

総社市行政手続き案内システム構築及び運用保守業務仕様書

1. 業務名

総社市行政手続き案内システム構築及び運用保守業務

2. 目的

本業務は、市民が市役所に来庁する前から必要な手続きや申請窓口、持ち物をオンラインで把握できる行政手続き案内システムを構築するものである。本システムはスマートフォン等から利用でき、世帯構成などの質問に回答することで、利用者に必要な情報だけを提供できるものであり、これによって、市民が来庁された際、行政手続きを円滑に行えるようにすることを目的とする。

3. 契約期間

令和4年11月1日から令和5年3月31日まで（予定）

※システムの運用開始は令和5年2月中とする。ただし、遅延理由が本市の責めに帰する場合はこの限りではない。

4. 業務内容

行政手続きを案内する機能を備えた行政手続き案内システムの構築及び運用・保守を行う。
なお、以下の業務以外にも、行政手続き案内システムの構築に伴い必要と思われる作業については協議の上、実施することとする。

(1) システムの構築

(2) システムの運用保守

5. 案内対象となる行政手続き

原則として「転入、転居、転出、結婚、離婚、氏名変更、出生、死亡」を含むライフイベントに関連した行政手続きを対象とする。

なお、提案時に上記以外の行政手続きを対象とすることを妨げるものではない。

6. 機能要件

(1) 行政手続きを案内する機能

ア 利用者のライフイベントに応じた本市における手続きを検索・抽出できること。

イ 手続き抽出時、質問に記載される行政用語に対して、補足説明を示すための単語帳機能を備えること。

ウ 検索結果の一覧に、行政手続き名称、郵送及び電子による申請の可否、行政手続きを行える窓口や場所、行政手続きに必要な持ち物や書類、申請書の事前作成の可否等

が表示されること。

エ 行政手続きの名称から、既に公開している制度概要等を説明するページとリンクできること。

オ 検索結果画面において、電子申請へのリンク設定、または行政手続きに必要な申請書等のダウンロードが可能であること。

カ 利用者の回答状況に応じて、最適な質問内容画面が表示されること（不要な質問は表示されないように制御できること）。

(2) 行政手続きを掲載する機能

ア 過去編集した履歴を遡って確認できること。

イ 編集したものを公開する前に、テスト機能により動作を確認できること。

7. 非機能要件

(1) システムの考え方

ア システムの利用時間及び利用者

システムの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については、その限りではない。また、システムの利用者は職員及び市民とする。

イ システムの利用環境

パソコン、タブレット、スマートフォン等の各端末に対応するとともに、端末ごとにサイトについて、コンテンツの個別編集による多重管理が発生しないように注意すること。なお、LINE株式会社のサービスである、LINE/LINEプラットフォームの利用は、本市公式LINEとの関係上認めない。

(2) 信頼性要件

ア 稼働率

稼働率は、99.0%以上とする。

イ 障害時の対応手順の作成

障害時の連絡体制や対応フローを構築すること。

ウ データ保全

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。

(3) 性能要件

ア アクセスが集中するピーク時においても、概ね3秒以内の応答性能を確保すること。

イ データ量、利用者の増加に対して、システムのパフォーマンスが劣化しないよう適宜システムのチューニングが行えること。

ウ 拡張にあたって、適宜柔軟に対応できるシステム及び機器構成とすること。

(4) 使用性・効率性要件

画面の構成は、操作を効率的に行えるよう、画面の遷移、入出力操作方法等に配慮するとともに、全システムにおいて、一貫性があるインターフェースであること。また、利用者目線のインターフェースであること。

(5) セキュリティ要件

継続的にセキュリティが確保されるよう努めるとともに、外部からの不正な接続及び侵入への対策を講じること。また情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。

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とともに、システムログ及びアプリケーションログを取得し、取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能を設けること。

また、WEBサイトへの負荷を考慮した上で、アクセスログを取得し、本市が要請した場合、直ちにアクセスログの掲示が可能であること。なお、ログの収集、一元管理、一定期間中の保存が可能であり、検索、統計分析、編集、プリント出力等を可能とする最低限の機能を有すること。

イ 暗号化

通信及び蓄積データに対して暗号化を行う機能を設けること。

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

システムが利用しているソフトウェアに脆弱性が発見された場合には、脆弱性が修正されたバージョンが公開され次第、直ちにアップデートを行うこと。

また、修正バージョンが公開されるまでの間は、適宜必要な対策を講じること。

8. 運用・保守

(1) 運用・保守要件

ア 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。

イ システムの安定的な運用を図るため、ソフトウェア、整備・機器、セキュリティに関して定期的な保守を行うこと。

ウ ソフトウェアに対して、OS等のパッチ適用、バージョンアップを行うこと。

(2) 障害対応

ア 障害に対して、予防、発生等の迅速な処理手順、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。

イ 障害が発生した場合は、本市に迅速に連絡をとるとともに、直ちに状況の把握を行

い、障害箇所の特定、課題範囲の調査、即時対応、原状復帰すること。また、本市が障害を発見した場合は、電話、メールによる問い合わせに対応すること。

ウ 稼働診断、定期点検等により障害の予防を行うこと。

エ 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) 問い合わせ対応

ア 原則として平日（土・日曜日、祝日を除く）の午前9時00分から午後5時15分までとする。ただし、緊急時は本市との協議の上、対応すること。また、原因の究明、対処・復旧作業等までのスケジュールを本市との協議の上、確実に実施すること。

イ 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。ただし、緊急性の高いものについては、電話を利用すること。

(4) 制度・内容変更の対応

年に1度、制度変更等により行政手続きを案内する機能の検索条件や結果を変更が必要になることがある。その際、市と連携し速やかに、行政手続きを案内する機能を変更すること。

9. 成果物

(1) 成果物（詳細は本市と協議の上、本市が必要とした書類は速やかに作成すること）

ア 操作マニュアル

イ 運用・保守手順書

(2) 納品形態及び部数

電子データでそれぞれ1部提出すること。

(3) 納品場所

本市が指定する場所とする。

10. その他留意事項

(1) 機器・使用材料の負担

導入に必要な資材（本稼働以外のテスト用機器、接続回線及びその使用料金）は受託者の負担とする。

(2) 業務の再委託

受託者は、本契約に基づく業務は第三者に委託してはならない。ただし、業務全体に大きな影響を及ぼさない補助的な業務について、事前に本市から承認を得た場合はこの限りでない。

(3) 個人情報の保護

本業務において、サービス利用者の個人情報（住所、氏名、生年月日等）は原則として取得しないこと。当該情報がサービス提供に必須の場合は、事前に調達元の許可を得ること。また、その場合においても、受託者のサーバ等には保存しないこと。個人が特

定されないような統計情報の利用は許可する。

(4) 情報の管理

本市から提供する資料等については、情報漏えいを防止するための適切な措置を講じること。受託者は、本業務を遂行するにあたって知り得た情報を、本市の書面による承諾を得ることなくその目的外に使用し、又は第三者に提供し、若しくは利用させてはならない。また、受託者は本業務の履行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。本業務を完了した後も、また同様とする。

(5) その他

ア 影響が大きいと想定される仕様変更・機能追加等については、事前に本市へ連絡を行うこと。

イ 受託者の責めに帰すべき理由により、本市又は第三者に損害を与えた場合、受託者がその損害を賠償すること。

ウ 本仕様書において、疑義が生じた場合、本市と協議すること。