

いばらき電子申請・届出サービス

提供業務仕様書

目 次

1	基本的要件	2
2	利用環境要件	3
3	機能要件	5
4	セキュリティ要件	5
5	保守・監視要件	6
6	運用支援要件	7
7	ヘルプデスク要件	7
8	職員研修要件	9
9	S L A要件	9
10	サービス移行支援要件	10
11	セキュリティ強靱化サービス要件	10

1 基本的要件

(1) 業務名

いばらき電子申請・届出サービス提供業務（以下「本業務」という。）

(2) 本仕様書の位置づけ

いばらき電子申請・届出サービス提供業務仕様書（以下「本仕様書」という。）は、茨城県市町村共同システム整備運営協議会（以下「本協議会」という。）がいばらき電子申請・届出サービス（以下「本サービス」という。）の提供を受けるにあたり必要な要件を定める。

(3) 業務概要

ア 住民が自宅や職場等から 24 時間 365 日オンラインによる申請・届出等の手続が可能となることで、時間的・場所的制約をなくし、来庁の削減による住民の可処分時間の創出、交通費、通信費の削減などを図る。

イ 職員の事務処理時間の削減や紙および保管場所の削減、通信費の削減などを図る。

ウ 茨城県と県内全市町村が共同でサービスの提供を受けることで、電子申請・届出サービスの利用に要する経費の削減を図る。

(4) サービス利用期間

契約締結の日から令和 11 年 9 月 30 日までとする。

(5) 基本要件

ア 提供するサービスは、パソコンだけでなく、スマートフォン、タブレット等の多様な端末及び OS から利用できる Web アプリケーションであること。

イ 茨城県及び県内全市町村の既存のネットワーク及び端末で利用可能であること。

ウ 茨城県及び県内全市町村の職員が業務で利用する審査者側及び管理者側の機能は、総合行政ネットワーク（L GWAN）等のセキュアなネットワークで提供されること。

エ 申請・届出等の手続を行う住民側の機能がインターネットを介して安全に提供されること。

オ 住民側、職員側ともに専用のソフトウェアを使用することなく、容易にサービスが利用できること。

カ 主要な OS 及びブラウザに対応し、現在利用可能なバージョンに対応するとともに、今後のバージョンアップにも柔軟に対応できるサービスであること。

キ 社会保障・税番号制度（いわゆるマイナンバー制度）等社会情勢に対応したサービスであること。

(6) 業務内容

ア サービス提供業務

本要件表の要件を満たすサービスを ASP 方式により提供する業務を行うものであり、サービスの運用保守管理を含む。

(ア) サービス改善

(イ) 運用支援

(ウ) 操作研修

(エ) ヘルプデスク

(オ) その他サービス稼働に必要な業務

イ その他付随業務

上記に付随する業務で、運用管理上必要と考えられる業務を行う。

なお、県及び市町村が令和6年9月までに作成した「いばらき電子申請・届出サービス」の様式について、新たなサービスに移行させる必要がある場合は、当該移行作業についても付随業務に含まれる。

(7) その他条件、留意事項

ア 本要件表に付随する業務に基づく作業において、本協議会からの要求があれば適切に対応を行うとともに、適切な報告を行うものとする。

イ 契約期間内に本サービスの提供事業者側に起因するシステム変更等があった場合でも、原則としてサービス提供費の増額変更は認めない。

ただし、特別の事由による場合は本協議会及び受託者で協議のうえ対応するものとする。

ウ 本仕様書に定めのない事項、業務を遂行するうえで新たに発生した事項及び疑義については、本協議会及び受託者で協議のうえ実施するものとする。

エ 本協議会としては、サービスの利用率向上を目指しているので、より利用しやすいサービスとなるよう、環境の設定に留意すること。

2 利用環境要件

(1) サービス利用環境

ア 電子申請環境

(ア) 申請種別

一般申請及び簡易申請が利用できること。

(イ) 住民側環境

本番環境とテスト環境が利用できること。

(ウ) 職員側環境

本番環境とテスト環境が利用できること。

審査者機能及び管理者機能が利用できること。

イ 基盤連携機能

(ア) 認証基盤連携

次の認証サービスを自治体ごとに選択し利用できること。

a 公的個人認証基盤 (JPKI)

b 地方公共団体組織認証基盤(LGPKI)

c 商業登記認証基盤

d 民間認証基盤

(イ) 決済基盤連携

決済サービスとしてペイジー決済及びクレジットカード決済を利用できる環境にあること。

併せて、今後他の決済サービスを利用できるようになることが望ましい。

(ウ) マイナポータル連携

国が提供するマイナポータルのぴったりサービス API 連携を利用できる環境にあ

ること。

(2) 申請者側利用環境

ア 端末

一般的に市販されている以下の端末から本サービスを支障なく利用できること。

WindowsOS 端末 (10 以降)、MAC OS 端末 (OS X 以降)、
Android OS 端末 (V7.X 以降)、iOS 端末 (V10.X 以降)

イ OS

Microsoft Windows 10、Mac OS X v10.12 以降が支障なく利用できること (ただし、メーカーサポート対象外となった場合を除く)。

また、今後発表される OS にも順次対応すること。

ウ ブラウザ

HTML Living Standard に対応したすべてのブラウザが支障なく利用できること。

また、今後発表されるブラウザにも順次対応すること。

エ スマートフォン

スマートフォンで利用できること。

オ ソフトウェア

ブラウザのみで本サービスを利用できることとし、事前に特別なアプリケーションをインストールする必要がないこと。

ただし、公的個人認証 (JPKI) 等の基盤連携及び署名機能のために Java 実行環境 (JRE) や一般的に公開されている各種プラグインのインストールが必要な場合はその旨を明記し、必要なソフトウェア及び設定方法を操作説明書及びヘルプ画面に記載すること。

カ 住民側接続

(ア) 住民等と本サービス間のネットワークとしてインターネットを利用すること。

(イ) 接続にあたっては、本サービス側にファイアウォールを設置してインターネット側からの不正侵入を防止するとともに、申請者端末と本サービスとの間で送受信されるデータを暗号化することによって機密保持を図ること。

(ウ) LGWAN 運営協議会より LGWAN-ASP サービスとして提供が認められていること。

(エ) インターネットと LGWAN との間はファイアウォール等を設置し、不正な閲覧・加工を遮断するとともに相互の接続を許可しない仕組みを施すこと。

キ 個人番号カードへの対応

住民基本台帳カードに加え、社会保障・税番号制度の導入により平成 28 年 1 月から導入された個人番号カードによる公的個人認証サービスに対応できること。

(3) 職員側利用環境

ア 端末

一般的な性能を有する端末から本サービスを支障なく利用できること。

イ OS

Microsoft Windows 10 が支障なく利用できること (ただし、メーカーサポート対象外となった場合を除く)。

また、今後発表される OS にも順次対応すること。

ウ ブラウザ

Microsoft Edge(Windows 10) (今後発表されるバージョンを含む) が支障なく利用できること。

また、HTML Living Standard に対応した FireFox、Chrome 等の主なブラウザ (今後発表されるものを含む) でも利用できること。

なお、これらのブラウザは、今後発表される新バージョンに、発表後速やかに対応すること。

エ ソフトウェア

ブラウザのみで本サービスを利用できることとし、事前に特別なアプリケーションをインストールする必要がないこと。

ただし、地方公共団体組織認証基盤(LGPKI)等の基盤連携及び署名機能のために Java 実行環境 (J R E) や一般的に公開されている各種プラグインのインストールが必要な場合はその旨を明記し、必要なソフトウェア及び設定方法を操作説明書及びヘルプ画面に記載すること。

オ シンククライアントシステムへの対応

シンククライアントを利用する職員端末(シンククライアント端末)の利用が可能であること。

今後新たなシンククライアント方式を採用する参加自治体が現れた場合には、本協議会と協議のうえ新方式への対応を図ること。

カ 文字コード

本サービスで使用する文字コードは UCS-2 の範囲で文字を使用すること。

キ 職員側接続

(ア) 参加団体と本サービス間のネットワークとして LGWAN を利用すること。

(イ) 接続にあたっては、本サービス側にファイアウォールを設置して、LGWAN 側からの不正侵入を防止するとともに、送受信されるデータを暗号化することによって機密保持を図ること。

(ウ) LGWAN 回線については、接続回線は総合行政ネットワーク運営協議会が認める通信事業者が提供する専用回線であること。

(エ) 総合行政ネットワーク運営協議会の規定等に基づき接続すること。

3 機能要件

本業務における利用サービス機能は、以下の通りである。詳細は、別表「いばらき電子申請・届出サービス機能要件表」を参照のこと。

- (1) 申請者機能要件
- (2) 審査者機能要件
- (3) 管理者機能要件
- (4) 様式作成機能要件

4 セキュリティ要件

(1) 基本要件

茨城県情報セキュリティ基本方針を定める規程、茨城県情報セキュリティ対策基準を定める要項、本協議会のセキュリティーポリシー及び参加自治体のセキュリティに関する規程等に準拠し、適切なセキュリティ対策を実施すること。

(2) 個人情報

受託者は、個人情報保護法を遵守するとともに、業務を実施するため個人情報を取り扱う場合には、本協議会構成員の個人情報保護に関する規程の遵守に関し必要な措置を講ずること。

(3) 情報セキュリティ要件

「ASP・SaaS における情報セキュリティ対策ガイドライン」

(http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/policyreports/chousa/asp_saas/pdf/asp_saas_zentai.pdf) にまとめられた ASP・SaaS 事業者が実施すべき情報セキュリティ対策が、「ASP・SaaS サービス種別のパターン」分類がパターン 1 もしくは 2 のシステムとして、物理的、技術的対策を実施されていること。

なお、詳細については、別表「ASP・SaaS における情報セキュリティ対策（物理的・技術的対策）の準拠状況確認表」によること。

(4) データ等格納サーバ及びその設置場所等に係る信頼性

データセンターの設置場所は、国内であること。対応基準は、「データセンターファシリティスタンダード」（日本データセンター協会 2012 年 3 月 15 日改訂版）のティア 4 に適合していること。適合状況については、別表「データセンター要件確認表（データセンターファシリティスタンダードの要件確認表）」によること。

ただし、ISMAP 認証を取得済みの日本国内にあるデータセンターを利用する場合は、この限りではないものとする。

(5) セキュリティ監査

サービス提供事業者は、本協議会が行う、年 1 回程度の情報セキュリティ監査に対応すること。

本協議会は、情報資産に係る情報セキュリティ対策の状況について、定期的に監査を実施することとしており、外部委託を行っている場合は、委託事業者に対する監査を実施している。監査の実施方法及び日時等については、本協議会と受託者が協議のうえ決定する。

5 保守・監視要件

(1) 運用保守要件

ア 運用保守業務

(ア) システムに必要な作業を行う場合は、作業手順書を作成すること。

(イ) 作業手順書の整備及び更新を行うこと。

(ウ) 本協議会が指示した場合は、作業手順書を提示すること。

(エ) 作業は、原則として 2 名以上の担当者によって行い、実施時に段階別にチェックをすること。

(オ) 障害発生時には迅速に障害原因を特定し、システムの緊急停止、ログの取得及び保

全等の初期対応を適切に行うこと。

(カ) データのバックアップ（自動化されている場合はテープの交換等）を行うこと。

(キ) パッチ情報の取得、事前評価及び適用を行うこと。

(ク) 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。

(ケ) 本協議会に対して、毎月 1 回の定期運用・保守報告を行うこと。

イ 運用保守体制

(ア) 運用保守要員を適切に配置すること。

(イ) 配置時間外でも障害受付が可能な体制を整えること。

(ウ) 障害発生時の連絡体制を確立すること。

(エ) 本協議会との連絡窓口は一本化すること。

ウ 運用保守ドキュメント作成

(ア) 次に示すドキュメントについて、改訂の都度、作成して提出すること。

a 詳細仕様書

b 利用者（住民）マニュアル

c 審査者用マニュアル

d 管理者用マニュアル

e サービス仕様書

f 緊急時対応計画書

(イ) ドキュメントの内容及び体裁については、あらかじめ本協議会と調整を図ること。

(2) 監視保守要件

ア 監視保守業務

(ア) 一元的に効率的な集中監視を行い、障害の早期発見、障害原因の早期特定及び迅速な対応を行うこと。

(イ) サーバ及びネットワーク機器の稼動状況の監視、負荷状況の監視、アクセス監視、ログ監視、ウィルス検知並びに改ざん検知を行うこと。

(ウ) 本協議会に対して、毎月 1 回の定期監視保守報告を行うこと。

イ 監視保守体制

(ア) 監視要員を適切に配置すること。

(イ) 監視要員は 24 時間配置とすること。

(ウ) 監視場所はセキュリティが確保されていること。

6 運用支援要件

(1) 協議会運用支援

本協議会がサービスを運用するうえでの課題解決に向けた支援を行うこと。

(2) 他システム連携支援

次のシステム連携に関して、参加自治体に対して支援を行うこと。

ア 参加団体の庁内システムと本サービス

イ 他申請システムと本サービス

ウ 決済システムと本サービス

(3) 利用者支援

利用者の利便性を向上させるため、サービスの継続的改善を図ること。

7 ヘルプデスク要件

(1) ヘルプデスクの設置

申請者及び職員からの問合せ窓口として、それぞれにヘルプデスクを設置すること。

(2) 業務内容

ア 申請者及び職員からの最低限の問合せ手段として、電話、FAX、電子メール、WEB フォームを用意し問合せに対応すること。

イ ヘルプデスクが受ける問合せについて対応手順を予め定め、本協議会と調整を図ること。

ウ ヘルプデスクへの問合せに対しては、可能な限りヘルプデスクから回答できる工夫をし、その場で回答できない場合には、運用部門や自治体担当者への照会を行い、たらい回し等を防止すること。

エ 履歴を踏まえた対応により、利用者へのサービス向上に資する対策をとること。

オ 障害発生時には、障害通知、障害対応作業指示受付、障害対応作業指示の伝達など障害に対しての連絡対応を行うこと。

カ 対応履歴(ログ)の管理を行い、本協議会に月次報告を行うこと。

キ 対応履歴(ログ)の活用(頻繁にある問合せ(FAQ)や統計情報として、申請者・職員へのWEB 上公開など)を行うこと。

(3) 受付対応条件

ア 電話対応は、平日 9:00 から 17:00 まで受付し、応対すること。

イ 電子メール、FAX、WEB フォームは 24 時間受付を行い、受付時間外に受信した電子メール、FAX への回答は 翌開設日に対応すること。

ウ 電話はフリーダイヤルなど、申請者や自治体に費用負担が発生しないものであること。

エ 利用者、利用回数等に制限がなく、誰でも利用できるものとする。

オ 受付時間外の自動ガイダンスなど、利用者のサービス向上に資する対策をとること。

(4) 運用体制の確保

ア 運用責任者を設置し、問題対応、報告、指示などを迅速にかつ的確にできる体制を整えること。

イ 応対者については、事前に応対研修等を行い、運用に支障の無いようにすること。

ウ FAQ を事前に準備するとともに、応対内容を FAQ として蓄積し活用することで、迅速かつ正確な対応を行うこと。

エ FAQ 情報の公開を行いサービス向上に努めること。

オ SLA に基づいた報告を行うとともに、問題点の改善を行うこと。

(5) セキュリティの確保

ア ヘルプデスク内で業務に用いる記録媒体については、保管場所を明確にし、その利用記録簿を作成すること。また、廃棄にあたっては、廃棄簿を作成すること。

- イ ヘルプデスク担当者は、限られたエリア内で業務にあたりエリア外への情報の持ち出しは行わないこと。
- ウ 記録媒体の紛失などによる情報漏えいについて、十分に注意すること。
- エ 問合せ者の個人情報は、ヘルプデスク業務上必要と認められるもの以外を収集しないこと。
- オ ヘルプデスク業務上必要と認められる場合を除いて、応対において扱った個人情報の複写は行ってはならないこと。
- カ 応対において扱った個人情報は、応対終了後、必ず破棄すること。

8 職員研修要件

(1) 研修内容

ア 審査者研修（担当者研修）

本サービスを利用して行う申請の受付、審査、通知書発行といった一連の業務処理の操作について研修を実施すること。

イ 管理者研修

本サービスを利用する上で必要な各種マスタの設定など一連の管理業務処理の操作について研修を実施すること。

ウ 様式作成研修

本サービスを利用する上で必要な電子様式作成や手続搭載など、手続を公開するための一連の操作について研修を実施すること。

(2) 研修計画

ア 研修方法

実機を用いた研修、Web 環境を活用したオンライン研修又は研修動画のオンライン配信を行うこととし、具体的な方法については、本協議会と協議のうえ決定するものとする。

研修受講者が、研修に参加していない他の職員に対して伝達研修を行えるよう、研修内容、研修テキスト等を工夫し、職員が各自治体内で研修会を実施できるよう、研修環境を提供すること。

なお、研修テキスト等の必要な資料の参加人数分の印刷は、本協議会側で行うこととする。

イ 研修時期

実機を用いた研修又は Web 環境を活用したオンライン研修を行う場合は、最大で延べ4日間行うものとする。

なお、開催日時については、本協議会と協議のうえ決定するものとする。

ウ 実施場所

職員が参加しやすい研修場所を設定すること。

エ その他

本研修実施にあたって、事前に本協議会と研修内容、実施スケジュールなどについて協議すること。

9 SLA要件

サービス開始までに ASP・SaaS 事業者は SLA（Service Level Agreement）の項目や設定値の最終的な調整を行い、SLA を締結すること。SLA の構成要素は以下の通りである。

SLA(案)について、提案すること。

構成要素	構成要素の概要
対象サービスとサービスメニュー、要件	SLAの対象となるサービスとそのサービス内容と要件
サービスの利用要件	サービス提供を受けたときの利用料金の計算方法
SLA評価項目	対象サービスのサービスレベルを評価する項目
SLA評価項目（設定値）	サービス品質を維持するため最低限守るべき品質値（保証値）と目標とする品質値（目標値）
SLA評価項目の測定方法	SLA評価項目（設定値）を測定するための方法
利用料金の減額（ペナルティ）	SLA評価項目（設定値）を守れなかった場合の減額金等の計算方法など
利用者側の義務	SLA評価項目（設定値）を保証するために利用者側で実施すべき義務
免責事項	SLA評価項目（設定値）の実績を算出する場合に免責される事項
運営ルール	利用者とASP・SaaS事業者の間の報告・連絡等のルール及び体制

10 サービス移行支援要件

（１） サービス移行支援

令和 11 年 10 月 1 日以降の次期サービスにおいても業務を滞りなく継続するため、参加自治体の基本情報等を含め、本サービスで使用している、移行に必要な各種情報資産を提供すること。

次期サービスへの移行に必要な情報の開示等、積極的に協力すること。

ア 対象資産

参加自治体の基本情報（部署、職員情報等）

手続情報

利用者情報

手続案内情報

イ 留意事項

次期サービスのサービス開始に支障がないよう、本協議会が別途指定する期日までに提供すること。

提供等について、協議事項が発生する場合は、本協議会と協議すること。

11 セキュリティ強靱化サービス要件

セキュリティ強化サービスについては、別紙「電子申請サービス セキュリティ強化サービス仕様書」による。

セキュリティ強化サービスのサニタイズ（浄化）処理機能については、「電子申請サービス利用規約」のとおりとする。