

品川区オンライン申請システム導入委託および
サービス利用契約 仕様書

令和4年4月

品川区

1. 件名

品川区オンライン申請システム導入委託およびサービス利用契約

2. 業務概要

新型コロナウイルス感染症が拡大し、社会状況が大きく変化し、区民の生活様式や働き方に大きな変化が生じている。このような中、品川区においても従来の行政サービスを抜本的に見直し、現在の社会の要請にこたえるために、情報技術を活用したデジタル化が求められている。新たな社会に的確に対応していくため、区としてデジタル・トランスフォーメーション（以下「DX」）の方向性を示した「品川区 DX 推進基本方針」を策定したところである。

本調達では、品川区 DX 推進基本方針を推進するための施策として、オンライン申請システムを導入することで、住民サービスの利便性向上及び職員の業務効率化を図ることを目的とする。特に住民サービスの利便性向上については、いつでも、どこでも簡易に利用できることはもちろん、UI/UX に配慮したより使いたくなるようなデザイン性や操作性を実現することを目指し、併せて職員の業務効率化においては、紙媒体による従来の申請受付からオンライン化することによる業務負担軽減および業務効率化を実現し、オンライン対象手続の拡大を目指す。更に、将来的には申請情報の横断的な連携による新たな付加価値の創造まで見据えている。

また、新たな機能を備えたオンライン申請システムの導入により、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止及び新しい生活様式等の観点から、行政手続きにおいても非対面・非接触にて完結できる対応を実現することを目的としている。

3. 履行期間

契約締結日から令和 5 年 3 月 31 日まで

なお、契約については構築業務とサービス利用に分けることを想定しており、各契約の履行期間は以下となります。

- ・ 構築業務：契約締結日から令和 4 年 11 月 30 日
- ・ サービス利用：令和 4 年 12 月 1 日から令和 5 年 3 月 31 日

4. 履行場所

区指定場所

5. 業務内容

5.1 業務範囲

本業務の実施範囲は以下の通りとする。

- (1) 品川区オンライン申請システム構築業務
 - ① プロジェクト管理
 - ② 要件定義
 - ③ 導入準備

- ④ データ移行及び支援
- ⑤ 機能開発及びテスト
- ⑥ 職員研修
- ⑦ その他付随する作業

(2) 品川区オンライン申請システムサービス利用業務

- ① プロジェクト管理
- ② システム運用保守業務
- ③ 運用支援業務
- ④ 職員研修
- ⑤ その他付随する作業

5.2 構築業務

本区職員（以下「職員」という。）が入力フォームを作成することができるオンライン申請サービス（以下「本サービス」という。）を提供すること。

※本サービスの機能要件については、「別紙 7_機能要件一覧」、非機能要件については「8. 非機能要件」を参照

本サービスの本格稼働に向けた準備を行うとともに、本格稼働の前に職員が動作確認するためのテスト期間を設けること。

職員向け説明会に出席し、その操作方法等について説明すること（WEB 会議システムを使つての説明でも可）。

導入前後において、必要に応じて開催する打合せ協議に参加すること（WEB 会議システムを使つての参加でも可）。

他自治体での導入事例等から、オンライン申請が可能で、区民サービスの向上及び業務効率化の度合いが高い行政手続を提案すること。

サービス利用者数や申請フォーム、申請数の増加に伴う利用料金の増加が極力生じない価格体系であること。

5.3 サービス利用業務

本サービスの運用・維持管理を行うこと。

※運用・保守の要件については、「9. 運用・保守要件」を参照

本サービスに障害が発生した場合は、原則、即時復旧するように対応すること。

本サービスの導入所管課（企画部情報推進課）からの問い合わせに対応すること。

5.4 対象手続

東京共同電子申請・届出サービスにて公開している各手続きを本サービスへ移行する予定である。移行作業は各原課職員が実施することを想定しているが、移行期間中の作業の支援を行える体制を整えること。なお、今後「品川区 DX 推進基本方針」に基づき対象手続

を段階的に拡大し、将来的には全手続きのオンライン化を目指している。

6. スケジュール

令和 4 年度にシステムの導入を行い本格稼動することを基本とする。以下にスケジュール案を示すが、詳細な日程については受託者及び委託者との協議により決定する。

(1) 構築業務、手続移行、職員研修

令和 4 年 7 月から令和 4 年 11 月末まで

(2) サービス正式運用（運用保守業務開始）

令和 4 年 12 月から令和 5 年 3 月まで

(3) 運用、職員研修、手続順次拡大

令和 5 年 4 月から

7. 機能要件

「別紙 7_機能要件一覧」に示す機能を実現すること。

8. 非機能要件

8.1 利用環境

- ✓ パソコン、スマートフォン、タブレット端末で利用できること。
- ✓ サポートする OS やブラウザについては、「Google Chrome」「safari」「Microsoft Edge」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構を備えること。

8.2 信頼性要件

- ✓ 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。
- ✓ 個人番号を含むデータについて、「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）」に基づいた安全管理措置に対応していること。
- ✓ 障害時の対応フローや連絡体制を構築すること。

8.3 性能要件・システム環境

- ✓ 同時アクセス発生時、3 秒以内の応答性能を目標とすること。
- ✓ システム環境はインターネットデータセンターまたはパブリッククラウドを利用した LGWAN-ASP もしくは SaaS 方式とすること。
- ✓ 提供するクラウドサービスにおいて個人情報又は要機密情報を取り扱場合には、別紙 8_外部委託利用実施手順に準拠すること。（但し、疑義がある場合は、事前に区へ該当事項について協議し、承諾を得ること。）

8.4 アクセシビリティ

- ✓ 日本産業規格 JIS X8341 シリーズ、「みんなの公共サイト運用モデル」（総務省）、等に配慮して、アクセシビリティを確保した設計・開発を行うこと。

- ✓ 色の違いを識別しにくい利用者（視覚障害の方等）を考慮し、利用者への情報伝達や操作指示を促す手段はメッセージを表示する等とし、可能な限り色のみで判断するようなものは用いないこと。

8.5 セキュリティ要件

- ✓ 別紙 8_外部委託利用実施手順に準拠すること。（ただし、疑義がある場合は、事前に区へ該当事項について協議し、承諾を得ること。）

8.6 可用性要件

- ✓ 本サービスの稼働率は 99.9%を目標とすること。
- ✓ 本サービスの利用スケジュールは、24 時間 365 日とする。ただし、サービスの提供に用いるシステムメンテナンス等のための計画停止は許容する。
- ✓ 平常時、サービス停止を伴う障害が発生した際には、障害発生時点までのデータ復旧（日次バックアップからの復旧）を目標とする。
- ✓ 平常時、サービス停止を伴う障害が発生した際には、1 営業日以内でのサービス復旧を目標とする。

8.7 性能・拡張性要件

- ✓ 不特定多数のサービス利用者及びサービス管理者が同時にアクセスしても利用可能なアプリケーションを用いたサービスであること。
- ✓ サービス利用者数や申請フォームの増加に対応できる拡張性に優れたサービスであること。
- ✓ 現在のシステム利用状況は以下の通り。品川区の人口規模等を考慮に入れ、将来的な利用者数、手続き数、申請件数の増加に対応可能な拡張性を備えること。将来的には全手続きのオンライン化を目指している。
品川区の職員数：4,232 人
現在のオンライン化手続き数：196 件
申請件数（令和 3 年度実績）：16,975 件
申請件数（令和 2 年度実績）：6,635 件（手続き数：72 件）

8.8 ネットワーク

- ✓ 区民側利用者はインターネット接続によりサービスを利用できること。
- ✓ 職員は LGWAN ネットワークに接続できる端末から管理画面にアクセスできること。

8.9 システム間連携

- ✓ 他システム連携の際に必要なインターフェイス仕様を無償で開示すること。
- ✓ 業務システムやワークフローシステムとの連携が可能な拡張性を備えること。

8.10 手続の移行

- ✓ 東京共同電子申請・届出サービスにて受け付けている手続の新システムへの移行の支援を行うこと。

- ✓ 令和4年12月のサービス利用開始時に手続きの移行が完了できるよう支援を行うこと。

8.11 手数料

- ✓ 令和4年12月のサービス利用開始時よりオンライン決済を実施できること。
- ✓ オンライン決済の実現方法や本区で実施すべき事項などについて、提案すること。
※本事業とは別に、本区が決済事業者と契約を締結する必要がある場合は、想定される契約手続きや決済手数料等について参考情報として提案すること。

8.12 プロジェクト運用

- ✓ 移行のスケジュール及び実施方法を明確にし、本区に紙面または電子ファイルの形式で提出すること。
- ✓ マイルストーンごとに本区に対して報告を行うこと。
- ✓ 移行について、現行システムの業務に影響を極力与えない方法で行うこと。
- ✓ 移行について、区民側利用者に影響を極力与えない方法で行うこと。
- ✓ テスト環境で十分にテストを行った上で、本番環境への移行を行うこと。

8.13 職員研修、マニュアルの整備

- ✓ 職員側利用者に対して業務内容に応じたシステム操作研修を実施すること。
- ✓ 研修で使用する研修テキストは受託者側で用意すること。
- ✓ 研修で利用する機器は受託者側で用意することとするが、困難な場合は本区で用意する。また、研修会場については本区で用意するため、研修日時の日程調整を早めに申し出ること。
- ✓ 新型コロナウイルス対策などの観点から、集合研修が困難と判断した場合には、オンライン研修やeラーニングなども可能とする。
- ✓ 区民側利用者及び職員側利用者向けそれぞれに向けた操作マニュアルを整備すること。

9. 運用保守要件

9.1 運用・保守要件

① 障害管理

- ✓ サービス監視により障害および障害を招きうる事象を検知した場合、速やかに本区へ通知の上、必要な対策を迅速に講じること。
- ✓ サービスの障害を検知した場合は、本区への3時間以内の通知を目標とする。

② 定期メンテナンス

- ✓ サービスの提供に用いるシステムメンテナンス等のための計画停止は、2週間前までに本区に通知すること。
- ✓ サービスの提供に用いるOS等に係る緊急性の高いパッチは即時に適用し、それ以外は定期保守時に適用すること。

③ データ保管

- ✓ 本サービスの申請データを本サービス提供期間中保存し続けること。もしくは、申請データごとに保存期限について5年を期限に指定ができ、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。

- ✓ システムデータおよび申請書式や手続処理フローなど申請に必要なデータ、利用者のログインやデータ入力に必要なデータなど、システム再構築・再稼働に必要なデータのバックアップを行うこと。

④定例会

- ✓ 今年度については、システム運用開始後、月に1回障害報告及び運用状況報告を行うこと。なお、来年度以降は半年に1回程度を想定している。ただし、重大な障害等が発生した場合は、本区の求めに応じて報告を行うこと。

⑤問い合わせ対応

- ✓ 本区システム管理者からの問い合わせに対し、以下の通り対応すること。
 - ・時間帯は、原則として平日（土・日曜日、祝日を除く）の9時00分から17時00分までとする。
 - ・緊急時は、本区と協議のうえ対応する。
 - ・問い合わせの受付及び回答手段は、電話または電子メールとする。
- ✓ 職員向け操作のサポートとして、サポートデスクによる電話・メール対応を開設すること。なお、サポートデスクの対応時間も、原則として平日（土・日曜日、祝日を除く）の9時00分から17時00分までとする。

⑥BCP 対策

- ✓ 地震や風水害などの大規模災害等によるシステム停止については、可及的速やかに再稼働に努めること。

⑦バージョンアップ

- ✓ OS、ブラウザのバージョンアップ（サービスパック等を含む）に迅速に対応すること。
- ✓ システムのエンハンス（機能改善）を無償で行うこと。
- ✓ システム改修等を実施した場合は、随時、変更内容を反映した操作マニュアル及びサービス仕様書等の資料を提供すること。

9.2 運用支援

- ✓ 機構改革や職員異動の際に本区から情報提供を受け、組織・ユーザ情報の変更及び資産（手続・申請データ等）の移動を行うこと。
- ✓ その他、職員の運用支援を行うこと。

9.3 職員研修、マニュアルの整備（人事異動時期、機能改善実施後）

- ✓ 職員側利用者に対して業務内容に応じたシステム操作研修を実施すること。
- ✓ 研修で使用する研修テキストは受託者側で用意すること。
- ✓ 研修で利用する機器は受託者側で用意することとするが、困難な場合は本区で用意する。また、研修会場については本区で用意するため、研修日時の日程調整を早めに申し出ること。
- ✓ 新型コロナウイルス対策などの観点から、集合研修が困難と判断した場合には、オンライン研修やeラーニングなども可能とする。
- ✓ 区民側利用者及び職員側利用者向けそれぞれに向けた操作マニュアルを整備すること。

10. その他

- ✓ 最新の技術等を積極的に採用してサービス向上に努めること。
- ✓ 明記していない事項について疑義が生じた場合は、受託者及び委託者で協議して決定すること。
- ✓ 次期システムから別システム（次次期システム）へ移行となった際には、必要とする資産（手続様式やデータベースなど）についての情報を無償で提供し、移行作業に協力すること。
- ✓ 契約終了時や記憶媒体の廃棄等を実施する場合、次に掲げる措置を実施しなければならない。
 - ・ データの復元が困難な状態とした上で、データを確実に消去した証明を提出すること。
 - ・ 証明と合わせて、作業日時、作業者及び確認者等、データ消去作業が確実に行われたことを担保する作業記録を提出すること。

11. 成果物

以下に示す納品物を期日までに本区へ提出すること。全ての成果物は紙媒体にて正副1部、電子媒体（DVD 又はCD-ROM）にて1部納品すること。なお、新たに開発する必要がなく、すでに提供されているクラウドサービスを利用する場合は、次のうち省略可能又は異なる形式の成果物が想定されるため、必要な成果物を柔軟に提案すること。

11.1 構築業務における成果物

成果物	概要	期日
プロジェクト計画書	全体スケジュール（WBS）、プロジェクト管理にかかわる事項、体制、会議体等	契約締結後 7 営業日以内
進捗報告書	進捗管理表、課題管理表	進捗報告日の前営業日
設計書	要件確認書、基本設計書、詳細設計書（ハードウェア構成台帳、ソフトウェア構成台帳、ネットワーク構成図、IP アドレス・セグメント一覧、ソフトウェア構成図、システム監視設計、バッチジョブスケジュール、ID 管理簿、パラメータシート等）	各工程の完了日
テスト計画書・結果報告書	テスト計画（外観単体試験、アプリケーション試験、障害試験、負荷試験、レスポンス試験、ネットワーク試験、バックアップ・リストア試験等）、テストの結果報告	テスト開始時
移行計画書	システム移行スケジュール、移行方法等	システム移行時

成果物	概要	期日
研修にかかわる資料	研修計画、テキスト等	研修開始前の本区が定める時期
保守・運用計画書	保守計画、運用計画	運用開始前
マニュアル	利用者側マニュアル、職員側マニュアル、システム管理者向けマニュアル、	研修開始前の本区が定める時期

11.2 サービス利用業務における成果物

成果物	概要	期日
プロジェクト計画書	全体スケジュール（WBS）、プロジェクト管理にかかわる事項、体制、会議体等	契約締結後 7 営業日以内
運用保守報告書	障害報告、運用状況報告、問合せ対応状況 等	進捗報告日の前営業日
研修にかかわる資料	研修計画、テキスト等 ※人事異動の時期、機能改善が行われた後など、運用段階における研修	研修開始前の本区が定める時期
マニュアル	利用者側マニュアル、職員側マニュアル、システム管理者向けマニュアル ※機能改善等によりマニュアルが改修となる場合	研修開始前の本区が定める時期

12. その他留意事項

- (ア) 受託者は、区の契約及び規則等に基づく指示に従い業務を実施すること。また、業務を遂行するにあたり、関係法令等を遵守して実施すること。
- (イ) 区が必要と認めたときは、委託した業務についての立入検査を実施することができる。また、受託者はこの検査に協力しなければならない。
- (ウ) 本仕様書に明記されていない事項であっても、業務を円滑に遂行するために必要な作業については本業務に含むこととする。
- (エ) 本仕様書の内容に違反し、区に損害を与えた時は、受託者は、監督員と協議の上その損害を賠償しなければならない。
- (オ) 本仕様書に定めのない事項については、区と受託者が協議して決定する。
- (カ) 履行時における車両について

①本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、「都民の契約と

安全を確保する環境に関する条例」(平成12年東京都条例第215号)他、各県条例に規定するディーゼル車規制に適合する自動車とすること。

②適合の確認のために、当該自動車の「自動車検査証(車検証)」および「粒子状物質減少装置装着」等の提示又は写しの提出を求められた場合は、速やかに提示又は提出すること。

(キ)区は独自の仕組みある「しながわエコリンク」(環境マネジメントシステム)に基づき、全庁を挙げて環境への取り組みを推進していることから、契約の履行にあたっては次に掲げる事項について配慮すること。

①業務の効率的な実施に心がけ、省エネルギー・省資源に努めること。

②業務に関連する環境法令を遵守し、環境や人に影響を及ぼす事故を防止すること。