

オンライン手続プラットフォーム導入事業
仕様書

目次

1	概要	1
1.1	委託業務名	1
1.2	事業全体イメージ	1
1.3	システム全体イメージ	2
1.4	履行期間	3
1.5	スケジュール	3
1.6	調達	3
1.7	成果物	3
2	機能要件	4
2.1	機能要件	4
2.1.1	通知機能	4
2.1.2	申請機能	4
2.1.3	ダッシュボード機能	5
2.2	住民要件	5
2.3	職員要件	5
2	非機能要件	6
3.1	可用性	6
3.1.1	保守業務要件	6
3.2	性能・拡張性	7
3.2.1	仕様変更及び追加機能	7
3.2.2	システム動作要件	7
3.3	運用・保守性	7
3.3.1	運用業務要件	7
3.3.2	運用サポート	9
3.3.3	マニュアル	9
3.3.4	職員研修	9
3.4	移行性	10
3.4.1	開発と移行	10
3.4.2	設計・開発業務要件	10
3.4.3	システム開発、導入、保守時の留意点	11
3.5	セキュリティ	11
3.5.1	コンピューター及びネットワークの管理	11
3.5.2	アクセス制御	11
3.5.3	不正プログラム対策（コンピューターウイルス対策）	12

3.5.4	技術的脆弱性の管理	12
3.5.5	情報システムの管理	12
3.5.6	クラウドサービスの利用	12
3.5.7	ネットワーク	13
3.6	システム環境・エコロジー	13
3.6.1	クライアント動作要件	13
3.6.2	ライセンスの調達	13
3.7	その他	14
3.7.1	契約不適合責任	14
3.7.2	その他	14
3	付帯要件	14
4.1	マイナンバーカード要件	14
4.2	スタートアップ要件	14

1 概要

デジタル技術を活用したオンライン手続プラットフォーム「(仮称) いしかリンク」を構築する。場所や時間を問わず簡単に手続を実施し、必要な情報を分かりやすく確実に得ることを可能とし、住民の利便性を向上させる。また職員が保持する情報をフルに活用しながら、効率的に多様な住民のニーズに合わせたサービスの提供を促進する。これらを通して、持続的に運用可能であり、石狩市に住む住民がどこにいても便利に安心して住み続けられ、選んでもらえるまちを実現する。

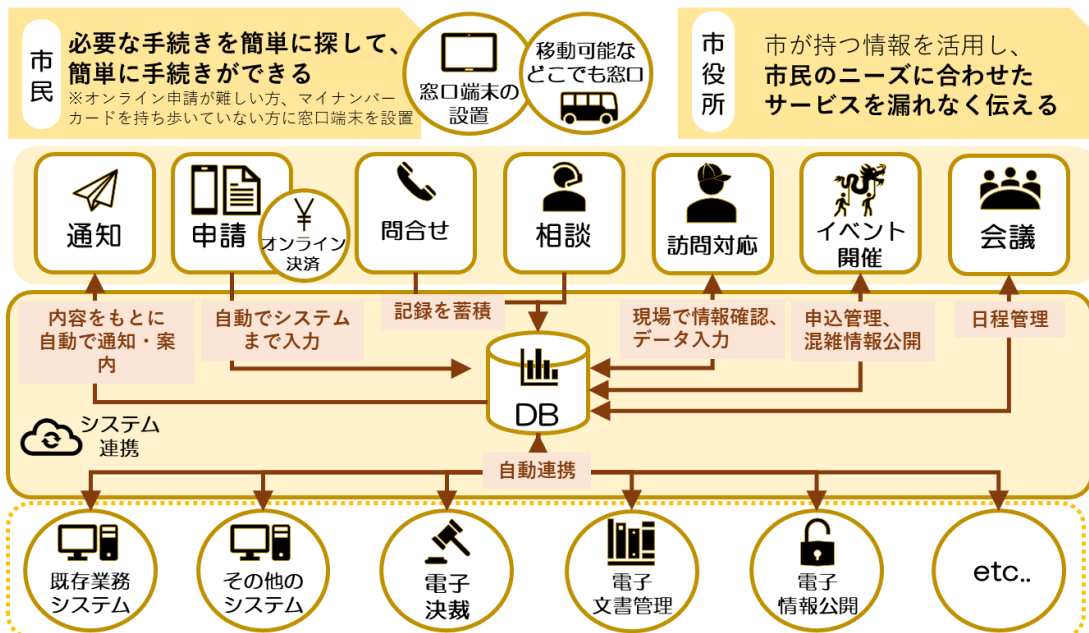
1.1 業務名

オンライン手続プラットフォーム導入事業

1.2 本業務により将来的に目指すイメージ

市が行っている窓口業務をはじめ、市民と市役所のあらゆる接点をオンラインでも対応できるようにすることで、便利に安心して住み続けられ、選んでもらえるまちの実現を目指す。

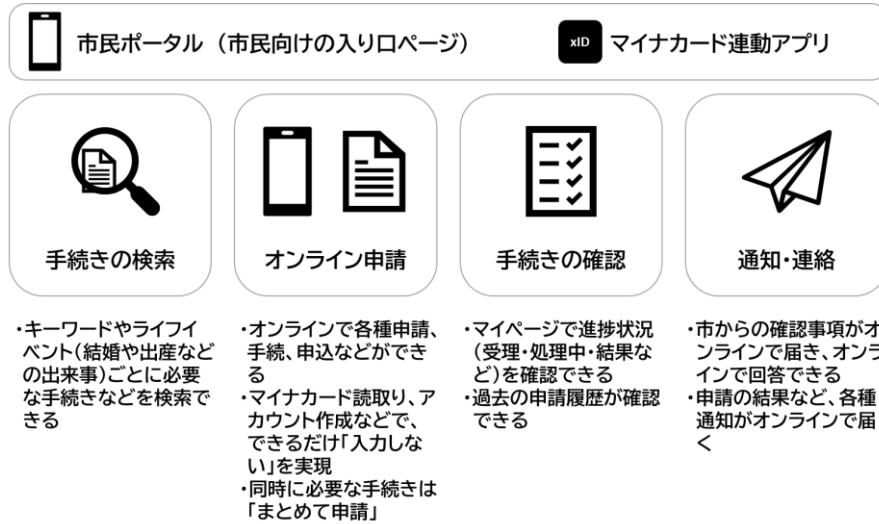
いつでも！どこでも！いしかりオンライン市役所



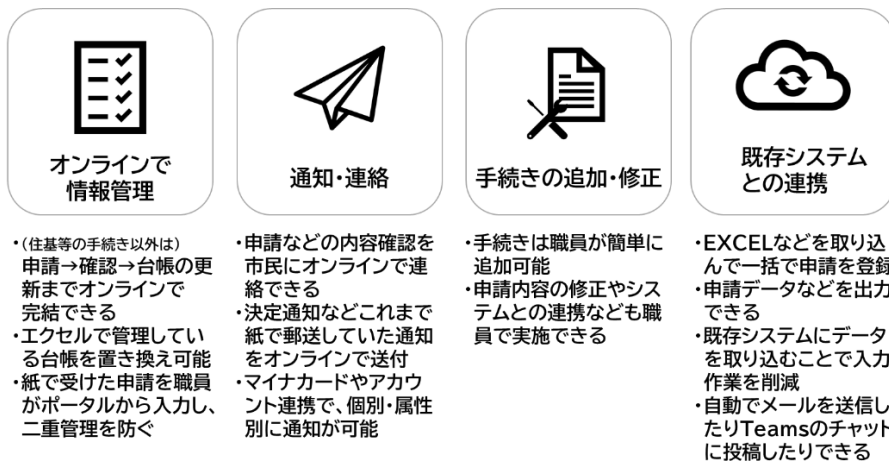
1.3 システム全体イメージ

本事業では、1.2で示すオンライン市役所の実現に必要な基盤の構築及び、通知や申請といった喫緊で整備すべき機能の実装を行う。

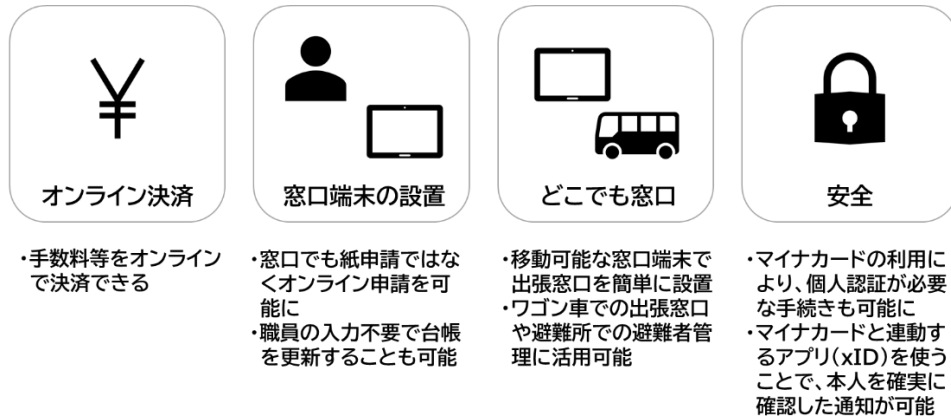
具体的な機能として、市民は、市民ポータルやマイナンバーカード連携アプリを活用し、手続き検索や申請、手続きの確認、通知・連絡をオンラインで行う。



職員は、職員ポータルを通して、情報管理や住民への連絡、手続きの追加・修正を行う。また業務で利用している既存システムとの連携により、業務効率化を行う。



その他、オンライン決済の導入や窓口端末の活用により、更なる利便性の向上を図る。

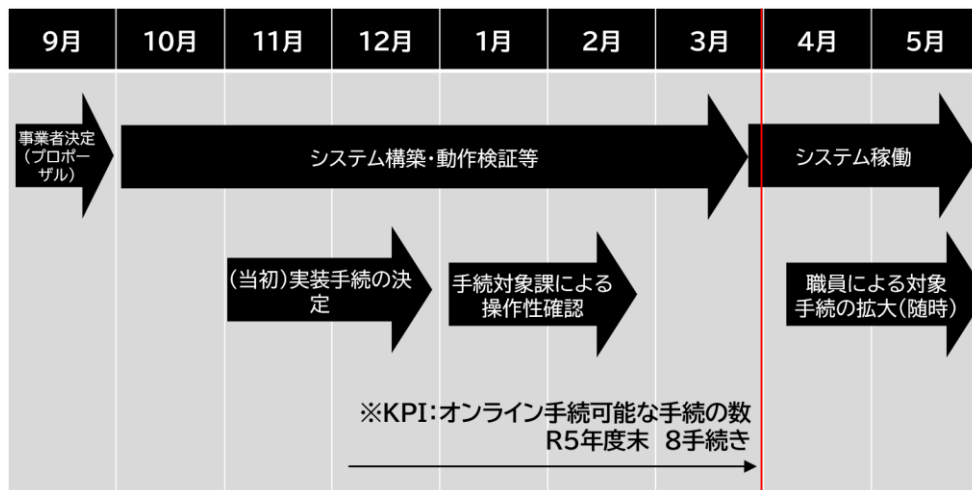


1.4 履行期間

契約締結日から令和 6 年 3 月 15 日

1.5 スケジュール

スケジュールを以下に示す。



1.6 調達

本調達の範囲は、第 2 節以降に記載するオンライン手続プラットフォーム構築、マニュアルの提供と管理者研修の実施、サポートとしての運用保守の実施となり、調達の形態は、業務委託契約である。

1.7 成果物

本書に記載の各種サービス、およびマニュアルの提供。

2 機能要件

2.1 機能要件

以下の項目について、別紙1「要件一覧」における大項目「機能要件」に記載の要件を満たすこと。

2.1.1 通知機能

市から住民に対して、オンライン手続きに関する通知（申請受付、申請完了、差戻等）や住民にとって有益なサービスに関する通知を行えること。また、市職員に対しても申請発生や処理漏れのリマインド等を既存システムとの連携によって通知を行えること。

2.1.2 申請機能

住民が来庁せずとも、必要な手続きを簡単に探せ、簡単に手続きが行えること。申請にあたっては、以下に記載する各ポータル機能、及び手続き検索、キャッシュレス決済、他システムと連携の機能を構築し、住民のニーズに合わせた運用ができようようにすること。

（ア）ポータル機能

以下のポータルを実装すること。

① 住民ポータル機能

住民がスマートフォンやPCを利用してオンライン手続きが行えるポータルサイトを構築すること。また、ポータルへのログイン時やオンライン申請時にマイナンバーカードによる公的個人認証が行えること。

② 窓口住民ポータル機能

来庁した住民が次回から住民ポータルを利用していただけるように、窓口に設置した端末から利用することができるポータルサイトを構築すること。マイナンバーカードを携帯せずに来庁した住民も本機能の利用対象として想定すること。

③ 職員申請・職員管理ポータル機能

住民が郵送・電話・メール・紙などの手段で申請し、かつ対応する業務支援システムが存在しない場合に、職員により申請内容を入力・保存することができるポータルサイトを構築すること。また、職員が申請情報を閲覧したり、申請項目の追加を行うことができるポータルを構築すること。

(イ) 手続き検索機能

キーワード検索やカテゴリ検索、イベント検索などにより、申請を検索したり、フィルタリングすることができること。

(ウ) 申請効率化機能

公的個人認証が必要な申請、または不要な申請を作成し、必要な認証を要求する仕組みを実現すること。また、住民の入力を最低限とするため、4情報など登録済みの情報のプリセットや、複数申請時に同一の入力項目の自動反映を行えること。

① キャッシュレス機能

キャッシュレス決済を行えること。

(エ) 他システム連携機能

将来的に、外部システムとの連携ができること。

① 業務システム連携機能

将来的に業務システムに連携できる機能が実装されることを想定し、申請内容を自動でエクスポートできること。

② その他システム連携機能

将来的に多様なシステムと連携することを想定し、API連携を容易に実装することが可能であり、連携プラグイン等の利用も行えるプラットフォーム機能を備えていること。

2.1.3 ダッシュボード機能

オンライン手続きの数や申請数、アクセス数等を可視化できるダッシュボード機能が利用できること。

2.2 住民要件

住民が簡単に手続きを検索・利用でき、継続して利用したくなるサービスを構築すること。

別紙「システム機能要件書」における大項目「住民要件」に記載の要件を満たすこと。

2.3 職員要件

職員が簡単にポータルへのリンク掲載や申請フォームの作成、API連携の実装などを行うことができ、継続して利用したくなるサービスを構築すること。

別紙「システム機能要件書」における大項目「職員要件」に記載の要件を満たすこと。

3 非機能要件

3.1 可用性

3.1.1 保守業務要件

(ア) 基本的な考え方

本プラットフォームの運用に支障がないよう障害時に備え、機器の冗長化やバックアップセンターの設置など可用性を高める施策が取られていること。また、市への運用負荷を軽減するように配慮すること。

(イ) 保守業務内容

- ① ソフトウェア構成、コード情報・パラメータなどの設定情報及び各種マニュアルなどのドキュメントを作成し、最新の状態に保持されるよう管理を行うこと。
- ② 各種ソフトウェアのアップデート、バージョンアップ、セキュリティパッチ、修正モジュール等の適用を行う必要がある場合は、その影響を調査・検証の上、速やかに対策を行うこと。
- ③ プラットフォーム稼働後、利用者及び管理者から寄せられた要望の取り纏めを行い、市と機能改善等の対応について協議すること。

(ウ) 市と受託者との作業分担の考え方

- ① 障害発生の連絡を受けた場合、あるいは受託者自らシステムの運用に係る障害を検知した場合、受託者側での対応、利用者での対応等の作業分担の切り分けを行うこと。その際、障害発生の原因が受託者の納品物であるのかサーバなど受託者の納品物以外であるかについての判別作業は、受託者において行うこと。
- ② 受託者の納品物以外に障害の原因があると判明した場合は、市において復旧作業を実施するが、復旧に当たって受託者は市の求めに応じて必要な支援を行うこと。
- ③ 作業分担の結果、受託者側での対応となった場合、受託者が原因調査を含めて作業を行い、適切な対処を実施すること。

(エ) 体制の考え方

- ① 受託者は、本プラットフォームの保守を円滑に遂行するための体制を整備すること。

- ② 受託者は、保守窓口担当を選任し、市へ届けるとともに、調整窓口とすること。
- ③ 受託者は、障害などが発生した際に、迅速かつ適切に対応できるように、連絡体制及び指揮命令系統を整備すること。

(オ) バックアップ要件

下記の要件を満たすバックアップを取ること。ただし、下記以外に市にとって有効となるバックアップ方式と世代管理を提案すること。

- ① システムを実現するサーバイメージ及びシステムに入力されたデータについて、最低1日1度の頻度でバックアップを行うこと。
- ② システムを実現するサーバイメージ及びシステムに入力されたデータについて、障害発生時に復元可能なバックアップを取得すること。
- ③ システムを実現するサーバイメージ及びシステムに入力されたデータについてバックアップファイルは世代管理を行うこと。
- ④ システムに入力されたデータについてデータバックアップファイルは日次で7世代以上を取得できること。
- ⑤ システム障害時及び災害発生時に備え、国内の他データセンターと連携し、災害等を考慮し東西など100キロ以上離れた場所でデータ同期され、業務継続が可能な状態とすること。

3.2 性能・拡張性

3.2.1 仕様変更及び追加機能

仕様変更や機能の追加が発生した場合、発注者と受注者で協議の上業務を決定し施行すること。

3.2.2 システム動作要件

本PFのコンピューティングソースは今後の利用者（市民・職員）の増減・申請等の増加・システムの一時的な負荷増大に対応できること。また、想定される利用者が軽快に利用できるシステムを構築すること。目安として、200件程度の同時申請が発生した場合に問題なく動作すること。

3.3 運用・保守性

3.3.1 運用業務要件

(ア) 基本的な考え方

市からの問い合わせに対する技術サポートを行う。また、運用を円滑する

ための方策として、FAQ 等を整備し、必要に応じて利用者に公開すること。

(イ) サービス提供時間

サービス提供時間は、定期保守時間等を除き、年間を通して 24 時間とする。問い合わせ対応は、市の開庁日（日曜日、土曜日、祝日及び 12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日は除く。）の AM8:45～PM5:15 とする。ただし、市の要請により緊急に対応が必要な場合は、上記時間帯以外においても対応すること。

(ウ) サービスレベル保証 (SLA)

運用業務要件については、以下のサービスレベル保証 (SLA) を参考に SLA に関する考え方を提案書に記載すること。また、最終的な基準については、システム構築時に市と協議の上決定すること。

- ① サービス提供時間 年間を通して 24 時間
- ② 稼働率（稼働実績／稼働すべき時間） 99.5%以上※1（点検停止を除く。）
※1 個別のインターネット回線など、プラットフォームへ接続する為のネットワークを除いたプラットフォーム自体の稼働率。

(エ) SLA 達成のための措置

前項 3. サービスレベル保証 (SLA の各項目が基準に満たない場合に、受注者は以下に示すような措置により、達成率の向上に努めること。

- ① 受注者の責により SLA が遵守できなかった場合、その改善策（手続き見直し、仕組み・ツールの導入、試験・検証など）の検討・実施を必須とし、必要とする作業は受注者の負担により行うこと。また、利用者の規模が想定を超える場合は、発注者と協議の上、対応すること。
- ② 人員の不足等が原因の場合、作業員の体制の強化を行い、発注者の承認を得て作業員の体制の強化を行い、発注者の承認を得てから、作業員の変更等を行うこと。
- ③ 機器及びソフトウェアが原因となる場合、その因果関係について調査し、調査結果調査結果及び必要な対応策について発注者へ報告・協議の上、対応すること。

(オ) 定例の報告

本プラットフォーム稼働後、市に対し、年 4 回以上、運用状況や問題点、サービスレベル保証の実施状況、課題及び対応状況などの報告を行うこと。その際、市及び利用者から寄せられた問い合わせ内容などをまとめた資料

を提出し、市と対応について、協議を行うこと。

3.3.2 運用サポート

- ① 操作方法等の利用者からの問い合わせに対応する市のサポートを行うこと。
- ② システム上のトラブルについての問い合わせは受注者が対応すること。
- ③ 各システムへ接続するための通信回線は受託者自身で別途準備すること。
- ④ 発注者からの技術的問い合わせ、障害等への対応時間は、市の開庁日（日曜日、土曜日、祝日及び12月29日から翌年の1月3日までの日は除く。）のAM8:45～PM5:15とする。ただし、市の要請により緊急に対応が必要な場合は、上記時間帯以外においても対応すること。

3.3.3 マニュアル

マニュアルは、システムごとに下記の一覧に記載されたものを作成し納品すること。なお、当該マニュアルは、市が別途調達する「TeachmeBiz」により作成するとともに、構築したポータル等からも閲覧できること。なお、システムに改良や変更を実施した際は、マニュアルの内容と齟齬が発生ないように、随時マニュアルを最新化して管理すること。

- ① 市民向けマニュアル
- ② 職員向けマニュアル
- ③ 管理者向けマニュアル

3.3.4 職員研修

下記のとおり職員研修を実施すること。

実施時期：運用開始までに実施

対象者：システム利用職員（市職員）

対象人数：40名程度

時間：2時間程度

内容：1）市民としてアプリのインストールや使用方法、ポータルへのログインや各種申請など、利用者側の各種利用方法について
※運用開始後の利用者及び事業者からの簡易な問い合わせに対応可能となる事を目的とする

2）オンライン申請の受理・通知など、原課職員としてのシステムの各種利用方法について

稼働後の研修方法等は、発注者と受注者との協議により決定する。

3.4 移行性

3.4.1 開発と移行

- ① システム開発・保守およびテスト環境からシステム運用環境への移行について、システム開発・保守計画の策定時に手順を明確にしなければならない。
- ② 移行の際、情報システムに記録されている情報資産の保存を確実にいき、移行に伴う情報システムの停止等の影響が最小限になるように配慮しなければならない。

3.4.2 設計・開発業務要件

(ア) 体制の考え方

- ① 受託者は、本業務を履行できる設計・開発体制を整備するとともに、作業に先立ち、以下の事項について業務計画書を提出し、市の承認を得ること。なお、市の承認後、やむを得ず業務計画を変更する場合は、事前に市の承認を得ること。
 - a 受託者側の体制
 - b 受託者側の責任者
 - c 連絡体制（受託者側の対応窓口）
- ② 主要担当者は、当該システムの設計・開発に必要な知識及び経験を有する担当者を配置すること。また、設計・開発において、プロジェクト管理について知識と経験を有するプロジェクト管理者を配置すること。

(イ) 進捗管理

- ① 契約締結後、仕様内容、作業スケジュール、業務の進捗等の確認のために、随時定例会議を実施し、市に対して進捗報告書により報告すること。
- ② 進捗報告には、設計・開発スケジュールと実際の進捗状況の差を明らかにしその原因と対策を明らかにすること。

(ウ) 個別事項

- ① 本件の従事者の名簿について受注者は、本件従事者の氏名・本件における担当業務、主な保有資格及び業務実績を記載した従事者名簿を提出すること。（様式自由）
- ② 本件に関する再委託について 本件に関する一部業務の再委託を行う場合は、委託先会社及び委託業務を記載した開発体制図を作成し、事前に発注者に承認を得ること。
- ③ 開発に必要なハードウェア・ソフトウェアについては、すべて受注者が用

意すること。

3.4.3 システム開発、導入、保守時の留意点

(ア) テスト

- ① オペレーティングシステムやソフトウェアを変更する場合には、その手続きを定め技術的なレビュー及びテストを実施し、悪影響がないことを確認した上で本番環境へ適用すること。
- ② 運用テストを行う場合、予め疑似環境（テスト環境）による操作確認を行わなければならない。
- ③ システムの最終検証等の必要上、止むを得ない場合を除いて、個人情報及び気密性の高い情報資産をテストデータに使用してはならない。

3.5 セキュリティ

3.5.1 コンピューター及びネットワークの管理

(ア) アクセス記録及びシステム変更記録等の管理

- ① 3年分のアクセスログを記録し、閲覧可能とすること。また、格納したデータを一定期間で自動削除する設定を職員が容易にできること。
- ② アクセス記録等が盗難、改ざん、消去されないように適切な措置を講じること。
- ③ 定期的にアクセス記録等を分析、監視できること。
- ④ システムにおいて、追加、変更、廃棄等の作業を行った場合には、発注者に報告すること。

(イ) 障害記録

- ① システムの障害に対する処理及び問題等を障害記録として体系的に記録し、発注者の求めがあった場合は提供するとともに、契約期間を通じて常に活用できるように保存する

(ウ) 暗号による管理策

- ① 情報の機密性を確保するため、特に取扱いに慎重を要する電子データが不正アクセスにさらされないよう、必要に応じて暗号化技術を使用するように努めなければならない。
- ② ネットワーク通信は、必要に応じて SSL 適用等を使用すること。

3.5.2 アクセス制御

(ア) アクセス制御

- ① システムを使用することができるユーザを IP アドレス、ID 及びパスワードから成るユーザカウントによって制限することができるようにすること。

(イ) 管理者権限

- ① 管理者制限等の特権を付与された ID を利用する者を必要最小限にし、当該 ID のパスワードの漏洩等が発生しないよう、当該 ID 及びパスワードを厳重に管理すること。
- ② 特権を付与された ID 及びパスワードについて、ワンタイムパスワードを含む多要素認証を導入するなどのセキュリティ機能の強化を実施すること。また、利用者や所属の登録、変更及び抹消など、利用者管理を行うものを限定する措置を講じること。
- ③ ログイン時におけるメッセージ及びログイン試行回数の制限、セッションタイムアウトの設定、ログイン・ログアウト時刻の表示等により、正当な権限を持つ職員等がログインしたことを確認できる仕組みがある場合、これを有効に活用すること。

3.5.3 不正プログラム対策（コンピューターウイルス対策）

- ① 情報システムは、ウイルス対策を講じなければならない。

3.5.4 技術的脆弱性の管理

- ① システムに導入されているハードウェア及びソフトウェアに関連する技術的脆弱性情報を収集し、発注者に報告できること。重大な脆弱性が確認された場合及び発注者から求めがあった場合は、遅くとも翌日までには対応方針を決定し、速やかに対策を講じること。

3.5.5 情報システムの管理

- ① 情報セキュリティに関する事案を自動的に検知できること。なんらかの事案の発生を検知した場合には、速やかに発注者に連絡するとともに対策を講じること。

3.5.6 クラウドサービスの利用

- ① インターネット上のサービスを利用する場合、当該サービスが ISMAP に登録されていること。
- ② インターネット上のサービスを利用する場合、官公庁で個人情報を扱った実績があること。

3.5.7 ネットワーク

- ① LGWAN 接続系の職員端末から、インターネット上のサービスを利用する場合、R-CloudProxy 接続、または、閉域網接続、または、(セキュリティクラウドで接続先 URL 制限、利用端末 IP 制限、ポート番号制限を行い、かつ、SMAL 認証、かつ、インターネット上のサービスにて端末 IP 制限) すること。
- ② インターネット上のサービスから、業務システム連携する場合、R-CloudProxy 接続、または、閉域網接続、または、(セキュリティクラウドで接続元グローバル IP 制限、利用端末 IP 制限、ポート番号制限) して、LGWAN 接続系上のサーバ A にエクスポートしたデータを格納すること。さらにそのデータを LGWAN 接続系と個人番号利用事務系の間に設置する DMZ 上のサーバ B に格納すること。なお、サーバの OS インストールまでは市で行い、必要な設定等を実施すること。

3.6 システム環境・エコロジー

3.6.1 クライアント動作要件

(ア) Web ブラウザ

- ① Web サイトを利用するシステムは下記の OS・ブラウザで動作すること。
 - MicrosoftWindows10 以上
 - ・ GoogleChrome バージョン 73 以上
 - ・ MicrosoftEdge バージョン 79 以上
 - macOS10.13HighSierra 以上
 - ・ Safari バージョン 13 以上
 - ・ GoogleChrome バージョン 73 以上
 - Android6.0 以上
 - ・ GoogleChrome バージョン 72 以上
 - iOS バージョン 12 以上
 - ・ Safari バージョン 12 以上

3.6.2 ライセンスの調達

- ① 本事業は、システムの構築のほか、当該システムで使用するサービスの令和 7 年度までのライセンス等の調達を含むものとする。

3.7 その他

3.7.1 契約不適合責任

- ① 導入業務の完了後、受注者の行った作業に契約不適合が発見された場合は、受注者はその修補の義務を負うものとする。
- ② 受注者が本条第一項に基づく修補を実施したにも関わらず、契約不適合が解消されない場合、受注者は当該瑕疵によるシステム運用への影響を最小限に抑えるためのシステム改修案を提示し、発注者の了解を得た上で、無償でシステム改修を実施するものとする。

3.7.2 その他

- ① 利用者向け Web サイトの名称については、市独自のものにすること。
- ② 特許などの先行技術等に関する調査をし、抵触する恐れがないようにすること。
- ③ その他、仕様書に定められていない事項については、発注者と受注者で協議の上業務を決定し施行すること。

4 付帯要件

4.1 マイナンバーカード要件

マイナンバーカードの利活用に資すること。

別紙「システム機能要件書」における大項目「マイナンバーカード要件」に記載の要件を満たすこと。

4.2 スタートアップ要件

スタートアップとして xID、Teachme Biz を活用したシステムとし、オンラインによる本人認証や、必要な手続きの把握、マニュアル作成等を行うことができること。別紙「システム機能要件書」における大項目「スタートアップ要件」に記載の要件を満たすこと。

4.3 個人情報保護

業務の実施にあたり、個人情報は法令や各種ガイドラインを遵守し、適正な取扱いに努めるとともに、構築するシステムにおける個人情報の取扱いについてもこれら法令等を遵守した仕様とすること。