

オンライン行政手続サービス構築等業務委託仕様書

1 発注者

オンライン行政手続サービス構築等業務委託

2 発注者

福島県（以下「甲」という。）

3 事業の目的

福島県では、県民一人一人が豊かさや幸せを実感できる県づくりを進めていくため、令和4年3月に策定した「福島県デジタル化推進計画」において掲げた「誰もが行政手続をオンラインで実現できる社会」を実現するため、行政手続のオンライン化を積極的に推進し、統一した分かりやすいユーザーインターフェース（メニューやボタンの操作性など。以下「UI」という。）の導入等により、オンライン利用率を引き上げることを目的に実施する。

また、導入したサービスを県内の市町村と共同利用することで、行政手続に係る県民・事業者の利便性向上と受付機関である県及び市町村の業務効率化を図る。

4 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日（水）まで

5 業務内容

(1) 基本機能

- ・オンライン申請（会員登録をせずに申請できる簡易申請を含みます）機能に加えて、本事業では市町村との共同利用を想定しています。現在、共同利用している市町村が活用している主な機能は、以下のとおりです。

| 共同利用自治体の人口規模 | PDF 出力機能 | ファイル無 害化機能 | 窓口オンラ イン機能 | 電子認証機 能 | オンライン 決済 |
|------------------|----------|---------------|---------------|------------|-------------|
| 福島県（人口 170 万人） | ○ | ○ | | ○ | |
| A 自治体（人口 50,358） | ○ | ○ | | | |
| C 自治体（人口 32,982） | ○ | ○ | ○ | | |
| D 自治体（人口 11,412） | ○ | ○ | | | |
| F 自治体（人口 14,632） | ○ | ○ | | | ○ |
| G 自治体（人口 6,200） | ○ | ○ | | | |

※人口は令和7年1月1日時点の数値で算出

- ・各機能の説明については以下のとおり。

| | |
|-----------|--|
| PDF 出力機能 | 申請書やアンケートなどの入力内容を、PDF ファイルとして出力・保存することができること。 |
| ファイル無害化機能 | 申請データ（アップロードされた添付ファイル含む）に対して、ウイルスやマルウェアの混入、悪意あるプログ |

| | |
|-----------|--|
| | ラムの添付を防止するための無害化処理を実施し、LGWAN環境に取り込むことができること。 |
| 窓口オンライン機能 | 窓口で申請書を手書きする手間をなくし、手続きを簡略化できること |
| 電子認証機能 | マイナンバーカードを利用した認証機能を有すること |
| オンライン決済機能 | オンライン決済が利用できること |

※上記の機能がない場合でも、同等の業務運用が可能な代替手段がある場合は、その方法を記載してください。

(2) セキュリティ・障害対応について

ア セキュリティ

- ・個人情報保護法及び福島県セキュリティポリシーを遵守すること。
- ・個人情報やその他情報資産を適切に管理する体制になっていること。

イ 不正プログラム対策

- ・サービスの稼働環境及び開発・テスト環境においては、コンピュータウイルス等不正プログラムの侵入や外部からの不正アクセスが起きないように対策を講じるとともに、それら対策で用いるソフトウェアは常に最新の状態に保つこと。
- ・サービスの稼働環境及び開発・テスト環境で用いる OS やソフトウェアは、不正プログラム対策に係るパッチやバージョンアップなど適宜実施できる環境を準備すること。

ウ 障害対応について

- ・本サービスの運用にあたり、24時間365日体制でシステム監視を行い、障害発生時には速やかに対応すること。
- ・障害発生時には、甲及び共同利用自治体へ速やかに連絡し、障害の内容・影響範囲・対応状況・復旧見込み等を報告すること。

(3) 管理者機能について

ア 管理者ライセンス

- ・管理者ライセンス数に制限がある場合には、上限について明示すること。

イ 申請フォームの登録等

- ・任意の名称の申請フォームを作成でき、作成できるフォーム数に制限がないこと。
- ・登録した申請フォームの修正、削除や、フォームの公開・非公開が設定できること。
- ・事業者が事前に用意しているテンプレートや以前に作成した申請フォームを利用して、新たな申請フォームを作成できること。
- ・テンプレート化したフォームは、同様のシステムを導入している自治体と共有し、再利用可能であること。
- ・受付できる申請件数に制限がなく、申請フォームごとに受付できる申請件数の上限を設定できること。

ウ 入力項目の設定

- ・設定可能な入力項目について、容易にフォームをレイアウトできること。
- ・各項目について、必須・任意入力の区別が設定できること。
- ・日付について、入力できる期間の制限をかけられること。

エ 添付ファイルの設定

- ・添付ファイルを添付した申請が可能であり、添付可能な拡張子を設定できること。

- オ 申請データの管理
 - ・職員に設定された権限に紐づいた申請データのみが閲覧できること。
- カ 申請等データの出力・印刷
 - ・申請情報の詳細画面から一件ごとに CSV、PDF 形式で出力できること。
 - ・添付ファイルのダウンロードは、申請一覧画面で対象の申請を選択し、複数ファイルを一括出力できること。
- キ ステータス管理
 - ・申請の確認状況に応じたステータス登録ができること。
 - ・ステータスを申請受付・完了・差し戻し・取下げに変更したときに、システム内及びメール等で送付する任意のメッセージを設定できること。
 - ・手続ごとの申請一覧画面から手動もしくは CSV データのアップロード等により選択した申請データのステータスを一括で更新できること。
- ク 申請等受付・審査等機能
 - ・新規申請到達時、その手続を所管しているグループに登録されたメールアドレス宛に、申請があった旨をメールで通知できること。
 - ・重複申請をチェックすることができること。
 - ・申請内容に不備があった場合、その不備内容に応じて必要と認める際に職員側で訂正し、申請処理ができること。
 - ・訂正したことをシステムの機能やメール等の手段により、利用者に通知することができること。
 - ・差し戻し理由、修正指示内容等を入力し、差し戻すことができること。
 - ・申請者から電話等で取り下げ依頼があった場合に、職員が代行して申請を取り下げることができること。

(3) 他システムとの連携について

福島県では、「データ連携基盤の共同利用に関するビジョン」に基づき、データ連携基盤で生成・管理する共通 ID を活用した、他システムとのデータ連携を理想としています。将来的には本サービスにおいても共通の ID を活用したデータ連携を検討しているため、将来的な追加開発の可否等について自由に提案してください。ID 連携の実装が将来的にも難しい場合は、代替的なデータ連携方法（例：API 連携、CSV 連携）について自由に提案してください。

(4) 県内市町村との共同利用について

本サービスは、県および 5 自治体が利用することを前提とし、県が代表して契約を締結行うため、提案・見積は、6 団体（県+5 自治体）の利用を合算した総額とすること。

※共同利用市町村数は、契約事業者決定後に再度希望調査を行うため、上記の想定数より少なくなる可能性があります。

今後共同利用自治体が増加した場合には、利用団体数に応じたボリュームディスカウント等が可能であれば、その内容についても自由に提案すること。

(5) 見積内容について

イニシャルコストとランニングコストが発生する場合には、分かるように記載するとともに、令和 8 年度のランニングコストと令和 9 年度のランニングコストが異なる場合には、令和 9 年度のランニングコストが分かるように記載すること。

(6) その他

本サービスの利用促進や、共同利用市町の拡大に寄与する取組（例：説明会開催、マニュアル作成、FAQ 整備、サポート窓口設置等）があれば自由に提案してください。

6 業務スケジュール

以下のスケジュールを想定しており、受託者はこれを参考とした詳細なスケジュールを策定の上、業務を実施すること。

<想定スケジュール>

- ・令和8年3月：事業者選定
- ・令和8年4月：運用・環境設計
- ・令和8年5月～6月：手続設定
- ・令和8年7月～本格運用

7 成果物

以下の成果物を提出すること。なお、成果物に関しては、受託者が案を提示し甲が内容の決定を行ったものとし、電子媒体及び紙媒体でそれぞれ一式ずつ納入を行うこと。

- ・プロジェクト計画書 一式
- ・概要資料 一式
- ・運用のためのマニュアル等資料 一式
- ・サービス品審保証協定書（SLA定義書）又はサービスレベル目標（SLO） 一式

8 提出期限

令和9年3月31日（水）