

一関市オンライン申請システム構築業務仕様書

1 業務名 一関市オンライン申請システム構築業務

2 業務目的

窓口の混雑緩和による新型コロナウイルス感染症の感染リスク低減と住民手続きの簡素化並びに行政事務の効率化を図ることを目的として、住民票や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 業務完了後の支払いとする

5 業務概要

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

(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。

(3) 一関市の公式ホームページ上に住民が必要とする申請や手続きに関する情報サイトを新設する。サイトは上記(1)(2)のオンライン申請の手続き画面に自動的に移行する設定とする。

6 機能要件

5のシステムを住民(以下「利用者」という。)と一関市職員(以下「職員」という。)が利用するための機能要件は以下のとおりとする。

(1) 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
- ・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

- ・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
- ・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
- ・入力内容の一時保存ができること。
- ・個人向けの申請においては、郵便番号入力後住所の一部を入力できる補助機能をつけること
- ・法人向けの申請においては、国税庁の法人番号システムWeb-API機能を活用し、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。

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
- ・パソコンやスマートフォンからの申請において、アプリで電子署名ができること。アプリは以下のOSそれぞれでリリースしていること。
 - ア) iOS
 - イ) Android
- ・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

- ・クレジットカードでの決済ができること
- ・決済は、以下2パターンに対応できること
 - ア) 利用者が申請時に決済金額を確定させる事前決済
 - イ) 申請内容に応じ、職員が決済金額を入力して利用者に決済依頼を行う事後決済
- ・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
- ・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

⑤申請機能

- ・申請前に入力情報を確認できること
- ・申請前に修正が必要な箇所だけ修正できること
- ・申請情報の送信時、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

⑥申請履歴の確認

- ・申請した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

⑦手続き案内機能

- ・電子申請機能と連携可能な手続きを案内する機能も提案可能であること

(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
- ・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
- ・職員アカウントにメールアドレスを登録できること

②申請作成機能

- ・職員が任意の名称の申請テンプレートを作れること
- ・職員が任意の名称の申請フォームを作れること
- ・作成した申請フォームに、以下の情報を付記または設定できること
 - ア) 制度の概要説明
 - イ) 制度に関する問い合わせ先
 - ウ) 制度掲載ホームページの参照先設定
 - エ) 公開開始日時・公開終了日時
- ・申請者属性を選択でき、属性は個人、法人、団体の3属性が選択可能であること
- ・個人申請の場合、マイナンバーカードによる公的個人認証の要否を選択できること
- ・設定可能な申請項目を自由に追加・削除できること
- ・添付ファイルの添付可能な拡張子を設定できること
- ・添付ファイルの1ファイルあたりの容量を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
- ・個人番号の入力項目は、個人番号利用事務に対応できること
- ・個人番号を暗号化して保存できること
- ・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
- ・利用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利用者が任意に申請数を変えられること
- ・繰り返し要素の繰り返し上限数を設定できること

- ・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、送信メールの文面は職員が手続き単位で設定できること。

- ア) 利用者が申請完了したとき
- イ) 利用者が申請を取り下げたとき
- ウ) 職員が申請に関する審査を完了したとき
- エ) 職員が受け付けた申請を不受理としたとき
- オ) 職員が受け付けた申請を対応完了としたとき

- ・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
- ・作成した申請フォームごと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

③申請管理機能

- ・申請された一覧を表示できること
- ・申請された情報を確認できること
- ・申請された一覧情報は、出力項目を選択した上でCSV形式出力できること
- ・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

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能を備えること

- ア) Google Chrome
- イ) Safari
- ウ) Microsoft Edge

②職員環境

- ・総合行政ネットワーク（LGWAN）に接続できる端末から管理画面にアクセスできること
- ・設定によってインターネット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
- 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に対して暗号化を行えること
 - ③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
 - ④脆弱性対策
 - ・未知のウイルスやマルウェア等の対策を講じ、必要に応じて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

8 運用保守要件

- (1) サービス監視
- 公開するホームページは24時間365日の稼働を原則とすること
- (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、速やかに委託者に連絡するとともに、直ちに状況の把握を行うこと。また、必要に応じ障害箇所の特特定、影響範囲の調査、即時対応、現状復旧をすること
 - ・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・分析、障害原因の分析により再発防止を行うこと
- (3) BCP対策
- ・職員がL G W A N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
 - ・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、I P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) 問い合わせ対応

- ・サポートデスクによる電話・メール対応を開設することとして、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9時00分から17時15分までとする。
- ・緊急時は、委託者との協議の上、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

(5) システムの研修

- ・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随時行うこと。

9 工程スケジュール

システムの構築	令和3年7月～令和4年3月
クレジットカード会社への申請	令和3年7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7月
職員への研修	令和3年9月～11月
サービスの開始	令和3年10月目途

10 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委託者に提出することとする。
- ・業務の進捗状況報告は速やかに行うものとする。
- ・打合せの内容は随時記録するものとする。

(2) 成果物

- ・職員向け操作マニュアル(電子データ納品)
- ・職員向け研修テキスト(電子データ納品)
- ・利用者向け操作手順書(電子データ納品)

(3) 完了検査

システムが稼働し業務が完了した場合、委託者に通知を行い、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、速やかに委託者の指示に従い行うものとし、それに要す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

- 業務を行うにあたり次の点に留意し、適正な個人情報の管理を行うこととする。
- ・業務で知り得た事項については守秘義務を負い、他に漏らしてはならない。
 - ・業務完了後、速やかに使用したデータの破棄を行わなければならない。
 - ・個人情報の取扱いについては「一関市個人情報保護条例」及び「一関市個人情報保護条例施行規則」を遵守しなければならない。

(5) その他

契約締結後にこの仕様書に定めのない事項や疑義が生じた事項については、委託者と速やかに協議することとする。