

仕様書

1. 事業名

岡山市行政手続きオンライン申請サービス調達

2. 業務の背景と目的

近年、特に混雑期（3月末から4月上旬）において、区役所窓口（特に北区役所市民保険年金課）で、住民異動等の手続きに訪れた市民に、最長で2時間以上に渡る待ち時間を強いるケースが頻発している。こうしたことから、区役所窓口サービスについては、業務の効率化や労働生産性向上による市民の待ち時間短縮が大きな課題となっている。

また、今般の新型コロナウイルス感染症禍において、窓口での混雑解消・非接触対応のニーズが更に高まり、デジタル時代の市民サービスの向上の視点から、いつでも、どこからでも申請手続きができる非来庁型の行政手続きのオンライン申請が求められている。

こうしたことから、市民生活に身近な住民票の写し・印鑑登録証明書等の交付請求の手続きを手初めに、行政手続きのオンライン申請(決済)を先行して導入する。

具体的には、マイナンバーカードとクレジットカードを用いて、スマートフォン等から、住民票の写し・印鑑登録証明書等を交付請求すると、後日郵送で請求された証明書を送付するものである。

これにより、証明書交付に係る手続きの市民負担を軽減するとともに、区役所窓口の対応時間削減につなげ、市民の利便性の向上・窓口業務の効率化を図ることを目的とする。

3. 履行期間

契約期間は、契約締結日から令和4年3月31日までとする。

令和3年12月中にサービス提供を開始すること。

サービス開始日は岡山市（以下、「本市」という。）と調整のうえ決定すること。

4. 業務の概要

窓口に来庁せずに、マイナンバーカード・クレジットカードを用いてスマートフォン等を利用して、電子署名から決済までワンストップで行う機能等を備えた行政手続きオンライン申請サービス（以下、「本サービス」という。）の提供を行うこと（本サービスを提供するための準備作業も含む）。

なお、上記の業務以外にも、サービス提供に必要と思われる作業については協議を行い、原則として受託者にて実施すること。

5. 対象とする行政手続き

市民が区役所市民保険年金課・市税事務所窓口等で行う下記の8種の行政手続き（証明書請求）を対象とする。

住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍全部事項証明書（戸籍謄本）・戸籍個人事項証明書（戸籍抄本）※現在戸籍、戸籍附票、独身証明書、身分証明書、所得・課税証明書、納税証明書の交付請求
所得・課税証明書および納税証明書については交付する証明書の年度及び使用目的を指定できること。

また、戸籍附票の除票、改製原戸籍、固定資産税に係る証明書（主に評価証明及び公課証明を想定）の交付も検討しているため、必要に応じてサービスの追加ができること。

6. 必要とする要件等

(1) サービスの提供方式

本業務の受託者が本サービスを提供する「ASP方式」とする。原則として本市施設への機器等の設置はしないこと。運用管理のために本市が所有する端末等にソフトウェアの導入が必要な場合には本市と事前に調整すること。

(2) サービス提供のコンセプト

スマートフォンやパソコン等を利用し、本サービスに接続（本市公式ホームページとの連携を条件）するもので、スマートフォンや一般的なインターネット環境があれば、誰もが利用できるものであること。

ブラウザについてはGoogle Chrome（OSがAndroidの場合）、Safari（OSがiOSの場合）、Microsoft Edge（OSがWindowsの場合）の最新バージョンに対応すること。

(3) オンライン申請の手順・イメージ

スマートフォンやパソコン等を利用して、必要な証明書の種類・枚数・連絡先等を入力、また、マイナンバーカード読取アプリを利用して、マイナンバーカードの読み込みと署名用電子証明書暗証番号により電子署名を行い、支払いが発生する手続きについては、クレジットカード情報を入力してワンストップで申請ができること。

7. 機能要件

(1) 利用者向け機能

① 登録・認証機能

- ・公開サイトで利用者アカウントの登録又はメールアドレスを入力することで申請のための認証が可能なこと。
- ・利用者アカウント登録の場合、パスワードの再発行ができること。

- ・利用者アカウント登録の場合、パスワードの入力を一定回数間違った場合、パスワードロックができること。
- また、パスワードロックの解除ができること。
- ・ログイン時に2段階認証(ワンタイムパスワードなど)又はメールアドレス認証の機能を有すること。

②申請情報の入力機能

- ・申請項目は、申請者の情報(氏名、フリガナ、郵便番号、住所、生年月日、電話番号、メールアドレス)、必要な証明書の通数、証明書の郵送方法、その他申請に必要な情報とする。
- ・必須入力項目の設定ができること。
- ・入力漏れや入力不備(必要な証明書の枚数の項目に数字以外を入力するなど)となる条件を設定し、エラーメッセージを表示できること。
- ・入力項目に対する補足説明を付記できること。

③電子署名機能

- ・申請情報に対して、公的個人認証の署名用電子証明書による電子署名ができること。
- ・NFC対応のスマートフォンのアプリでマイナンバーカードを読み取り、電子署名ができること。アプリはiOS 及びAndroidに対応すること。
- ・パソコンで申請する場合も、スマートフォンやカードリーダーを利用して電子署名ができること。

④オンライン決済機能

- ・証明書の交付手数料とその郵送料についてクレジットカードでの決済ができること。
- ・取扱可能なクレジットカードブランドはVISA、MasterCard及びJCB とし、それ以外は提案によること。
- ・2回目以降はクレジットカード情報の登録を不要とできること。
- ・クレジットカード登録情報を随時修正できること。

⑤申請機能

- ・申請前に入力情報を確認できること。
- ・申請の受付・完了・不受理時に、登録した電子メールアドレス宛に申請受付通知等を自動送信できること。

⑥申請履歴の確認

- ・申請受付状況を確認できること。
- ・利用者アカウントでログインした場合、過去申請した内容を確認できること。

⑦取り下げ機能

- ・本市職員(以下「職員」という。)の処理前であれば申請取り下げができること。

(2)職員向け機能

①登録・認証機能

- ・職員用アカウントを発行できること。

- ・職員用アカウントはグループ分けができること。グループ分けの機能は下記とする。
 - －それぞれの職員用アカウントが属するグループを指定できること。
 - －グループの単位は、手続き単位や窓口(区役所)単位の外、全体で1グループとすることもできること。どのような単位でグルーピングするかは、契約後に調整する。
 - －ログインした際に、当該アカウントが属するグループのみの申請一覧、申請情報が表示できること。
- ・職員用アカウントでログインできること。
- ・パスワードの入力を一定回数間違った場合、パスワードロックができること。また、パスワードロックの解除ができること。

②申請管理機能

- ・申請一覧を表示できること。
- ・申請情報を確認できること。
- ・申請一覧情報は、出力項目を選択した上でCSV形式で出力できること。
- ・申請の対応状況に応じたステータス登録ができること。
- ・決済金額を確認できること。
- ・決済金額を変更できること。
- ・申請データの保存期限の指定ができること。また、保存期限が経過した申請データは自動で廃棄できること。

8. 非機能要件

(1)利用環境等

①本サービスの利用時間および利用者

本サービス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、システムの主な利用者は市民および職員とする。

②市民環境

- ・パソコン、スマートフォンで利用できること。
- ・サポートするブラウザについては以下の種別の最新バージョンに関して動作保証すること。また、バージョンが古い場合に、アップデートを促す機能を備えること。

Google Chrome、Safari、Microsoft Edge

③職員環境

- ・総合行政ネットワーク(LGWAN)に接続しているパソコンで利用できること。
(職員の申請情報等へのアクセスはLGWAN経由で行えるようにすること。)
- ・LGWAN以外からはアクセスできないようにできること。(IPアドレスでの接続制限などにより接続制御を実現できること)

④システム・ハード環境

- ・公開サーバ及びバックアップ装置等を含むすべての機器を庁舎内に設置せず、インターネットデータセンター又はパブリッククラウドを利用したASP/SaaS 方式とすること。
- ・データの保存場所(国)は日本であること。

(2) 信頼性要件

- ・稼働率は 99.9%以上とする。
- ・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。
- ・障害時の対応フローや連絡体制を構築すること。

(3) 性能要件

概ね 3 秒以内の応答性能を確保すること。アクセスが集中するピーク時においても同様とする。ただし、プロバイダ回線事業者等が提供するネットワークの影響や、大量データを取り扱うような処理の実行時には適用しない。

(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、ユニバーサルデザインに配慮し、一貫性があるインターフェースであること。また、本市の組織名称、ロゴマーク等も表示させること。

(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に努めるとともに、外部からの不正な接続およ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。

① アクセス制御およびログの管理

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およ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。

② 暗号化

通信および蓄積データに対して暗号化を行う機能を設けること。なお、暗号化の各機能や強度については、設計時に決定する。

③ 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。

④ 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、脆弱性対策を行うこと。

(6) 決済サービス

証明書交付手数料等の収入については、指定代理納付者が本市指定口座に振込むこと（令和 4 年 1 月 4 日からは指定納付受託者制度に変わる）。

取扱うクレジットカードの手数料率は 3.5%（税抜）程度とすること。

9. 運用保守

本サービスの運用・保守業務については本業務に含めるものとする。

(1)運用・保守要件

- ①ハードウェア障害・ソフトウェア不具合等の早期発見・予防に努めること。
- ②システムの安定的運用をはかるため、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やパッチ適用等を行うこと。
- ③本サービスに関し、契約以後に、標準機能が拡張された場合や仕様変更(いわゆるバージョンアップ等)がある場合には、その機能を制限することなく使用できるようにすること。

(2)利用状況・統計情報の提出

利用状況・統計情報報告書を提出すること。月に1回の提出を想定。内容は行政手続き別の申請件数等を想定しているが、具体的には本市と契約締結後に調整すること。

(3)障害対応

- ①障害に対して、予防、発生時の迅速な処理手順、再発防止のための方策などを決定し、安定的な稼働管理を行うこと。
- ②監視により、障害及び障害の予兆の事象を検知した場合は、本市に迅速に連絡するとともに、直ちに状況及び障害個所の特定の把握、影響範囲の調査、即時対応し、早い原状復帰に努めること。また、本市が障害を発見した場合、電話、メールによる問い合わせに対応すること。
- ③稼働診断、定期点検等により障害の予防を行うこと。
- ④障害対応履歴の集積、分析により再発防止を行うこと。

(4)問い合わせ対応

- ①原則として平日(土・日曜日、祝日を除く)の8時30分から17時15分までとする。ただし、緊急時は、本市と協議の上対応すること。
- ②問い合わせの受付および回答手段は、電話、FAX、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。

(5)職員の研修

円滑にシステム運用できるように、職員にシステム導入時における操作研修をオンライン又は実地により行うこと。研修は3回程度を想定している。また、職員にシステムの運用に関する助言及び指導を行うこと。

10. 導入費用及び使用料の考え方

本サービスについての導入(企画調整・カスタマイズ等)費用は、使用料に含めること。ただし、令和4年1月～3月の使用料は総額の38%以下であること。

なお、サービス提供準備期間(設定作業、試験等)は令和3年10月からを想定している。

11. 成果物

本業務が想定する成果物は以下のとおりであるので、成果物を作成し、本市の検収を受けること。

(1) 成果物

ア サービス概要書

機能概要、操作マニュアル及びその運用条件など、本業務の全体概要を示したものの。

イ 月次報告書

利用状況・統計情報の報告書

(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。

12. 納入場所

岡山市 市民生活局 市民生活部 区政推進課

13. 特記事項

(1) 再委託

本業務について再委託が必要となる場合は、下請負通知書を提出すること。
なお、その場合においても、再々委託は認めない。

(2) 個人情報保護等

①本業務の遂行に関し知り得た事項について、履行期間中はもちろんのこと、履行期間終了後においてもこれを他に漏えいし、又は他の目的に利用してはならず、また、岡山市個人情報保護条例(平成12年市条例第34号)及び岡山市情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。

②本業務の履行にあたり、個人情報保護条例に基づく「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」を作成し、本市、受託者双方記名押印のうえ、各自その1通を保管する。

(3) 情報の管理

①本市から提供する資料等については、情報漏洩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。

②サービス終了にあたっては、本市が指定した日までに利用者データを完全に消去すること。

③サービス終了にあたり、処理中のものも含め、保存期限が到達していないデータを全てCSV形式で出力ができること。

④記録媒体の廃棄にあたっては、NIST SP800-88Rev.1 に定義されている Purge (除去) レベル又は Destroy (破壊) レベル相当による処理 (磁気的な方法

による破壊、OS 等からのアクセスが不可能な領域も含めた領域の上書き消去、ブロック消去、暗号化消去、又は物理的な方法による破壊)を行うこと。

(4) その他

- ①仕様変更・機能追加等については、受託者と本市との協議により取り扱うこと。
- ②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。
- ③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。
- ④本契約終了後の延長契約や再契約等を保証するものではない。