能がある場合や、追加費用なく別途提案できることがあれば提案すること。

③ 明記していない事項について疑義が生じた場合は、発注者及び受注者で協議して決定すること。

6. フォーム作成支援

当町が現在利用している秋田県電子申請・届出サービスの手続き一覧にある次の申請フォームを利用開始時まで作成し、利用可能とすること。

- ・【介護様式】 1 要介護・要支援認定の申請
- ・【介護様式】 2 要介護・要支援更新認定の申請
- ・【介護様式】 3 要介護・要支援状態区分変更認定の申請
- ・【介護様式】 4 介護予防サービス計画作成依頼（変更）届出書
- ・【介護様式】 6 被保険者証の再交付申請
- ・【介護様式】 7 高額介護（介護予防）サービス費の支給申請
- ・【介護様式】 8 介護保険負担限度額認定申請
- ・【介護様式】 9 居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請
- ・【介護様式】 10-1 居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請（改修前）
- ・【介護様式】 10-2 居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請（改修後）
- ・美郷町住宅リフォーム緊急支援事業補助金 交付申請
- ・給水措置使用届（開始・再開、休止・廃止）
- ・公共下水道使用開始届
- ・農業集落排水開始等届
- ・公共下水道使用者（人員）変更届
- ・下水道排除汚水認定特例申告書
- ・【児童手当】 児童手当に係る寄附変更の申出
- ・【児童手当】 児童手当等に係る寄附の申出
- ・【児童手当】 未支払の児童手当等の請求
- ・【児童手当】 氏名変更／住所変更等の届出
- ・【児童手当】 児童手当等の現況届
- ・【児童手当】 児童手当等の額の改定の請求及び届出
- ・【児童手当】 児童手当の受給資格及び額についての認定請求
- ・【児童手当】 受給事由消滅の届出
- ・【児童手当】 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出
- ・【児童手当】 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出
- ・【保育】 支給認定の申請／保育施設等の利用申込
- ・【保育】 保育施設等の現況届
- ・【母子保健】 妊娠の届出

7. ヘルプデスク

- (1) 職員側管理者からの問い合わせ、障害報告等を受け付けて回答を行うヘルプデスクを設置すること。
- (2) 電話等による受付方法があること。
- (3) 電話による受付時間は、少なくとも9時から17時（土日祝日、年末年始を

除く) とすること。

(4) 取得した利用者の個人情報等を漏洩させない措置を講じること。

(5) 問い合わせ状況などをもとに、定期的に受付方法や人員体制などの見直しを行うこと。

8. その他

(1) 受注者は、本業務に先立ち、導入に係る工程表を作成し、発注者に提出すること。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。また、その内容をその都度記録し、打ち合わせの際相互に確認すること。

(2) 仕様変更・機能追加等については、発注者と受注者の協議により取り扱うこと。

(3) 受注者の責めに帰すべき事由により、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。

(4) 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。

(5) 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。