

葛城市電子申請導入業務委託仕様書

1 業務名 「葛城市電子申請導入業務委託」

2 業務目的

新型コロナウイルス感染症の拡大防止策として、非対面型の行政手続きを推進するため、マイナンバーカードを活用し、住民票の写し等を交付するためのオンライン手続サービスに係るネットワークを構築する。

3 履行期間 契約締結日から令和4年3月31日まで

4 支払方法 完了払い

5 業務概要

下表の証明書等の交付に係る申請について、窓口に来庁せずに、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、専用リーダー不要で電子署名から決済までワンストップで行うシステムの構築業務全般

戸籍・住民票関係	税関係
住民票の写し	課税(非課税)証明書
戸籍謄本・抄本	納税証明書
除籍謄本・抄本	固定資産評価証明書
戸籍の附票	公課証明書
独身証明・身分証明	名寄帳兼課税台帳

6 機能要件

当該システムは住民等利用者(以下「利用者」という。)と本市職員(以下「職員」という。)がそれぞれ利用するため、利用者と職員それぞれに対する機能要件を以下のとおりとする。

(I)利用者向け機能

①登録認証機能

- ・公開サイト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。
- ・Facebook, Yahoo!Japan, 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ができ、新規アカウント発行時には外部サービス側で保持している情報(氏名など)を利用者の許可を得る形で引用させることができること。

②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 に 対応すること。

③オンライン決済機能

- ・クレジットカードでの決済ができること。
- ・取扱可能なクレジットカードブランドは VISA, MasterCard, または JCB とし、それ以外 は提案による。
- ・2回目以降はクレジットカード情報の登録を不要とすること。
- ・クレジットカード登録情報を随時修正できること。
- ・証明書によっては、当市で発行できなかったり、手数料や郵送代がすぐに計算ができな い場合もあるため、申請完了後に当市にて申請内容を確認した後に、メール等で決済通知、 その後決済ができるようなフローにも対応できるようにすること。
- ・確認や申請後に手数料が追加になる場合も、オンライン上で追加決済ができること。

④申請機能

- ・申請前に入力情報を確認できること。
- ・申請時に申請内容に応じて決済金額が自動で計算、表示されること

⑤申請履歴の確認

- ・申請受付状況を確認できること。
- ・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

- ・職員用アカウントを発行できること。
- ・職員用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設定を行える こと。

②申請情報の入力機能

- ・職員が自由に申請項目を設定できること。
- ・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付記できること。

③申請状況通知機能

- ・利用者へ必要なメール通知機能を設定でき、状況に応じてメールを自動送信でき ること。メール通知は、少なくとも以下のシーンについて、自動送信が可能なこと。
 - ア) 利用者が申請を完了したとき
 - イ) 職員が申請に関する審査を完了したとき

ウ) 職員の審査後に決済依頼するとき

④申請管理機能

- ・申請一覧を表示できること。
- ・申請情報を確認できること。
- ・申請一覧情報は、出力項目を選択した上で 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が確認できること。
- ・決済金額を確認できること。
- ・申請後、審査内容に応じて返金できること。返金時、申請者へ返金の事実を通知できること。

7 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。
- ・サポートする OS やブラウザについては以下の種別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構を備えること。
 - ・Google Chrome
 - ・Safari
 - ・Microsoft Edge

②職員環境

- ・総合行政ネットワーク (LGWAN) 端末で利用できること。

③システム・ハード環境

- ・公開サーバー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 ASP/SaaS 方式とすること。
- ・パブリッククラウド上に構築したサービスの場合、総務省が示している「地方公共団体の内部環境からパブリッククラウドに接続するためのセキュリティ要件について(中間報告)」に配慮すること。

(2)信頼性要件

- ・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。
- ・障害時の対応フローや連絡体制を構築すること。

(3)性能要件

同時アクセス発生時、3秒以内の応答性能を確保すること。

(4)使用性要件

- ・利用者の利便性向上の観点において、アクセシビリティ、ユーザビリティなどを最大限配慮した申請画面構成とすること。
- ・職員の業務効率化の観点において、最大限配慮した画面構成とすること。

(5)セキュリティ要件

システムの構築・運用に当たっては、葛城市情報セキュリティポリシーを遵守すること。

①アクセス制御及びログの管理

- ・システムへのアクセス制御、認証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

- ・通信及び蓄積データの暗号化を行うこと。

③監視

- ・セキュリティ機能の稼働状況を監視、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

- ・未知のウイルスやマルウェアの検知、Web アプリケーションファイアウォールの導入、侵入検知・防御、改ざん検知等の脆弱性対策を講じ、必要に応じて OS やミドルウェアのパッチ適用やバージョンアップ、脆弱性診断等の諸施策を実施すること。

8 運用保守要件（令和4年度以降）

(1)サービス監視

公開するホームページは 24 時間 365 日の稼働を原則とし、サービス稼働状況の監視を行うこと。

(2)障害対応

- ・障害に対して、予防、発生時の迅速な処理手順、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。
- ・サービス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、速やかに本市に連絡するとともに、直ちに状況の把握を行うこと。また、必要に応じ障害個所の特定、影響範囲の調査、即時対応、現状復帰すること。
- ・稼働診断、定期点検等により障害の予防を行うこと。
- ・障害対応履歴の集積・障害原因の分析により再発防止を行うこと。

(3)問い合わせ対応

- ・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。
- ・緊急時は、本市との協議の上、対応する。
- ・職員からの問い合わせの受付及び回答手段は、電話、電子メールとする。

9 システムの研修

- ・本市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各担当課に1回以上行うこと。また、職員にシステムの運用に

別紙Ⅰ

関する助言及び指導を行うこと。

Ⅰ ① 業務の基本スケジュール案

現時点で本市が想定する下記のスケジュール案を参考に、企画提案において実施スケジュールを作成すること。

システムの構築	令和3年11月～令和4年1月
クレジットカード会社への申請	令和3年11月～令和4年1月
地方公共団体情報システム機構への署名検証者申請	令和3年11月～令和4年1月
職員への研修	令和4年1～2月
サービスの開始	令和4年3月からテスト運用 令和4年4月より本格稼働

Ⅱ その他

(1) 業務の実施

受託者は、本業務に先立ち工程表を作成し本市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本市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。

本業務は、令和4年3月31日までのテスト運用をもってシステム構築業務完了とする。令和4年3月からのテスト運用にあたる保守対応は、システム構築業務に含まれるものとする。

(2) 成果物

- ・職員向け操作マニュアル(紙媒体20部、電子媒体1部)
- ・職員向け研修テキスト(紙媒体20部、電子媒体1部)
- ・利用者向け操作手順書(紙媒体1部、電子媒体1部)

(3) 完了検査

令和4年3月31日までのテスト運用をもってシステム構築業務完了とする。業務が完了したときは、その旨を葛城市に通知するとともに、本市の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、速やかに本市の指示に従い実施するものとし、それに係る費用は受託者の負担とする。

(4) 個人情報の保護及び適正管理

本業務を行うに際して、次の事項に留意し、適正な個人情報の管理を行うこととする。

- ・受注者は個人情報保護制度について理解し、個人情報を適切に管理するための制度が整備されている事を条件とします。また次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 守秘義務
 - (2) 再委託の禁止又は制限
 - (3) 第三者への提供の禁止
 - (4) 委託事務以外の利用の禁止
 - (5) 取扱者の限定及び厳重な保管
 - (6) 複写及び複製の禁止
 - (7) 特定個人情報等の持ち出しの禁止
 - (8) 特定個人情報等を取り扱う従業者の明確化
 - (9) 事故発生時の報告義務、処理状況の報告及び立入調査に応じる義務
 - (10) 処理終了後の速やかな返却、消去又は廃棄
 - (11) 契約に違反した場合における即座の返却義務、契約解除時の措置、損害賠償に関する事項
 - (12) 前各号に掲げるもののほか、市が必要と認める事項
- ・個人情報の取扱いについては「個人情報の保護に関する法律」を遵守することとする。

(5)その他

契約締結後にこの仕様書に定めの無い事項や疑義が生じた事項については、本市と受託者は速やかに双方協議にてこれを定めることとする。

また本市からの要望等に基づき、業務責任者、担当等の変更に応じること。