

三重県電子申請・届出システム構築及び 運用・保守業務に関する仕様書

令和 4 年 3 月

三重県

目次

1	本仕様書について	3
2	背景と目的	3
	（１）三重県における電子申請・届出システムの構築、運用経緯	3
	（２）現行システムにおける機能、サービス概要	3
3	事業概要	4
	（１）契約名	4
	（２）基本方針	4
	（３）要求仕様	5
	ア 運用保守要件	5
	イ 申請フォーム作成要件	6
	ウ 電子収納要件	6
	エ 研修要件	6
	オ ヘルプデスク要件	6
	（４）納入成果物	6
4	調達スケジュール	7
5	履行場所	7
6	支払い	7
	（１）支払条件	7
	（２）内訳資料の提出	7
7	機密保持	7
8	暴力団等による不当介入に対する対応	7
9	注意事項	8

1 本仕様書について

本仕様書は、三重県電子申請・届出システム構築及び運用・保守業務（以下、「本委託業務」という。）の仕様について記載する。

2 背景と目的

（１）三重県における電子申請・届出システムの構築、運用経緯

現在運用している電子申請・届出システム（以下、現行システムと言う）は、平成 20 年度に再構築を実施し、県民サービスの向上や業務効率化等を目的とした機能改善を行いながら運用しているが、電子認証（マイナンバーカード等の公的個人認証等）及び電子納付（クレジットカード等における決済）など機能面での課題がある。

令和元年 1 2 月に施行された「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（デジタル手続法）」において、行政のデジタル化に関する基本原則が定められ、地方公共団体においては、国のオンライン実施の原則化に準じて実施することが努力義務とされた。

三重県においても、更に、行政手続のデジタル化を推進し、いつでも、どこでも、どなたでも簡単にインターネットを通じて手続を行うことができる状況を目指し、現行システムの機能に加えて、電子認証（マイナンバーカード等の公的個人認証等）及び電子納付（クレジットカード等における決済）などの機能や U I ・ U X の向上を目的とした新システムの構築を行うことになった。

（２）現行システムにおける機能、サービス概要

機能名	電子申請・届出機能	手続ナビゲーション
機能説明	登載している手続等に対して申請や届出が行える機能	各種手続の制度概要、担当所属などの手続方法や、様式のダウンロードなどを公開するサービス
登載件数等	手続・申込・アンケート 約 600 件	手続数 約 2,000 件 様式数 約 3,000 件
実績等	職員採用試験申込み、自動車税住所変更届け等、令和 2 年度で約 57,000 件の手続等が行われた。	令和 2 年度は、約 270,000 件がダウンロードされた。
備考	電子認証、電子納付に対応していない。	様式データは、Microsoft 社のワードやエクセル形式、Adobe 社の PDF 形式等で提供している。

「三重県電子申請・届出システム」 <https://www.shinsei.pref.mie.lg.jp/>

3 事業概要

(1) 契約名

契約名は、「三重県電子申請・届出システム構築及び運用・保守業務契約」とする。

(2) 基本方針

ア LGWAN-ASP によるサービスの提供

新システムと本県との接続は総合行政ネットワーク（以下「LGWAN」という。）を利用することを原則とする。ただし、三重県は、現在、「三層の対策」における α モデル（業務端末を LGWAN 系に配置、インターネット系を分離）に基づき庁内ネットワークを運用しているが、令和 4 年度末に、β'モデル（業務端末をインターネット系に配置、LGWAN 系を分離）へ移行することを検討している。そのため、β'モデル移行後、インターネット系の業務端末から LGWAN-ASP へアクセスする場合は、画面転送等の方式を用いることになるため、その旨、留意すること。

イ 利用者の利便性の確保

新システムを利用する県民、企業及び職員に対して、24 時間 365 日サービスを提供できることを原則とし、新システムへのアクセスが集中した場合であっても、安定して運用できる対策を講じていること。また、スマートフォンへの対応など UI/UX に優れた使いやすいシステムであること。

ウ 安全性への配慮

申請データ等の安全とシステムの安定運用を確保するため、情報セキュリティ対策を十分に講じること。また、クラウドサービスを用いたシステムとし、データセンターは国内にあること。

エ 電子認証・電子収納への対応

本人確認としてマイナンバーカード等の電子証明書による認証及びクレジットカード等による手数料等の納付に対応していること。

オ 共通サービスの提供

個別の開発（カスタマイズ）は原則実施せず、IaaS、PaaS、SaaS の標準サービスとして提供すること。

カ 費用対効果の重視

現システムからの移行及び新システムの運用経費が低廉であり、品質の高いサービスが継続して提供されること。また、内部システムとのデータ連携など内部業務の効率化に配慮したものであること。

キ 将来の市町との共同利用に対する配慮

本調達には含まれないが、将来、県内市町との共同利用が可能であり、その場合、システムの利用登録者が、同一アカウントを各市町で共通して利用できること。

ク 業務終了時のデータ等の引継ぎ

受託者は、契約終了時に、本システムの機能を用いて登録された全てのデータを指定する記録媒体で引き渡すこと。または、委託者側で登録データが出力できること。データは汎用的な形式であること。また、受託者は、本県が引継ぎの完了を確認した後、速やかに当該データを消去し、その結果を報告すること。

ケ 想定データ量

新システムに登録する対象手続等は、概ね下記の内容を想定している。

- ・登録する受付フォーム数（約 1,000 件）
- ・年間の想定申請データ数（約 200,000 件）
- ・手続ガイダンスサービスの件数（約 4,000 件）

- ・様式ダウンロードのデータ件数（約 400,000 件）
- ・利用対象職員数（約 7,000 人）
- ・利用者 ID 発行数（約 150,000 人）

（３）要求仕様

新システムの機能要求の内容については、「別紙 1 機能要求一覧」、及び、次のア～オに示すとおりである。また、「別紙 1 機能要求一覧」では、各項目を「必須」「任意」に分類した形で記載している。必須、及び、任意にかかる詳細は次の通りである。

分類	詳細
必須	本県が求める仕様であり記載内容通り必ず実現すること
任意	本県が受託事業者が可能であれば実現を求める要件であり受託事業者は必要に応じて提案を行うこと

要求内容の実現は、令和 4 年 10 月までに行うものとする。

なお、これは、必要最低限の要求事項を定めたものであり、この機能を上回る機能を有する場合は、原則カスタマイズをせずに導入すること。

ア 運用保守要件

次に示す運用保守業務及び要件を満たすこと。

- ・障害発生状況、障害対処等の履歴を管理する障害管理を行うこと。
- ・日々のアクセス量及び資源の使用量の性能管理を行うこと。
- ・システムバージョン、パッチ情報、ユーザー情報及びグループ情報の変更管理を行うこと。なお、ユーザー情報及びグループ情報の変更は、管理者権限を有する職員が容易に変更管理ができる場合はこの限りではない。
- ・障害発生時には、迅速に障害原因を特定し、ソフトウェア、ハードウェア及びネットワーク等次作業者への移行を適切に行うこと。
- ・障害発生時には、システムの緊急停止、ログの取得及び保全等の初期対処を適切に行うこと。
- ・機器又はソフトウェアの障害によるデータの破壊や消失に対処するために、申請届出データ、ログデータ、システムデータ等に対して、必要十分なバックアップ機器を用意して、定期的なバックアップを行い、バックアップメディアを適正に管理すること。また、障害が発生した場合は、速やかな復旧を可能とすること。
- ・パッチ情報の取得、事前評価及び適用を行うこと。
- ・データ増加等によりシステムチューニングが必要な場合には、事前評価と適用を行うこと。
- ・毎月 1 回の定期運用・保守報告を行うこと。
- ・運用保守要件・障害発生に対して 24 時間 365 日検知可能とすること。
- ・運用保守要員は少なくとも平日（行政機関の休日に関する法律（昭和 63 年法律第 91 号）第 1 条に規定する行政機関の休日以外の日という。以下同じ。）の午前 9 時から午後 5 時の時間帯に配置すること。
- ・配置時間外でも障害受付が可能な体制を整えること。また、県との連絡窓口は一本化すること。
- ・繁忙期を想定し、ローテーションを考慮して、適切な要員を配置すること。

- ・障害報告の第一報は障害発生確認後 1 時間以内とすること。
- ・障害発生時には、原因、影響範囲、対処方針、復旧見込み等を県に報告すること。
- ・計画停止は 5 営業日以上前に県に報告すること。
- ・新元号追加に係る費用は、保守費用に含むこと。

イ 申請フォーム作成要件

次に示す新システムに対応した申請フォームを作成すること。

- ・令和 4 年度は、汎用申請フォーム 1 件、簡易申請フォーム 20 件の移行を行うため、申請フォームを作成するとともに、担当職員に対する操作の支援を行うこと。
- ・令和 5 年度から令和 8 年度は、汎用申請フォームを 1 件作成するとともに、担当職員に対する操作の支援を行うこと。
- ・職員が申請フォームの作成をスムーズにできるように、作成のガイドとなる資料を提供すること。

ウ 電子収納要件

電子収納については、収納代行業者との接続に必要なすべての機能を実装すること。

エ 研修要件

新システムの操作が習得できるように、次に示す職員に対する研修を実施すること。

- ・令和 4 年度は、システム導入研修も含め、1 回あたり最大 30 名を対象とした研修を 6 回行うこと。
- ・令和 5 年度から令和 8 年度は、1 回あたり最大 30 名を対象とした研修を 2 回行うこと。
- ・受託者は、自治体業務に関する知識を持つ講師及び補助員を手配すること。
- ・研修テキストや研修に必要な関係資料を準備すること。
- ・研修で使用する会議室、端末及びプロジェクターは本県が準備する。
- ・研修はオンラインによる実施も可能とする。
- ・研修を e ラーニング形式で実施できるように、研修内容を記録したコンテンツを提供すること。

オ ヘルプデスク要件

次に示すヘルプデスクは次の要件を満たすこと。

- ・新システムを利用する申請者（県民・企業等）や、新システムを操作する県職員の質問に回答するヘルプデスクを設置すること。
- ・質問は、電話及びインターネット（電子メール又は問い合わせフォーム）により受け付けること。
- ・電話による受付はフリーダイヤル等により電話料金の負担軽減を講じること。
- ・受付時間は、平日の 9 時から 17 時とすること。

（４）納入成果物

以下に示す納入成果物を、紙媒体 1 部及び電子媒体 1 部を提出すること。なお、内容に変更が生じた場合は、改訂を行い、遅滞なく、改訂後の納入成果物を提出すること。

名称	納期
計画書	・本契約の締結日から 2 週間以内
サービス仕様書	・本契約の締結日から 2 週間以内
管理者用マニュアル	・試行運用開始日の 2 週間前

審査者用マニュアル	・試行運用開始日の 2 週間前
申請者用マニュアル	・試行運用開始日の 2 週間前
運用保守計画書	・試行運用開始日の 2 週間前
研修テキスト	・研修開始日の 2 週間前

4 調達スケジュール

期間名	詳細
契約履行期間	・本契約の締結日から令和 9 年 3 月 31 日までとする。
構築期間	・本契約の締結日から令和 4 年 7 月までとする。 ・新システムが利用できるように設定情報の登録等を完了すること。
試行運用期間	・令和 4 年 8 月から令和 4 年 10 月までとする。 ・職員に対する研修や受付フォーム等の移行及び移行支援などを行うこと
運用期間	・令和 4 年 11 月から令和 9 年 3 月 31 日までとする。

5 履行場所

本業務の履行場所は、三重県津市広明町 13 番地 三重県庁本庁舎とする。

6 支払い

(1) 支払条件

本委託業務における費用は、4 に掲げる新システムに利用期間に対して、四半期ごとに支払うものとする。消費税法が改正された場合は、当該期間の費用について改正後の税率を適用する。

各年度の支払額（税抜き額）は、契約時に協議するものとする。

(2) 内訳資料の提出

上記支払条件を踏まえて、契約締結後、速やかに、契約額の各年度における内訳資料（税抜き金額を明記すること）を作成し提出すること。

7 機密保持

本委託業務は、三重県電子情報安全対策基準（情報セキュリティポリシー）を遵守して行うこと。当該ポリシーに抵触する行為又は事象が発生した場合や、そのようなおそれがある場合は、本県に報告を行い、本県の指示のもと速やかに対応すること。

業務遂行上知り得た個人情報、三重県及び接続団体に関するすべての機密事項について、本委託業務のみに利用するものとし、契約期間中又は契約終了後を問わずに第三者に漏えいしないこと。

それぞれの契約による事務を処理するための個人情報の取り扱いについては、契約書別記「個人情報の取り扱いに関する特記事項」を遵守すること。

8 暴力団等による不当介入に対する対応

(1) 受託事業者は、業務の履行にあたって暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下、

「暴力団等」という。)による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。

ア 断固として不当介入を拒否すること。

イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をする事。

ウ 委託者に報告すること。

エ 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより、工程納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、委託者と協議を行うこと。

(2) 受託事業者が(1)のイ又はウの義務を怠ったときは、三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除要綱第7条の規定により三重県物件関係落札資格停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じる。

9 注意事項

本委託業務において、契約書、仕様書の他、受託事業者から提案された内容について、受託事業者が責任を持って実現すること。

本委託業務について、契約書、及び、仕様書に明示されていない事項でも、その履行上当然必要な事項については、受託事業者が責任を持って対応すること。

受託事業者は、運用開始までの作業スケジュールを本県と協議の上、決定すること。

本仕様書に記載されている全ての業務に対し、いかなるケースにおいても本県に対し、別途費用を請求することはできない。ただし、本県の要求仕様変更による追加費用については別途協議を行うこととする。

本仕様書に定めのない事項が発生した場合、及び、疑義が発生した場合は、本県と協議の上、定めるものとする。