

総社市電子申請システム導入仕様書

1. 業務名

総社市電子申請システム導入

2. 目的

市民からの申請手続きや申込, また庁内向けの調査等について電子申請に対応するため, セキュリティの高い LGWAN-ASP サービスで提供されている電子申請システムの導入を目的とする。

3. 契約期間

令和4年5月1日から令和5年3月31日まで (予定)

4. 業務内容

- (1) 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) 電子申請システムの対象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) 電子申請システムのサポート業務
- (5) メンテナンス等でやむを得ずサービスを一時停止する必要がある場合の通知

5. システムが備えるべき要件

自治体等での導入実績に加え, 以下の要件を満たすものであること

No	内 容
(1) 利用環境	
1	LGWAN-ASP で提供されるサービスであること。
2	管理画面が LGWAN 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 LGWAN 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	PC, スマートフォン, タブレットのいずれからでも利用可能であること。
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 Internet Explorer11 以降, 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。
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。

No	内 容
(2) ユーザー管理機能	
1	管理画面へのログイン機能 (ID・パスワード) があること。
2	管理画面へのアクセス時, 利用する端末の IP アドレスを制限できること。
3	回答フォームについても, アクセスする IP アドレスを制限できること。
4	庁内で作成した全フォームの確認が可能な監査権限をもつユーザーの設定ができること。
5	アカウント数は無制限であること。
6	フォーム毎にユーザの権限 (閲覧・編集・集計など) 設定ができること。
7	自治体独自のコピーライト, 利用規約, プライバシーポリシーを設定することができること。
(3) フォーム作成機能	
1	フォーム作成数・回答数は無制限であること。
2	フォームは利用用途・目的を限定せずに, 自由に作成ができること。
3	フォーム・回答結果の保存期間は無制限であること。(ただし, 契約期間のみ)
4	IT リテラシーの高くない職員でも直感的な操作によるフォーム作成が可能なこと。具体的には以下のとおり。 ・回答者基本情報 (氏名・カナ・住所・電話番号・メールアドレスなど), テキスト入力, 数字入力, ラジオボタン, プルダウン, 画像入力, ファイルアップロード, 口座情報, 日付選択, 時間選択, 改ページ, 説明文入力, 位置情報 (GPS との連携) などの項目を, システム言語を使用せずに, Web 上の画面でパーツとして操作することで設定が可能であること。
5	必須/任意項目の設定や文字数チェック, 入力内容のエラーチェック (英数字のみ, カナのみ等) が可能であること。
6	フォームに入力された値をもとに四則演算等の計算結果を表示させる機能があること。
7	ファイル・画像のアップロード項目が設定できること。
8	利用者がファイルダウンロードできること。
9	利用者がタブレット端末, スマートフォンからであっても, 電子ファイルを添付できること。
10	口座情報入力の項目があり, 全国の金融機関情報が参照できること。
11	位置情報を取得できる項目が設定できること。
12	予約日時の枠を作成でき, 枠ごとの予約可能数を設定できること。
13	あらかじめ登録した認証 ID・キーによって回答者が正しい組み合わせの認証 ID・キーを入力した場合のみ回答の投稿を受け付ける機能があること。
14	回答者からの重複回答を防止する機能があること。
15	各質問項目の表示条件を設けることができること。(例: 「はい」と答えた場合のみ表示させるなど)
16	フォーム公開前にフォームの動作確認が LGWAN/インターネット双方の環境からできること。
17	作成したフォームの URL が発行できること。

No	内 容
18	作成したフォームの QR コードが生成されること。
19	作成したフォームの公開範囲を, LGWAN かインターネットか, または双方かを選択可能なこと。
20	事前の利用者登録がなくても回答できること。
21	回答をした利用者に対し, 回答内容を印刷できる機能を提供できること。
22	回答をした利用者に対し, 回答送信が完了したことをメールで通知でき, かつ, 個人情報保護及び情報セキュリティの観点から, メール本文に回答内容を含めるか否かを設定可能なこと。また, 回答内容を含める場合には URL リンクが無効化させる仕組みがあること。
23	回答をした利用者自身で, 申請に対する申請後の対応状況の照会ができること。
24	回答をした利用者自身で, 申請をキャンセルできること。
25	回答後, 受付番号等の一意の番号が発行されること。
26	回答フォームに一時保存機能があること。
27	フォーム毎に最大受付 (回答) 数を設定可能なこと。
28	フォームの公開開始・終了の日時を設定可能なこと。また, 公開前及び公開終了後のフォームに表示するメッセージを設定できること。
29	作成したフォームは複製・テンプレート化などにより, 再利用可能なこと。
30	作成したフォームは, 庁内の別ユーザーアカウントのみに共有可能なこと。
31	申請者にメールアドレスが有効であることを確認するために, 最初にメールアドレスを入力させ, 返信メール本文の URL をクリックすることで回答フォームに移行できるようなメール認証機能があること。
(4) 回答管理機能	
1	回答があった場合に, 指定したメールアドレスに対して通知が行われること。
2	回答状況をリアルタイムに確認できること。
3	回答結果をリアルタイムに一覧表示で確認できること。
4	回答結果を編集できること。また, 変更履歴を管理できること。
5	回答結果をグラフ化できるものについては (ラジオボタンでの回答など), グラフ形式でリアルタイムに確認できること。
6	回答結果を CSV ファイル等でダウンロードできること。
7	回答を CSV ファイル等でアップロードすることで新規登録・修正できること。
8	インターネット側から添付されたファイルに関しては無害化処理を行い, LGWAN 側から安全にダウンロードできること。
9	回答結果を事前に登録した帳票形式の PDF に出力できること。
(5) その他	
1	他団体の作成した申請フォームをテンプレートとして利用できること。

No	内 容
2	複数の手続きを検索できる手続き一覧の機能があること。
3	段階的な機能拡張が図られること。(LGWAN-ASP で提供されているシステムで既存のユーザにも機能拡張が適用されること。)
(6) セキュリティ対策	
1	不正アクセスを防ぐ対策が実施されていること。
2	暗号化 (SSL/TLS) により通信を保護していること。
3	申請データが第三者に不正に閲覧等されることが無いこと。
4	保存年限の経過した申請データをサーバから削除することができること。
5	フォームで登録された情報は全て SSL 化を行うこと。
6	インターネット側に WAF 等を設置することで、SQL インジェクション・クロスサイトスクリプティング(XSS)・ロスサイトリクエストフォージェリー(CSRF) 等の攻撃を防ぐことができること。
7	ログを一定期間保存すること。
8	データセンターでバックアップを行い、機械が故障した場合でも申請データの損失を最小限にすること。
9	脆弱性を生じないように常にセキュリティ対策を見直しアップデートすること。
10	データセンターは日本国内に設置され、ISMS 認証 (ISO27001) 等の情報セキュリティに係る認証を取得していること。
11	データセンターは、地震・火災・落雷等の災害による停電やその他の障害が発生した場合でも利用が継続できる冗長性を備えていること。
12	データセンターは入館認証、監視カメラ等を備え、不審者の侵入が防止できること。
13	導入・運用にあたっては、本市の情報セキュリティ基本要領等、関係規定を順守した個人情報保護対策を講じること。
(7) サポート	
1	サポート窓口を設け、平日 9:00 から 17:00 まで、電話またはメール・チャット等での QA が受付可能であること。
2	障害発生時は平日・休日・時間外を問わず、迅速な復旧が可能であること。
3	監視システム等を用い、24 時間 365 日のシステム監視を行い、障害の発生を迅速に検知すること。
4	メンテナンス等でやむを得ずサービスを一時停止する必要がある場合には、あらかじめ発注者に連絡を行うこと。

6. その他特記事項

(1) 本仕様に関して疑義が生じたとき又はこの仕様書の定めのない事項については、直ちに発注者と別途協議の上、合意した内容に従うこと。