

# 箕面市行政手続案内システム使用許諾契約仕様書

## 1 業務名

箕面市行政手続案内システム使用許諾契約

## 2 目的

本業務は、市民が必要な行政手続や申請窓口、持ち物等を事前にオンライン上で把握できる行政手続案内システム（以下「システム」という。）等を提供するものである。来庁時の行政手続を円滑にすることで、窓口の混雑緩和や滞在時間の短縮等、市民の利便性向上を図ることを目的とする。

## 3 履行期間

契約締結日から令和 11 年 6 月 30 日までとする。

ただし、契約締結日から令和 8 年 6 月 30 日までは、使用者および提供者間の調整期間とし、システムの本市ホームページ上での公開に向けて、システムのレイアウトや課名表記等の調整を行う期間とし、この期間中は費用の発生はないものとする。

令和 8 年 7 月 1 日から令和 11 年 6 月 30 日までの期間は、システムの稼働およびホームページ上での公開を行う。

## 4 業務の概要

### (1) システムの提供

行政手続を案内する機能を備えたシステムの提供を行う。

### (2) システムの運用・保守

### (3) その他本業務の実施に関し必要と認める事項

上記(1)(2)以外にもシステム提供に伴い必要と思われる作業については事前に協議を行い、本市が必要と認める追加作業については、提供者が対応するものとする。

## 5 案内対象となる行政手続

原則として「転入、転居、転出、出生、死亡、結婚、離婚、氏名変更（結婚・離婚等で氏名が変わる際の手続き）」を含むライフイベントに関連した行政手続を対象とする。

なお、提案時に上記以外の行政手続を対象とすることを妨げるものではない。

## 6 システムに必要とする機能要件

### (1) 行政手続を案内する機能

ア 利用者がいくつかの質問に答えることで、必要な行政手続きの名称や窓口、持参書類などを一覧で案内し、市の電子申請システムや関連ページへのリンクも表示できること。

イ 利用者が答える質問について、標準的な質問はあらかじめ提供者側で用意していること。

ウ 標準的な質問や手続き以外にも、市独自の手続きについても同様に案内できるように、質問や手続き内容の追加・編集が可能であること。

エ 登録されている質問や手続き内容、表示条件などのデータは、特別な環境を用意せず、一般的な表計算ソフトで扱える形式で出力できること。

オ 登録データは一般的な表計算ソフトで管理できること。また、データの追加・削除・修正などの運用変更は、表計算ソフトで管理しているデータを修正することで、簡単かつ迅速に反映できること。

カ 今回対象となる7種類以外の手続きについても、今後手続きの種類の拡張が可能であり、追加費用が発生しないこと。

キ 市ホームページのリンクから、手続き案内のカテゴリ一覧や質問開始画面へ直接アクセスできること。

## 7 非機能要件

### (1) システムの考え方

#### ア システムの提供方式

システムはクラウドサービスを利用した ASP/SaaS 方式とし、利用者はインターネット環境から利用できること。また、本業務で取り扱う一切の情報（データベースおよびバックアップデータを含む）の保存場所は、日本国内に限定すること。

#### イ 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、その限りではないが、当該停止は必要最小限の時間とし、原則として利用者への影響が少ない時間帯に実施するものとする。また、システムの利用者は職員及び市民とする。

#### ウ 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。

### (2) 信頼性要件

#### ア 稼働率

本システムの月間稼働率は、99.9%以上とする。稼働率は、1ヶ月（暦月）を基準とし、計画停止時間を除いた全稼働時間に対する実稼働時間の割合で算出する。

#### イ 障害時の対応手順の作成

障害時の対応フローや連絡体制を構築し、本市と共有すること。

#### 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 主要な業務画面（ログイン、検索、登録、一覧表示等）におけるシステムの応答時間は、通常時において3秒以内とする。

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著しく低下した場合（応答時間が5秒を超える状態が1日以上継続した場合等）、提供者は速やかに原因調査を行い、必要な対応（設定の見直し、クラウドサービス提供者への問い合わせ等）を実施し、安定した応答性能を維持すること。

### (4) 使用性・効率性要件

ア 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。

イ ウェブアクセシビリティへの対応として、高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器・ソフトウェア・サービス—第3部：ウェブコンテンツ（JISX8341 - 3:2016）に配慮すること。

### (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について、クラウドサービスの機能等も含めて適切な対策を講じること。

#### 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、システムの構成（オンプレミス、クラウド、サーバーレス等）にかかわらず、サービス運用上必要なログ（アクセスログ、アプリケーションログ等）を取得・管理し、本市の要請に応じて提示できること。

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、アクセスログの提示が可能であること。

なお、ログは提供するサービスの構成に応じて適切に管理され、一元的に把握可能であること。また、一定期間保存され、検索・抽出・分析等が可能であること。

#### 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。

通信経路の暗号化には TLS1.2 以上を必須とし、可能な限り TLS1.3 の利用を推奨する。

なお、本システムは行政手続きに関する案内を目的としたものであり、個人情報等を恒常的に蓄積・管理することは想定していないことから、蓄積データの暗号化については、TLS 暗号設定ガイドライン（独立行政法人情報処理推進機構セキュリティセンター）に基づき、取り扱う情報の内容およびリスクに応じて適切な対策を講じること。

#### ウ 監視

セキュリティ機能の稼働状況について、管理主体にかかわらず、提供者がその状況を確認可能であり、異常検知時には通知を受ける等により把握の上、必要な対応を行える体制を有すること。

#### 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 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

### (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。ただし、計画的な保守等による停止を行う場合は、あらかじめ箕面市に周知するものとする。

イ システムの安定的な運用を図るため、ソフトウェア、設備・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、提供者は原則として本市の通常の窓口受付業務時間（月曜日から金曜日 9 時 00 分～17 時 00 分 ※祝休日及び 12 月 29 日～1 月 3 日を除く）内において、障害の発生を把握後概ね 2 時間以内に本市へ連絡を行うものとする。ただし、本市の通常の窓口受付業務時間外に

障害が発生した場合は、電子メール等の手段により障害発生の実態のみを本市に通知するとともに、次の通常の窓口受付業務時間に速やかに詳細を連絡するものとする。

ウ 障害発生時には、提供者は原因の切り分けを行い、必要に応じてクラウドサービス提供者等への問い合わせ・対応依頼を含め、復旧に向けた対応を行うこと。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。

エ 稼働診断、定期点検等により障害の予防を行うこと。

オ 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 原則として月曜日から金曜日 9 時 00 分～17 時 00 分（※祝休日及び 12 月 29 日～1 月 3 日を除く）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。

## 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・提出すること。）

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・仕様材料の負担

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、提供者の負担とする。

(2) 業務の再委託

提供者は、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（データ入力、資料作成等）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) その他

ア 提供者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。業務終了後も同様とする。

イ 仕様変更・機能追加等については、提供者と本市との協議により取り扱うこと。

ウ 提供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、提供者がその損害を賠償すること。

エ 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、本市と協議すること。

#### (4) 業務の引き継ぎに関する事項

本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、提供者は本市の指示の下、本業務終了日までに本市が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じるため、業務引継ぎに伴うシステム移行等に必要となる構成要素（ページやコンテンツ等）を円滑に提供できるようにすること。なお、移行用のページやコンテンツ等の提供に係る費用は本件契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。

#### (5) 支払方法

本業務に係る使用料および保守サポート費用は月末締め翌月払いとし、履行確認後、毎月支払うものとする。