

佐々町オンライン申請システム導入業務委託仕様書

佐々町オンライン申請システム導入業務委託 仕様書

I	概要	2
1	業務名	2
2	目的	2
3	適用範囲	2
4	業務内容	3
5	業務期間	3
	(1) 業務期間	3
	(2) 構築後の使用期間	3
6	履行場所	3
7	完成図書	3
	(1) 全業務範囲について必要となる納品物	3
	(2) 設計構築に関する納品物	3
	(3) 運用に関する納品物	3
	(4) その他本町が指示するもの	3
8	支払方法	3
9	基本事項	4
10	機密保持	4
11	再委託	4
12	作業条件等	4
II	本業務の基本要件	5
	(1) 基本方針	5
	(2) 前提条件	5
2	システム要件	5
3	保守体制	6
	(1) 保守基本	6
	(2) ソフトウェアのリビジョンアップ・バージョンアップ	6
	(3) 問合せ対応	6
	(4) 計画停止	6
	(5) 障害時対応	6
	(6) 定期訪問	6
4	マニュアル・操作研修	6
	(1) マニュアル	6
	(2) 操作研修	6
5	指定納付受託者の推薦	6
	(1) 事業者の提案	6
	(2) 手数料	6
6	その他	6

佐々町オンライン申請システム導入業務委託 仕様書

I 概要

1 業務名

佐々町オンライン申請システム導入業務委託（以下「本業務」という。）

2 目的

現在、佐々町(以下「本町」という。)はオンライン申請が十分に活用できておらず、紙ベースの申請受付が大半を占めている。

紙ベースの申請受付では、職員が記載内容の確認・転記・補正に多大な時間を要し、入力ミスや漏れが発生しやすい。書類の保管・検索・照会にも時間がかかり、申請状況の把握や関係部署間の情報共有も簡単ではない。繁忙期には対応が集中し、業務不可が増大するとともに、申請者への迅速な回答が遅れる要因となっている。

一方、本町での行政手続に係るオンライン申請は、全庁的には「ぴったりサービス」が導入されており、主に「自治体の行政手続きのオンライン化に係る手順書」に記載されている手続をオンライン化している。

ぴったりサービスは、無料で利用できる一方、マイナンバーカードによるログインが必要のため、未保有者は原則利用できない。また、双方向のやり取りに十分に対応しておらず、差戻しが発生した場合は、申請者は再申請する必要がある。手続登録の職員負担がとて大きく、手続内容の充実も難しい状況が続いている。

その他、ぴったりサービス以外に個別にフォームを設けて申請を受け付けるものもあるが、職員で手続を追加できるものではなく、柔軟性のある活用は難しい。

本業務は、オンライン申請システムを導入するものであり、住民は時間や場所を問わず行政手続の申請ができるようになり、窓口混雑の緩和と利便性の向上を図ることができる。

また、職員側では転記や確認作業が大幅に削減され、入力規則の徹底により入力ミスや記載漏れを防止することができる。申請状況のリアルタイム把握や、部署間のデータ共有が容易になり、審査の迅速化と業務負荷の平準化を実現することができる。手数料納付や事業者向け手続にも柔軟に対応でき、双方向機能を付することで差戻し時の修正も可能となるなど、事務の効率化や正確性の向上が期待できる。

本仕様書は、これら住民サービスの向上、職員の働き方改革といった上記目的を達成するため、システムの仕様及び本業務の見積書作成に必要な事項を定めるものである。

なお、本仕様書は本業務の基本的な内容について示すものであるが、本業務を支障なく行うため、この仕様書に記載のない事項であっても業務の性質上当然実施しなければならないもの、また、本業務を遂行するため必要な事項は全て受託者側が考慮のうえ提案し実施するとともに、従事者に周知徹底しなければならない。

さらに、受託者の都合により、業務遂行上付加すべき点及び変更すべき点があれば申告し、本町の了解を得ることとする。ただし係る費用については 受託者の負担とする。

なお、本町のオンラインシステム導入については、地域未来交付金（デジタル実装TYPEA）事業に採択されており、実施計画期間として令和8年度を実装計画期間、令和9年度及び令和10年度を運営計画期間と設定している。本業務は、交付金事業の令和8年度実装計画期間に行う導入事業としての位置付けである。

3 適用範囲

本仕様書は、本町が受託者へ委託する本業務に適用する。ただし、公募型プロポーザルにより本業務の受託候補者が決定し、委託契約を締結する場合は、受託候補者の企画提案内容な

どにより本仕様書の一部を変更する場合がある。

なお、受託者は、次の事項に留意して本業務を履行するものとする。

- ① 本業務に伴い知り得た秘密について、他に洩らさないこと。
- ② 定められた期間内に本業務を完了するため、作業の円滑化に努めること。
- ③ 本業務の実施に当たり、契約図書及び本町の指示等に従い、本業務の意図、目的を十分理解したうえで最高の技術を発揮するよう努めること。
- ④ 本業務の履行に際しては、安全確保、災害・公害防止、盗難防止等業務の管理に万全を期すとともに、データの漏えい、滅失等の予防に十分留意し、業務の信頼性、安全性の確保に努めること。

4 業務内容

- ・オンライン申請システム利用環境の提供
- ・システム導入支援
- ・運用及び保守の実施
- ・指定納付受託者の推薦

5 業務期間

(1) 業務期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

(2) 構築後の使用期間

令和9年3月1日までに構築・設置・設定・テスト・操作研修等を完了し、ウェブ上で公開開始できる状態とすること。

なお、スケジュールの進捗によっては、協議の上、公開日を3月1日より早めてもよい。

※(1)及び(2)は現状の予定であり、変更となる可能性がある。

6 履行場所

佐々町役場 長崎県北松浦郡佐々町本田原免168番地2

7 完成図書

提出書類はすべて日本語で記載し、原則としてA4判で作成すること。以下に示す資料を電子媒体(DVD-R等)1部及び印刷物1部提出すること。提出時期については、別途受託者に指示する。

あわせて、本業務のために作成した資料及び本業務で導入する機器及びソフトウェアに関するマニュアルや技術資料等がある場合には、すべて提出すること。

なお、本業務実施に伴い、当初設計と変更になった箇所については、現状に合わせて修正した最終版を納品すること。

(1) 全業務範囲について必要となる納品物

プロジェクト計画書、体系図、課題管理表、各打合せ・会議における議事録

(2) 設計構築に関する納品物

ア 設計書最終版(構成図、パラメータシート、機器一覧表、パスワード一覧を含む)

イ 試験に関する資料

(3) 運用に関する納品物

ア 運用に係る技術資料

イ 管理者向け運用マニュアル、障害対応マニュアル、職員向けマニュアル

(4) その他本町が指示するもの

8 支払方法

本業務は、業務履行が完了し検査に合格した後に一括支払いとする。

9 基本事項

- (1) 受託者は本業務に係る費用一切を含むものとして契約すること。そのため、本業務の履行に係る作業場所及び什器等並びにハードウェア及びソフトウェア等の作業環境は受託者側の負担で用意するものとする。
- (2) 受託者は本業務の遂行にあたり、関連する法令、条例等を遵守しなければならない。
- (3) 本仕様書に記載された事項が履行できなかったときは、契約金額の減額または損害賠償請求等を行うものとする。

10 機密保持

- (1) 本業務の実施に必要な関係資料を本業務以外に使用しないこと。また、第三者に提供しないこと。
- (2) 関係資料を無断で持ち出さないこと。複写または複製をしないこと。
- (3) 本業務の実施または管理に関して関係資料に事故が発生した場合は、直ちに報告すること。
- (4) 本町が提供する資料は原則として貸出しによるものとし、本業務が完了したときは、直ちに関係資料を返還すること。
- (5) 本業務が完了した時点において関係資料の複写物または複製物があるときは、当該複写物または複製物を直ちに引き渡すこと。ただし、引き渡すことが適当でないと認められる場合は、複写または複製に係る情報を消去すること。
- (6) 本業務の従事者に対し、本業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、または不当な目的に利用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用されること、その他個人情報の保護に関して必要な事項を周知させ、個人情報の保護が徹底されるように指導すること。
- (7) 受託者は、本業務の遂行にあたり、個人情報の保護に関する法律及び佐々町個人情報の保護に関する法律施行条例及び佐々町情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。

11 再委託

受託者は受注業務の全部を第三者に再委託することはできない。受注業務の一部を再委託する場合は、事前に再委託する業務、再委託先等を本町に報告し、承認を受けること。

受託者は機密保持等に関して、本仕様書が定める受託者の責務を再委託先業者にも負うよう必要な措置を実施し、本町に報告し、承認を受けること。

- (1) 受託者は、再委託の相手方からさらに第三者に委託が行われる場合には、当該第三者の商号または名称及び住所並びに委託を行う業務の範囲を記載した「履行体制図」を本町に届け出なければならない。届け出た内容に変更が発生する場合も同様とする。
- (2) 受託者は、再委託の相手方の履行体制及び履行状況を適宜把握し、本町からこの報告を求められたときは応じなければならない。
- (3) 受託者が本町の承認を得て第三者に業務委託しても、最終的な責任は受託者が負わなければならない。

12 作業条件等

- (1) 作業の実施日時及び方法等については、本町と十分に打合せを行うこと。
- (2) 受託者は、本仕様書の対象業務及び利用する技術に関する十分な知識、経験及び資格のある作業者を配置し、従事させること。
- (3) 受託者は、本業務の遂行にあたり、関係機関、事業者との間で生じる各種調整事項について、積極的に協力・調整を行うこと。また、テスト検証作業等において、本町ネットワーク保守業者等の関係事業者に作業等依頼する必要がある場合は、本町と調整すること。

Ⅱ 本業務の基本要件

1 基本事項

(1) 基本方針

- ・ 信頼性、可用性、保守性、保全性、機密性を考慮した環境を構築すること
- ・ 計画停止など特別な場合を除き24時間365日稼働可能な環境であること
- ・ 安定したサービスが提供可能な構成であり、運用負担の軽減が実現できる構成であること
- ・ 導入および導入後の保守を考慮すること
- ・ 本業務を行うあたり、月一回程度報告会を開催するなど、進捗管理を行うこと
- ・ 自治体業務に支障をきたすことのないよう、安全かつ確実なシステム構築を最優先事項とし、職員の負担軽減についても十分に配慮した構築業務を行うこと
- ・ 本システムは、本町職員がデータ入出力作業等を容易に行うことができること
- ・ 試行運用はもとより、職員及びシステム管理者を対象とした稼働前研修を徹底し、本システムの安定稼働及び正確な業務を行うこと
- ・ 本業務を履行するに当たり、個人情報保護に関する法律、佐々町財務規則をはじめとする、関係法令、規則を熟知した上で、遵守すること
- ・ 本システムは、受託者が構築を行い、かつ、本町の指定する仕様（機能要件、スケジュール、サービス基準等）に準拠するとともに、本町と随時協議して構築すること

(2) 前提条件

ア 端末仕様

職員（担当者・管理者）は、本町LGWAN接続系ネットワークに接続されたクライアントPCを使用する。

①クライアントPC 120台

②動作要件

- | | |
|---------|----------------------------------|
| ・ OS | Windows11Pro |
| ・ CPU | Intel Core™i5 13世代以降 |
| ・ ストレージ | 256GB SSD |
| ・ メモリ容量 | 16GB |
| ・ オフィス | MicroSoft365 Apps for Enterprise |
| ・ ブラウザ | MicroSoft Edge及びGoogle Chrome |
| ・ モニタ | 1920*1080 |

システムを使用する際に、個々のクライアントPCの設定が必要な場合は、受託者において設定を行うこと。

2 システム要件

- ・ システムは、自治体向けのパッケージシステムとして提供されているウェブシステムであり、特定の手続きに限定されず、職員が申請フォームを柔軟に作成・編集し、利用者に公開できる汎用的なオンライン申請システムであること。
- ・ 地方公共団体（当道府県及び市町村等）における本件と同種・同規模のシステムの導入及び運用実績を、過去2年以内に2件以上有すること。
- ・ システムは、職員（担当・管理者）はLGWAN-ASP方式の利用を想定している。あわせて、インターネット経由でも利用できること。申請者（住民・事業者等）はインターネット経由での利用とする。
- ・ システムは、公開に向けてフォーム等の作り込みが必要なことから、契約締結後から公開開始までに本番環境を職員以外に公開しない状態で利用できること。
- ・ 機能要件は別紙「機能要求書」のとおりとする。

3 保守体制

(1) 保守基本

本業務において、システム保守を行うこと。また、業務期間終了後も単年度契約において保守業務（サービス利用）が可能なこと。

(2) ソフトウェアのリビジョンアップ・バージョンアップ

本業務の機能改善等によるリビジョンアップは、必要に応じて行うこと。その費用に関しては、一般的な機能改善の場合は、原則としてその年度の契約金額の範囲内で提供されること。また、基本ソフト等が更改される場合などのバージョンアップについては、内容等を本町と協議のうえ、対応すること。

(3) 問合せ対応

職員向けのシステム操作に関する問合せ窓口（電話又はメール等）を設け、適切に対応すること。なお、窓口の対応時間は、本町開庁時間に十分に連絡が取れるものとする。

(4) 計画停止

定期保守等による本システムの計画停止は、保守作業計画書を作成し、実施2週間前までに本町あて文書で通知すること。

(5) 障害時対応

障害が発生した場合は、速やかに障害の原因を切り分け、システム復旧、原因調査、再発防止策及び調査報告を行い、受託者の責に帰する事由の場合は、受託者が責任をもって回復措置をとること。

(6) 定期訪問

年に1回導入業者が本町に訪問し、稼働状況の報告（ログ解析結果等含む）等を行うこと。その際に他自治体の運用実績等を参考に、改善点等がある場合は提案すること。

4 マニュアル・操作研修

(1) マニュアル

I 7 (3) イに掲げる操作マニュアルを作成し、提出すること。このほか、操作研修の際は、参加職員分のマニュアルを印刷し、配布すること。

(2) 操作研修

管理者及び利用者を対象とした操作研修をシステム公開開始までに行うこと。説明内容や方法、スケジュール等詳細は、事前に本町と協議し決定する。

5 指定納付受託者の推薦

(1) 事業者の提案

提案するサービスと連携し、オンライン決済を実現可能な指定納付受託者となる事業者を提案すること。また、そのスケジュールを具体的に記載すること。

(2) 手数料

決済された手数料等は、決済手数料と相殺することなく、本町が指定する指定納付受託者から町へ納入し、決済手数料は別途請求する方式とすること。

6 その他

本業務に関連して、本町の現状や課題を踏まえたうえで、システム導入により更なる効果が見込まれる取組案があれば、可能な範囲で提案すること。なお、追加費用を要する場合は、その内容費用を明示すること。

また、本仕様書に定めのない事項又は業務の遂行にあたって疑義が生じた場合は、本町と受託者が協議の上、定めるものとする。