

# 業 務 仕 様 書

## 1 業務の名称

電子申請サービス導入事業業務委託

## 2 業務の目的

各種申請業務について、受け付けた申請を迅速に回答するための電子申請システム、電子決裁システムを導入する。また令和6年7月に開設する西当別支所（以下「支所」という。）においても紙で受け付けた申請を迅速に決裁し申請者へ回答できるよう窓口環境の効率化を行う。

## 3 業務の内容

### (1) 電子申請導入業務

- ① 町民の申請手続き、各種申込、窓口予約等に対応する電子申請システムの提供
- ② 対象システムの職員向け研修会の実施
- ③ 各種マニュアルの提供
- ④ システムのサポート業務

### (2) 電子決裁導入業務

- ① 電子決裁導入の支援に関する業務
  - ア 現状分析及び業務改善提案
  - イ 文書決裁フローの整理
  - ウ 電子申請と電子決裁との効率的な連携
- ② 電子決裁環境構築に関する業務
  - ア 環境要件定義・基本設計に関する業務
  - イ 環境構築・テスト（複合機等の利用環境を含む）
  - ウ 3層構造（LG系、インターネット系、基幹系）を考慮した効率的な文書管理等の運用環境の検討

### (3) 支所窓口連携業務

- ① 支所と役場本庁舎、総合保健福祉センターゆとろの窓口業務を効率良く連携する環境構築
- ② 窓口予約等の上記の窓口業務運用支援業務

## 4 基本概要

- (1) システムの導入対象 本町の全部局を対象とする。
- (2) システムの導入方式 電子申請システムは LGWAN-ASP 方式、電子決裁システムは自治体向けシステムをクラウド型方式で導入する。
- (3) 業務提案限度額 導入経費 29,755 千円（令和9年3月31日までの運用経費を含む。）
- (4) システムの導入時期は、令和7年1月とする。

## 5 作業範囲

調達の範囲は、本システムが稼働するために必要なハードウェア及びソフトウェアの調達、設置、設定、保守を含むものとする。

## 6 基本条件

### (1) 本町の基本情報（令和6年4月1日現在）

- ① 人口15,230人
- ② 導入対象の端末数約260台
- ③ システム利用職員数約300人（会計年度任用職員を含む）

### (2) クライアントPC等に係る前提条件

- ① OS Windows11以上。また、仮想デスクトップ環境の場合でもシステムによる制限が加わらないこと。
- ② ウェブブラウザ Microsoft Edge 又はGoogle Chrome ブラウザの最新バージョンに適宜対応すること。
- ③ Office MicrosoftOffice365Apps
- ④ PDF Adobe Reader
- ⑤ 庁内グループウェア サイボウズ社製グループウェア（サイボウズOffice）
- ⑥ ウイルス対策ソフト ESET PROTECT Essential、Trend Micro Deep Security
- ⑦ ネットワーク環境に係る前提条件 システムは、本町のL G W A N接続系ネットワークから利用可能な構成とするが、住民が操作する申請機能はインターネットからの申請が可能であること。
- ⑧ プリンタに係る前提条件 プリンタは本町既存のプリンタを使用する。
- ⑨ ユーザ数（最大同時ログイン数） 300人

## 7 システムに求める機能

システムに求める機能は、別紙「機能要件確認表」のとおりとする。

標準機能で備えていない場合であっても、記入要領に従い対応区分等を記載すること。機能対応区分については、提案時点で機能を実現しているかで判断すること。

## 8 システムの稼働環境に係る条件

- (1) 現行のネットワーク環境及びクライアントでの動作を保証すること。
- (2) システムに必要なソフトウェア及びライセンスは、全て受注者が用意すること。
- (3) 稼働に当たっては、既存ネットワーク環境への変更は原則行わないこと。ただし、変更が必要な場合は、本町と協議の上実施することとする。
- (4) クライアントPCに新たなソフトウェアのインストールが必要な場合、その導入は受注者が行うこと。なお、ソフトウェアの内容及びインストール方法等については、本町と協議の上決定すること。
- (5) 庁内ネットワークとの接続については、庁内ネットワーク保守業者と連携して行うこと。

- (6) 操作処理及び更新時間において、レスポンスが一定の速度以上（通常の操作処理であれば、3秒以内の更新時間を目安とする。）であること。なお、利用職員の同時接続数や利用帯域、同規模の自治体の導入事例等を考慮すること。
- (7) データセンターについては、下記の要件を全て満たし、セキュリティ対策及び安全性が十分に確保されていること。
  - ① 国内に施設があり、震度6強の地震が発生しても倒壊しない耐震性能を有し、被災後も利用継続が可能であること。
  - ② 無停電電源装置が整備されていること。
  - ③ 障害発生時にも当初報告から復旧に至るまでの連絡体制が構築できること。
  - ④ データセンター規格として、評価基準ティア3準拠以上の設備であること。

## 9 データ移行・容量

- (1) データ移行 本町で保持する必要なデータを移行することとし、移行方法については別途協議するものとする。データ出力・提供は本町にて行う。  
（対象データは、現在管理されているマスターデータ、文書ファイルデータとする）
- (2) システム更新時の対応  
今後、システム更新時に他社システムに変更になった場合でも、汎用的な形式で出力したデータを提供することで、円滑なデータ移行の実施及び移行費用の抑制に努めること。
- (3) データ容量 データ容量は、同規模の自治体への導入実績等を参考とし、システム利用期間中に容量が不足しないよう、必要十分な容量を確保すること。

## 10 セキュリティ対策

- (1) データバックアップ
  - ア データバックアップ及びリストアについて、万全の対策を講じること。
  - イ 少なくとも前日の状況には復旧できる環境を確保すること。
  - ウ リストアが必要な場合は、直ちに復元が可能な体制を整備すること。
  - エ フルバックアップを週次で、差分バックアップを日次で行うこととし、それぞれ5世代分保有すること。
- (2) マルウェア対策  
サーバのマルウェア対策を適切に行うこと。
- (3) 持出し制御  
サーバからデータの不正持ち出しができないよう安全対策を行うこと。
- (4) セキュリティホールの対策  
導入する全てのソフトウェア及びハードウェアにセキュリティホール対策が施されていること。
- (5) 操作ログ等  
システム認証後の操作履歴（アクセスログ及び操作ログ）について、システム管理者による確認が可能であること。

## 1.1 障害対応及び保守

(1) 本町からの問い合わせへの対応時間は、次のとおりとする。

ア 電話受付：原則、平日午前8時45分から午後5時15分までの時間（土・日曜日、祝日及び12月29日から1月3日を除く。）とし、緊急時の対応等、詳細は、本町と協議のうえ決定すること。

イ メールまたは専用サポートチャットでの受付：365日24時間

(2) 本町からの問い合わせへの対応については、本町から連絡があつてから1日以内に返信・返答すること。なお、17時以降の連絡については、翌々営業日までに返信・返答することとする。

(3) 障害が発生した時は、速やかに本町に連絡するとともに、直ちに状況の把握を行い、障害個所の特定、影響範囲の調査、即時対応、現状復帰すること。また、障害対応結果を速やかに本町へ報告すること。

## 1.2 運用支援

(1) ユーザ情報の変更

初期構築におけるユーザ情報の設定後、組織改編及び人事異動等のユーザ情報の変更が発生した場合、ユーザ情報の変更作業に関して必要な支援を行うこと。

(2) 年度切替等の支援

年度切替に伴う処理に関して必要な支援を行うこと。

(3) クライアントの増設

クライアントを増設する場合、セットアップの方法が記載されたマニュアルをデータで提供すること。

(4) ソフトウェアの変更

クライアントの前提条件となるソフトウェアに変更又はバージョンアップがあつた場合、システムの正常稼働を保証するとともに、必要な対応を行うこと

(5) システム安定稼働・運用への対応

システム導入後における安定的な稼働と運用を図るため、ヘルプデスク対応などの運用支援を行うこと。

(6) ネットワーク環境への対応

本町のネットワーク環境（LGWAN 環境を含む。）に変更があつた場合、必要な対応を行うこと。

## 1.3 導入支援

(1) システム操作研修

システムの円滑な導入を図るため、受注者は、研修計画書を作成し、職員向けの操作説明会、及び運用管理者向けの操作説明会を実施すること。研修内容及び研修対象者等の詳細については、本町と協議した上で決定することとする。

（研修対象者は、職員 300名、運用管理者 50名程度を想定している）

(2) ガイドライン作成支援

① 効率的な運用管理に係る提案

本町電子決裁の現状及び問題点や課題の洗い出しを行うこと。そのうえで導入システムの運用を考慮したシステムと紙文書の統合的なガイドラインの案を提示すること。また、導入に向けた総括的なコンサルティング支援を実施すること。

② 他団体での導入実績等に関する取り組み

他団体での導入実績等をもとに紙媒体による文書を電子化する（電子決裁を含む。）取り組みに関して提案すること。

#### 1.4 納品物（成果品）

(1) 予定する成果品は、文書管理システム及びこれに付随する一切の機器、資料等であり、これらを本町が指定する期日までに納品すること。なお、成果品の詳細については、別途協議の上、決定するものとする。本町が現在予定する成果品は、次のとおりである。

① ハードウェア（機器類）納品物がある場合は、当該ハードウェア納品物

② 導入計画書：システム導入に係る作業計画書、スケジュール等

③ 研修資料一式：研修計画書、研修テキスト等

④ 運用・保守マニュアル：運用保守の手順書、各種取扱説明書等

⑤ 操作マニュアル：システム操作マニュアル（管理者用、一般職員用）

カ 議事録：会議及び打合せに関する議事録及び資料

キ その他：システム利用による業務改善案等

#### 1.5 留意事項

(1) 機密保護・個人情報保護

本事業の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。契約期間の終了又は、解除後も同様とする。

① 本事業の遂行の過程で得られた記録等を含む成果品を本町の許可無く第三者に閲覧、複写、貸与、又は譲渡してはならない。

② 本事業の遂行のために本町が提供した資料及びデータ等は、本事業以外の目的に使用しないこと。

#### 1.6 権利の帰属

納入成果品に第三者が権利を有する著作権等が含まれている場合、受注者は当該著作権等の使用に関する負担を含む一切の手続きを行い、第三者の著作権その他の権利を侵害していないこと。

#### 1.7 契約不適合責任

本事業の契約期間中に、正当な理由無く要求した性能水準に達していないことが判明した場合及び設計ミス等による不良が判明した場合には、本町と協議の上、無償で改良すること。

## 18 その他

### (1) 他システムへの影響

今後、本町が他のシステム（ハードウェア及びソフトウェア）を更新した場合であっても、今回導入するシステムによる制限が加わらないこと。

### (2) 様式の変更等

本町で定める様式については、システムを効率的に運用するため、様式の変更を含めた検討を行うこととし、本町と協議の上、様式を決定すること。

なお、システム運用後における様式の軽微な修正（レイアウトの調整、文言の修正等）については、保守の範囲として対応すること。（本稼動後6ヶ月以内を想定している）

### (3) 定めのない事項

受注者は、本事業の実施に当たり、仕様書に記載のない事項又は疑義が生じた場合は、速やかに本町と協議を行い、作業を実施すること。

## 19 提案で考慮すべき事項

今回の電子申請・電子決裁システムの導入により庁内の文書管理を含めた電子決裁の適正化に向けた改善を主目的として推進する予定だが、同時に本庁におけるDX推進、さらなる職員の業務改善・業務効率の向上も目指している。業務改善にあたって提案するシステムの活用、拡張性、業務手続き改善の強化等を考慮した追加の提案を実施すること。

(参考) スケジュール (案)

令和6年

5月～6月：プロポーザル実施

6月下旬：契約

7月～12月：電子申請、電子決裁環境構築、各種調整

令和7年

1月電子申請・電子決裁システム導入