

令和4年度滝沢市スマート申請システム構築業務仕様書

1 業務名

令和4年度滝沢市スマート申請システム構築業務（以下、「本業務」という。）

2 目的

政府の新型コロナウイルス感染症感染拡大防止要請を踏まえた窓口における三密の回避や、マイナンバーカードの利活用による市民（当市の住民に限らず、過去に当市に住んでいた者や本籍がある者など、スマート申請システムを利用する可能性のある者を指す。）の利便性向上を図ることを目的とし、従来郵便で手続きが行われている住民票、印鑑証明、所得課税証明書及び納税証明書などの証明書の郵送申請について、手続きをオンラインで行うことのできるスマート申請システムを構築する。

3 履行場所

滝沢市役所

4 履行期間

契約日の翌日から令和5年 3月20日

5 業務概要

市民がパソコンやスマートフォンなどを利用し、オンラインで下記証明書等の交付申請手続きを行うことができるシステムを構築する。なお、本人確認の手法として、マイナンバーカードの署名用電子証明書を利用することとし、決済はクレジットカードで行うものとする。

戸籍・住民記録関係	税関係
<ul style="list-style-type: none">・住民票の写し・印鑑登録証明書・戸籍謄（抄）本・除籍謄（抄）本・戸籍の附票・身分証明書・独身証明書	<ul style="list-style-type: none">・所得課税証明書・納税証明書・固定資産評価証明書

6 機能要件

本業務で構築するスマート申請システムの機能要件は、以下のとおりとする。

（1）市民向け機能

ア 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。

イ 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、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、郵便番号入力後に住所の一部を自動で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、会社名及び所在地を自動で入力できる補助機能をつけること。

ウ 電子署名機能

- ・申請情報に対し、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、iOS 及び Android OS でリリースされているアプリで電子署名ができること。

エ 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。
- ・利用者が申請時に決済金額を確定させる事前決済と、決済金額を職員が入力して利用者に決済依頼を行う事後決済に対応していること。

オ 申請機能

- ・申請情報の送信前に入力情報を確認できること。
- ・申請情報の送信前に修正が必要な箇所だけ修正できること。
- ・申請情報の送信時に、登録した電子メールアドレス宛てに「申請受付通知」を自動送付できること。

カ 申請履歴の確認

- ・申請した受付状況を申請者が確認できること。
- ・過去に申請した内容を申請者が確認できること。

キ 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

ア 登録・認証機能

- ・システム操作の職員アカウントを発行できること。

- ・職員アカウントでログインできること。
- ・システム管理用に組織グループを複数設定でき、組織グループごとに閲覧可能な手続き等の各種権限を設定できること。
- ・職員アカウントに、申請情報受信通知用のメールアドレスを登録できること。

イ 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、以下の情報を付記又は設定できること。
 - ①制度の概要説明
 - ②制度に関する問い合わせ先
 - ③制度掲載ホームページの参照先設定
 - ④公開開始日時及び公開終了日時
- ・申請者属性を選択でき、属性は個人又は法人が選択可能であること。
- ・個人による申請の場合、マイナンバーカードでの公的個人認証の署名用電子証明書による電子署名の可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。
- ・添付ファイルについて、添付可能な拡張子を設定できること。
- ・添付ファイルについて、1ファイルあたりの容量を10MB以下に設定できること。
- ・1申請あたり、合計容量100MBまでのファイル添付を受け付けられること。
- ・利用者が申請する状況に応じて、各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。
- ・利用者が申請する状況に応じて、入力項目数が変化する情報については、繰り返し要素により利用者が任意に入力項目数を変えることができること。
- ・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個別に設定できること。
 - ①利用者が申請完了したとき
 - ②利用者が申請を取り下げたとき
 - ③職員が申請に関する審査を完了したとき
 - ④職員が受け付けた申請を却下したとき
 - ⑤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。

ウ 申請管理機能

- ・受信した申請を一覧で表示できること。
- ・受信した申請内容を確認できること。

- ・受信した申請一覧を 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。

7 非機能要件

(1) 利用環境

ア 利用者環境

- ・パソコン、スマートフォン及びタブレット端末で利用できること。
- ・サポートする OS やブラウザは、最新バージョンでの動作保証をすること。(サポート対象の OS やブラウザについて、一覧を提示してください。)

イ 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

- ・通常時、3秒以内の応答性能を目標とすること。

(4) 使用性要件

- ・申請画面構成について、利用者の利便性向上の観点から、アクセシビリティ及びユーザビリティなどに最大限配慮したものとすること。
- ・管理画面構成について、職員の業務効率化に最大限配慮した構成とすること。

(5) セキュリティ要件

ア 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保存及び分析ができること。

イ 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。

ウ 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。

エ 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適用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

- ・障害に対する予防、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対応計画を作成し、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、直ちに状況の把握を行うとともに、速やかに委託者に連絡すること。また、必要に応じ障害箇所の特定、影響範囲の調査、即時対応、現状復旧を実施すること。
- ・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及び障害原因の分析により再発防止を行うこと。

(3) BCP 対策

- ・委託者又は受託者が LGWAN 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必要がある場合には、インターネット経由でも職員向け管理画面にセキュア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、IP アドレス制限や多要素認証等の対応により、第三者が不正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

- ・職員からの問い合わせ窓口としてサポートデスクを開設することとし、問い合わせ対応時間は平日（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）9時00分から17時15分までとすること。
- ・職員からの問い合わせの受付及び回答手段は、電話又は電子メールとする
- ・緊急時は、委託者との協議の上、別途対応することとする。

(5) システムの研修

- ・職員がシステムを円滑に運用できるよう、システム導入時に職員への操作研修をオンライン又は実地により実施すること。なお、操作研修は同内容を2回に分けて実施すること。

9 工程スケジュール

工 程	期 間
システム構築	令和4年10月～令和5年 3月
職員研修	令和5年 2月～令和5年 3月
サービス開始	令和5年 3月

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。
- ・業務の進捗状況報告は、速やかに行うこと。
- ・打合せの内容は受託者が取りまとめ、委託者へ提出すること。

(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「滝沢市個人情報保護条例」を遵守しなければならない。
- ・特定個人情報の取扱いについては「特定個人情報等を取り扱う業務等、情報システム処理業務等における情報セキュリティに関する特記仕様書」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。