

京都府・市町村共同電子申請
サービス提供業務仕様書

京都府自治体情報化推進協議会

京都府・市町村共同電子申請サービス提供業務仕様書

目次

1	プロジェクトの概要	2
1.1	基本情報	2
1.2	調達背景・目的	2
1.3	想定される申請件数等	2
1.4	本業務の範囲	3
2	本調達の要件	4
2.1	業務期間等	4
2.2	成果物	4
2.3	利用料に係る要件	5
3	業務要件	6
3.1	サービス導入業務	6
3.2	準備期間における移行支援業務	6
3.3	サービス提供業務	6
3.4	サービスに係る運用保守業務	7
4	セキュリティ要件	9
5	データセンター要件	10
6	本業務の実施にあたり、プロポーザルにおいて提案を求める事項	11
7	その他	13
7.1	機密保護・個人情報保護	13
7.2	不適合責任	13
7.3	契約期間終了時のデータの引継ぎ	13
7.4	法令等の遵守	13
7.5	共同利用への対応	14
7.6	協議	14
7.7	その他	14

京都府・市町村共同電子申請サービス提供業務仕様書（以下「本仕様書」という。）は、京都府自治体情報化推進協議会が、電子申請サービスを調達するにあたり、その仕様を定めたものである。

1 プロジェクトの概要

1.1 基本情報

- 業 務 名：京都府・市町村共同電子申請サービス提供業務（以下「本業務」という。）
 担 当 課：京都府自治体情報化推進協議会（開発局：京都府総合政策環境部情報政策課）
 （以下「協議会」という。）
 選 考：公募型提案評価方式（プロポーザル方式）

1.2 調達の背景・目的

京都府・市町村共同電子申請サービス（以下「サービス」という。）は、行政手続の申請や届出等をインターネットによりオンラインで可能とするサービスであり、住民の利便性向上と職員業務の効率化を図るため、平成 20 年度から運用を開始した。

現行サービスの利用期間は、令和 7 年 10 月までとなっており、令和 7 年 11 月以降に利用するサービスについて、今回、プロポーザル方式により調達を実施する。

1.3 想定される申請件数等

想定される申請件数等については、以下のとおり。

図表 1 想定される申請件数等

項 目		想定件数等（年間）※
住民側サービス	申請件数	637,500 件
	申請者ID（利用ユーザ）登録数	75,000 ユーザ
職員側サービス （管理機能）	登録様式数	22,500 様式
	手続担当者ID登録数	4,000 ユーザ

また、現行サービスのほかに、個別に電子申請サービスを利用している団体があり、当該団体が、個別サービスで利用している手続についても、将来的に本サービスを利用する可能性があるため、留意すること。

図表 2 電子申請システム（個別運用）の手続数・申請件数

項 目		想定件数等（年間）※
住民側サービス	申請件数	132,500 件
職員側サービス（管理機能）	登録様式数	280 様式

※ 想定件数等については、現行システムの利用実績を踏まえ、サービス提供業務及びサービスに係る運用保守業務の終了までに、令和 5 年度実績の 2.5 倍程度まで件数等が増加することを見込んだ数値である。

1.4 本業務の範囲

電子申請サービスの提供に加え、準備期間（※）における移行支援業務及びサービス開始後における運用・保守業務についても、今回の調達における業務範囲に含むものとする。

なお、現行サービスから本サービスへの申請データ移行作業自体は、業務範囲に含まない。

- (1) サービス導入業務
 - サービス提供に向けた初期設定・アカウント登録 ほか
 - 職員への研修（職員説明会の実施・マニュアル等の作成 ほか）
- (2) 準備期間における移行支援業務
 - 複雑な様式（入力フォーム）の作成支援（希望者に対してのみ）
 - 準備期間におけるサービス提供
- (3) サービス提供業務
 - 本仕様書に定める各要件を満たした電子申請サービスの提供
- (4) サービスに係る運用保守業務
 - 障害対応等の運用保守
 - 運用サポートデスクの設置
 - 定例会開催、機能改善の検討

※ 準備期間（令和6年11月1日～令和7年10月31日を想定）

- 府及び市町村が、次に掲げる申請手続の移行作業を順次実施し、移行が終了した団体については、本サービスを電子申請の本番環境として利用することから、準備期間においても、本仕様書の次ページ以降に記載する要件により、本運用開始後と同程度の水準のサービス提供が必要となる。

【府及び市町村による申請手続の移行作業】

- ① 情報所管課（管理者）による手続担当者IDの作成・割り当て
- ② 手続担当者による、試験環境を利用した様式の作成
- ③ 作成した様式の動作確認
- ④ 様式を本番環境で公開

2 本調達 の要件

2.1 業務期間等

(1) サービス導入業務

業務期間	契約締結日から令和6年10月31日まで
業務要件	「3 業務要件 3.1 サービス導入業務」のとおり

(2) 準備期間における移行支援業務

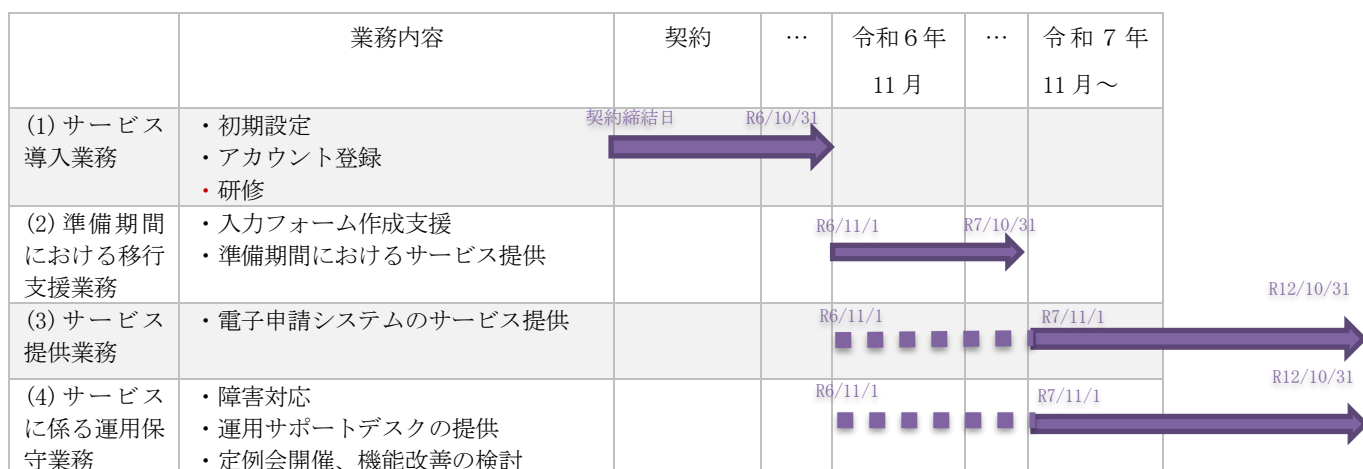
業務期間	令和6年11月1日から令和7年10月31日まで
業務要件	「3 業務要件 3.2 準備期間における移行支援業務」のとおり

(3) サービス提供業務

(4) サービスに係る運用保守業務

業務期間	令和7年11月1日から令和12年10月31日まで（60か月）
業務要件	「3 業務要件 3.3 サービス提供業務」及び「3.4 サービスに係る運用保守業務」のとおり

図表3 業務期間



2.2 成果物

(1) PDF形式およびMicrosoft Office 2019 (Word、ExcelまたはPowerPoint) 以降のOpenXML形式の電子ファイルで提出すること。

(2) 下記資料を、必要に応じて補足資料を添付の上、提出すること。

(ア) 操作マニュアル

- ・ 手続担当者向けおよび申請者向け（詳細版および簡易版）を用意すること。
- ・ 機能改善等により機能が更新された際は、必要な改訂を行うこと。
- ・ テスト接続開始日までに納品すること。
- ・ A4用紙に印刷できること。

(イ) 毎月1回、以下の項目について、協議会に報告すること。

図表4 月次報告項目一覧

項 目	内 容
S L A	S L A 順守状況
障害報告	障害対応実績（一覧）
その他	（以下、必要に応じて） 上記以外の一時的業務遂行についての報告 更なるサービス品質向上に向けた提案 など

2.3 利用料に係る要件

- ・ 「サービス導入業務」「準備期間における移行支援業務」に係る費用については、業務を実施する年度ごと（令和6年度・令和7年度）の一括払いとする。
- ・ 「サービス提供業務」「サービスに係る運用保守業務」に係る費用については、月払いとし、契約期間における月額料金は、原則同額とすること。

3 業務要件

3.1 サービス導入業務

- ・ サービスの利用が可能となるよう、必要となる環境の構築、初期設定、アカウント登録等の作業を実施すること。
- ・ 機能面、性能面で問題なくサービスが利用できることを確認するため、テストを実施すること。
- ・ 情報所管課、手続担当者を対象とした説明会、マニュアルの作成等、職員向けの研修を企画し、実施すること。

3.2 準備期間における移行支援業務

- ・ 申請内容が複雑で、作成に労力を要する入力フォームについて、希望する団体があつた場合、作成すること（現時点で10様式程度を想定）。
- ・ 府及び市町村が実施する移行作業にあたり、各団体からの個別相談や問い合わせ対応等の支援を実施すること。
- ・ 準備期間中において、「3.3 サービス提供業務」及び「3.4 サービスに係る運用保守業務」の運用保守要件、「4 セキュリティ要件」「5 データセンター要件」の要件を満たすサービス等を提供すること。

3.3 サービス提供業務

下記に記載する要件を満たす、電子申請サービスを提供すること。

図表5 電子申請サービス要件

項目	内容
基本要件	別紙4「京都府・市町村共同電子申請サービス機能要件表」の「基本要件」を参照すること
機能要件	別紙4「京都府・市町村共同電子申請サービス機能要件表」の「機能要件」を参照すること
可用性・信頼性要件	<ul style="list-style-type: none">・ 住民側サービスは24時間365日の稼働を原則とすること。・ 年間のシステム稼働率は、99%を目標とすること。・ 業務停止を伴う障害が発生した際には、6時間以内でのシステム復旧を目標とすること。・ 申請データについて、障害等により、データの破損等が発生した場合、障害等の発生時点で復旧が可能であること。・ DDoS攻撃などのサービス不能攻撃に対して、サービスの継続が可能であること。
性能要件	<ul style="list-style-type: none">・ アクセスが集中するピーク時においても、利用者がストレスなく利用できる応答速度を実現すること。

オンライン決済要件	<ul style="list-style-type: none"> ・少なくともクレジットカードによるオンライン決済ができること。なお、利用者の利便を図る見地から、多様な決済手段を利用できることが望ましい。 ・申請後の即時決済、手続担当者による申請受理後の決済の双方に対応できること。また、決済を行った手続が取り下げとなった場合等における返金処理にも対応できること。 ・オンラインで利用者に対する領収書の発行が可能であること。 ・クレジットカードなどの決済情報等の情報流出を引き起こさないための対策が講じられていること。
ネットワーク要件	申請者はインターネットからシステムの利用が可能であること。職員によるシステムへのアクセスは、少なくともL G W A Nからの接続が可能であること。
クライアント環境要件	一般的に利用されているOS及びブラウザで利用が可能であること。また、今後新たに提供されるOSやブラウザにも、利用状況に応じて適切なタイミングで対応すること。
試験環境に係る要件	本番環境以外に、自由に様式作成や操作シミュレーションを行える試験環境を提供すること。

3.4 サービスに係る運用保守業務

下記の要件を満たす、運用保守業務を実施すること。

図表6 運用保守要件

項 目	内 容
運用保守要件	<ul style="list-style-type: none"> ・定期保守等の作業は、2週間前に協議会に承認を得た上、利用者に周知を行うものとし、夜間等利用者が少ない時間において実施すること。 ・障害連絡の受付については、24時間365日受け付けること。また、サービス提供事業者において、障害（予兆を含む）が検知可能な体制を整えること。 ・障害発生時は、関係者（協議会、参加団体及び手続担当者など）への周知や発生事象の報告を行うとともに、即時復旧に向けて対応を実施すること。 ・障害対処後は、協議会へ回復報告、復旧に至るまでの経緯、再発防止策を報告すること。
運用サポートデスク要件	<ul style="list-style-type: none"> ・住民及び職員の双方から操作に関する問合せ等を受付けるサポートデスクを設置すること。（年間 1,000件程度） ・受付手段は、Webフォーム、電話（フリーダイヤル）とすること。 Webフォームは24時間365日の受付を可能とし、電話は、月曜日から金曜日（12月29日から1月3日及び祝日を除く）の9時から17時での受付を可能とすること。 ・サポートデスクで受付けた問合せ内容は、日々取りまとめ、翌営業日に報告すること。また、1か月の問合せ件数を集計し、翌月10営業日以内に報告すること。

	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急を要する問い合わせ内容については、協議会との協議のうえ対応すること。
<p>定例会開催・機能改善の検討に係る要件</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・協議会との定例会を3か月に1回以上開催し、利用状況のレポート、月別のサービスの利用状況（申請数、アクセス数など）およびSLAの順守状況などを報告すること。 ・必要に応じて利用促進に有効となる情報提供等、サービスの利用率が向上するような提案を行うこと。 ・サポートデスクに寄せられた声などを、運用業務の効率化に活用するとともに、機能改善に向けた要望を把握し、サービスへの反映を検討すること。 ・サービスの課題確認、改善を図る提案を、必要に応じて作成し、協議会に提出すること。

4 セキュリティ要件

府民が本サービスを利用するにあたり、個人情報等の重要な情報をやり取りすることから、下記に例示するセキュリティ対策を講じているなど、安全性・機密性・可用性の高いサービスが提供されていること。

図表7 セキュリティ対策 例示

項 目	内 容
アクセス・利用制限	ユーザに応じて必要なアクセス管理やシステム利用の制限がされていること。
データの秘匿・改ざん防止	伝送データや保存データ、サーバログ等について、暗号化等の手段により、漏洩、改ざん等が防止されていること。
ウイルス対策	ウイルスやマルウェア等に対する対策が講じられていること。
脆弱性管理	OS、ミドルウェア等が有する脆弱性について、適切な対策が講じられていること。
ファイル無害化対応	申請者がインターネットからシステムに送信した電子ファイルについて、手続担当者がLGWAN環境から取得する際に、ファイル無害化処理が実施されていること。
入退室管理要件	運用保守業務等、本サービスに係る情報を取り扱う場所において、入退室の規制、防犯カメラの設置等、必要な情報セキュリティ対策が講じられていること。

5 データセンター要件

本サービスで使用するデータセンターは、日本国内に設置し、データセンターファシリテイスタンドアティア3相当以上に準拠していること。

なお、データセンターサービスを提供する事業者にて、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS 適合性評価制度に基づく ISMS 認証）、またはそれと同等の認証（JIS Q27001、ISO /IEC27001）の取得がされていること。

6 本業務の実施にあたり、プロポーザルにおいて提案を求める事項

本仕様書に記載している各要件を実現するための方法・手段等について、下記の項目例を参考の上、幅広く提案を行うこと。

提案にあたっては、適切なサービスレベル（SLA）を設定し、各サービスレベルの目標値及びモニタリング方法と併せて示すこと。

また、本仕様書に記載していない要件又は上回る要件であって、利用者の利便向上及び手續担当者の業務改善等に資すると認められる場合、当該機能等及びその効果について、提案すること。

図表 8 提案項目例

項目		項目例
3.1 サービス導入業務		<ul style="list-style-type: none"> ・実施予定の業務の詳細について、示すこと。 ・テストの概要（確認項目等）について提案すること。 ・職員に対する研修手段及び内容について提案すること。
3.2 準備期間における移行支援業務		<ul style="list-style-type: none"> ・準備期間中に、段階的に各団体が本番環境として利用することを踏まえ、実施する業務の詳細について、提案すること。
3.3 サービス提供業務	基本要件	各要件について、実施（実装）可/不可について記載すること。
	機能要件	なお、「要望」である旨、明記されているものを除き、原則、実施（実装）がされていることを条件とする。
	可用性・信頼性要件	<ul style="list-style-type: none"> ・障害等の発生時点にデータ等の復旧を可能とするための手段について示すこと。 ・サービス不能攻撃発生時において、サービスの継続を可能とするための手段について示すこと。
	性能要件	応答時間の目標時間を設定すること。
	オンライン決済要件	<ul style="list-style-type: none"> ・各要件を実現する機能の詳細について示すこと。 ・クレジットカード以外に対応している決済手段（予定のものも含む）について示すこと。 ・決済情報等の情報流出を引き起こさないために講じている対策の内容について示すこと。
	ネットワーク要件	サービス提供にあたり、想定しているネットワーク構成を示すこと。
	クライアント環境要件	提案するサービスがサポートしているクライアント環境（OS、ブラウザ）を示すこと。
	試験環境に係る要件	提供可能な試験環境の内容について示すこと。
3.4 サービスに係る運用保守業務		<ul style="list-style-type: none"> ・運用サポートデスクの体制及びサービス提供内容（受付手段、開設時間 他）について提案すること。

4 セキュリティ要件	<ul style="list-style-type: none"> ・アクセス管理やシステム利用制限の内容について提案すること。 ・漏洩、改ざん、消去等の防止のために実施予定としている対策内容について提案すること。 ・ウイルスやマルウェア等に対する対策内容について提案すること。 ・OS、ミドルウェア等の脆弱性対策について提案すること。
5 データセンター要件	<p>利用予定のデータセンターのティアレベルその他要件について提案すること。</p>

7 その他

7.1 機密保護・個人情報保護

- (1) 本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。この項については、契約期間の終了または解除後も同様とする。また、成果物（本業務の過程で得られた記録等を含む。）を協議会の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与または譲渡してはならない。
- (2) 本業務の遂行のために協議会が提供した資料、データ等は業務以外の目的で使用しないこと。また、これらの資料、データ等は業務終了までに協議会に返却すること。
- (3) 本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- (4) 本業務に従事する者に対して、個人情報保護の教育を行うこと。

7.2 不適合責任

- (1) 本サービスの本運用開始後1年の間に、正当な理由無く、本仕様書で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による不良及び不具合が判明した場合において、協議会が改良を要求した際は、協議会と協議の上、無償で改良すること。なお、この場合、改良のために操作内容を変更しないこと。
- (2) 本サービスを運用する上で必要な情報の提供に努め、協議会からの障害発生時の情報開示請求などの問い合わせや助言要求に対して、誠意をもって対応すること。
- (3) 提案業者の責めに帰すべき理由により、第三者に損害を与えた場合、提案業者がその損害を賠償すること。

7.3 契約期間終了時のデータの引継ぎ

契約期間終了時には、蓄積された全てのデータを協議会及び利用団体に無償で引き継ぐこと。データ形式はCSV形式を基本とする。提案業者は、引継ぎの完了を協議会及び利用団体が確認した後、すみやかに当該データの確実な消去を行い、協議会及び利用団体に報告すること。その際、事業者が発生する費用については、協議会及び利用団体に別途請求しないこと。

7.4 法令等の遵守

提案業者は、本業務の遂行に当たっては以下に掲げる法令等を遵守すること。

- (1) 国等で定められた法・ガイドライン
 - ・ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
 - ・ 不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成11年法律第128号）
 - ・ 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）
 - ・ 特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）（平成26年特定個人情報保護委員会告示第6号）

(2) 協議会が定めるセキュリティポリシー等

- ・ 京都府自治体情報化推進協議会開発局情報セキュリティポリシー
- ・ 各団体の情報セキュリティポリシー

7.5 共同利用への対応

- (1) 本府及び府内市町村での共同利用を前提としたサービスとして提供すること。
- (2) 市町村が新たに参加することを可能とするサービスであること。その場合、先行して提供しているサービスで登録した申請者情報は、再登録することなく参加市町村でも利用できること。
- (3) 参加市町村を選択するための選択ページがあり、新たに追加となった市町村に関しても、本サービスのメニューからリンクできる機能を提供すること。
- (4) 追加参加団体は、原則年1回の募集とし、随時の追加は認めない考え方としているが、状況により柔軟に対応するよう、努めること。

7.6 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、または本仕様書に定めのない事項（仕様変更、機能追加等）で協議の必要がある場合は、協議会と協議を行うこと。

7.7 その他

自治体における電子申請システムの利用については、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画【第3.0版】（令和6年4月24日）」において、自治体フロントヤード改革や公金収納における eLTAX の活用等が今後進められるとともに、「デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和6年6月21日）」において、「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」として、自治体が共同で利用する共通 SaaS・デジタル公共インフラ（DPI）の考え方が示されていることから、サービスの提供にあたっては、これらの動向に十分留意すること。