

綾川町行政手続きポータルサイト構築業務

仕様書

令和8年5月

綾川町 総務課デジタル推進室

1. 業務の概要

業務名

綾川町行政手続き検索ポータルサイト構築業務

(以下「本業務」という)

(1) 公開日

令和9年2月1日を予定とする。

(2) 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

(3) 目的

現在、行政手続きに関する情報を町公式ホームページにて提供しているが、情報量の増加に伴い、住民が必要とする手続き情報に迅速かつ的確にたどり着くことが困難な状況にある。本業務は、行政手続きに特化した情報のみを集約し、容易に検索可能な専用ポータルサイトを構築することにより、住民の利便性向上及び行政サービスへのアクセス性改善を図ることを目的とする。

(4) 業務内容

主な業務項目は下記の通りとする。

- (ア) 手続きの棚卸及び棚卸結果一覧の提供業務
- (イ) 手続き検索ポータルサイトの構築業務
- (ウ) 職員向け操作研修業務
- (エ) システム保守業務

2. 手続きの棚卸及び棚卸結果一覧の提供業務

(1) 本町公式ホームページ (<https://www.town.ayagawa.lg.jp/>) 上に掲載している全ての手続きページの調査を行い、各手続きページの掲載内容を Excel ファイルにまとめ、本町に報告すること。また、手続き検索ポータルサイトへ掲載する手続きを、本町と協議し選定すること。

(2) Excel ファイルには、1 手続きごとに以下の情報を記載すること。

- (ア) 担当課
- (イ) 手続き名称
- (ウ) 手続きの概要
- (エ) 手続き方法 (窓口、郵送、電話、FAX、メール、オンライン申請システム、手続き方法の詳細)
- (オ) 受付期間 (受付開始日、受付開始時間、受付終了日、受付終了時間)
- (カ) 申請窓口 (担当部署窓口等)
- (キ) 手続きができる人 (本人、代理人、同一世帯の方等)

(ク)費用・手数料

(ケ)申請に必要な様式(様式名称、ファイル名等)

※ホームページ上の1手続きごとに(ア)～(ケ)の記載の有無を確認し、記載がある項目はExcelに記入、記載がない項目は空欄とする。

- (3) 調査・選定のプロセスは本町へ提案すること。
- (4) 調査結果について、グラフ等を用いたサマ리를記載すること。
- (5) 職員にて窓口の対応時間等をExcelに記載することで、手続きごとのオンライン化の難易度を測定できること。

3. 手続き検索ポータルサイトの構築業務

前項2.により選定した情報を基に、手続き毎に記事ページを作成し、本ポータルサイトに掲載すること。

(1) ポータルサイト概要

(ア)検索しやすく、使いやすいシンプルなサイト構成とすること。

(イ)全体構成、掲載項目の整理、利用者のアクセシビリティ、ユーザビリティ等を考慮すること。

(ウ)マイナポータル ぴったりサービスに掲載している手続き情報を同期してポータルサイトに掲載でき、二重管理が不要であること。

(エ)ポータルサイトのトップページには、ピックアップしたい手続き情報やお知らせを画像付きで掲載できるエリアを設けること。

(オ)(エ)とは別に、注目させたい手続き情報を複数表示するエリアを設けること。手続き情報は職員側にて編集、掲載が可能であること。

(カ)手続きページに至るまでのパンくずリストを掲載し、閲覧者自身が辿ってきたカテゴリを確認でき、必要に応じ、経由したカテゴリに戻れること。

(キ)「戸籍・住民票」「妊娠・出産」「入札・契約」等、カテゴリ別で、手続きページを検索することができること。

(ク)所管課別で、手続きページを検索することができること。

(ケ)「窓口」「郵送」「オンライン」等、申請方法別で、手続きページを検索することができること。

(コ)手続きごとにタグを付与することができ、タグで絞り込み検索が可能であること。なお、タグの情報は予め受託者にて複数用意すること。

(サ)キーワード検索で、手続きページを検索することができること。

(シ)ライフイベント(転入、転居、転出、結婚、出生、離婚、死亡等)において、自身に関する質問に答える事で、必要な手続きを案内できるナビゲーション機能を有すること。

機能を利用する際は、利用者の途中離脱を防ぐために、質問を表示するページ

は最小限にし、複数の質問が1ページ内で表示・チェック可能であること。

(ス)ポータルサイトのヘッダー、フッターには綾川町ホームページへ遷移できるリンクを設けること。

(セ)構築に当たっては十分なセキュリティ対策を講じること。サイト内の全ページにおいて、常時SSL化に対応すること。なお、SSLの更新手続きについては受託者が責任を持って行うこと。

(ソ)ドメインは、協議の上、決定とする。

(タ)以下のCMS機能を有すること。

- 新たに記事ページ・カテゴリを作成することができること。
- 記事ページの入力項目はテンプレート化されており、サイト内のページ構成の統一が図れること。
- 管理している記事ページ・カテゴリを編集、削除できること。
- 職員の使用端末からID及びパスワードを利用しログインすることができること。
- 所属の業務以外の申請設定や申請内容は参照できないようにするなどの権限管理が設定できること。
- 運用開始後に本町職員にて掲載情報の見直しが容易に行えるよう、各ページの掲載内容をCSV形式で一括ダウンロードできること。

4. 職員向け操作研修業務

(1) 操作マニュアルの作成

(ア) ページを作成する際に一般的に必要なまたは注意すべき事柄を説明するための専用マニュアルを作成すること。

(イ) システム管理ユーザー、一般ユーザー別に操作マニュアルを作成すること。なお、特別な知識を持たない一般職員でも、内容を見ただけで操作ができるよう、わかりやすい表現で記述された操作マニュアルであること。

(2) 職員研修の実施

導入支援として、操作研修(1日)を行うこと。研修不参加者への動画配信が可能であること。

5. システム運用保守業務

(1) システム動作環境

(ア) インターネットデータセンター(以下、「IDC」という)を利用したASP/SaaS方式とし、機器・ネットワーク回線等の維持管理等一切を受託事業者が行うものとする。

- (イ) 本サービス提供のために、本町とデータセンターとの接続について、インターネット回線による接続とすること。
- (ウ) 運用に関する問い合わせ窓口、障害受付窓口を用意すること。
- (エ) 24時間365日、運用可能な体制を確保すること。
- (オ) システムのバージョンアップや機能の追加等に対応できる拡張性をもたせること。
- (カ) サーバダウン等のトラブルが発生した場合でも迅速にサービス復旧ができる措置を講じること。

(2) 運用・保守要件

- (ア) 住民側申請インターフェースは24時間365日の稼働を原則とし、障害の早期発見・予防に努めること。
- (イ) システムの安定的運用を図るため、定期的な保守を行うこと。
- (ウ) ソフトウェアに対して、OS等のパッチ適用、バージョンアップを行うこと。
- (エ) 受託者は、本システムの稼働後、少なくとも5年間は継続して保守・運用支援業務を請け負うことができること。
- (オ) 制度の法改正によるシステム改修が発生した場合は、利用料又は保守料の範囲内で対応することを原則とする。ただし、大規模な改修を行う場合は、別途協議とする。

(3) システム監視

- (ア) システム監視ツールを活用して稼働監視を実施すること。
- (イ) 異常発生時には障害時対応マニュアルに基づき迅速に対応し、障害の局所化、システム停止の回避や停止時間の最短化に努めること。
- (ウ) 具体的な監視項目は以下の通りとする。
 - ・ネットワーク稼働監視
 - ・ネットワーク負荷状況（トラフィック）
 - ・サーバの稼働監視
 - ・プロセス監視（OS系、アプリケーション系）
 - ・ログ監視
 - ・サーバの負荷監視（CPU、メモリ、ディスク）
- (エ) サーバ及び運用管理端末のコンピュータウィルス対策や、本システムに対するチェックを常実施するなど、万全なセキュリティ管理を行うこと。ウィルスを検知した場合には、直ちに適切な対応を実施すること。
- (オ) 障害を検知した場合はすみやかに報告し、対策を講じること。
- (カ) 障害時の早期回復のため、1日1回以上バックアップを行うこと。

(キ) 計画停止の際は、やむを得ない場合を除きサービスに影響する場合は事前に連絡すること。

(ク) セキュリティ面等、システムに与える影響が大きいと判断した場合には、システムの緊急停止を行い、すみやかに報告すること。

(4) セキュリティ

(ア) 導入業者は「綾川町情報セキュリティポリシー」を遵守し、情報の保護に努めること。

(イ) 綾川町個人情報の保護に関する法律施行条例その他の関係法令に準拠すること。

(ウ) 本システムの提供元は、プライバシーマーク又は情報セキュリティマネジメントシステムの認証を取得していること。

(エ) サーバで使用しているソフトウェアについては、常に最新バージョンを維持してウィルス感染等を防止すること。

(オ) 情報漏えい対策が十分にとられていること。

(カ) 異常または障害が発見された際には、速やかに本町へ連絡すること。システム監視ツールを活用して稼働監視を実施すること。

(5) データセンター要件

本業務におけるサービスは、以下の要件を満たすこと。なお、要件を満たせない項目がある場合は、提供資格を有しないものとする。

(ア) データセンターは国内に存在し、受託者によって保守が可能であること。

(イ) 稼働時間：24 時間 365 日

サイトが正常に動作する状態の時間。なお、正常でない状態とは、システムのすべての機能が利用できない状態であり、停止してから正常に戻るまでの時間を停止時間とする。計画停止は停止時間に含めない。

(ウ) 稼働率：99.5%以上

$(1 \text{ 年間の稼働予定時間} - \text{当該期間の停止期間}) \div 1 \text{ 年間の稼働予定時間} \times 100$

(エ) バックアップ：1 日に 1 度

(6) 障害対応

(ア) 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について障害管理計画を作成し、安定的な稼働管理を行うこと。

(イ) 障害が発生した場合は、本町に迅速に連絡するとともに、直ちに状況の把握を行い、障害箇所の特定、影響範囲の調査、即時対応、現状復帰すること。また、本町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。

- (ウ)稼働診断により障害の予防を行うこと。
- (エ)障害対応履歴の集積・分析、障害原因の分析により再発防止を行うこと。

(7) 問い合わせ対応

- (ア)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。ただし、緊急時は、本町と協議の上対応すること。また、原因の究明、対処・復旧作業等までのスケジュールを本町と協議の上、確実に実施すること。

6. 納品

本業務完了後、速やかに下記の書類等を提出すること。紙媒体及び電子媒体（CD-ROM）を各 1 部納品すること。

- (ア)システム一式
- (イ)プロジェクト計画書
- (ウ)設計資料
- (エ)対象手続きのリスト
- (オ)操作マニュアル

7. 検収

受託者は、業務完了後速やかに業務完了報告を行うこと。

本町は納入日から 7 営業日以内に納品物の検査を行い、その結果不備が認められた場合、受託者は可能な限り速やかに不備を解消し、修正した成果物を再度納入すること。また、本町は再度納入された成果物の検査を速やかに行う。

(1) 再委託

受託事業者は、デザイン、設計、データ移行、公開、保守など各工程を一括して受託者内で完結できること。基本的には第三者委託をする場合は事前に申し出ること。作業工程の一部を委託する場合には、あらかじめ本町の同意を得るものとし、再委託先の行った作業の結果については、受託者が全責任を負うこと。

(2) 守秘義務

個人情報、秘密と指定した事項および業務の履行に際し知り得た秘密（以下「秘密情報」という。）を第三者に漏らし、または不当な目的で利用してはならない。契約終了後も同様とする。

(3) 著作権

作成される成果物の著作権等の取り扱いは、次に定めるところによる。

(ア) 本業務により作成された業務の成果物の所有権、著作権及びその他の権利は、受託者に帰属するものとする。ただし、本町はあらかじめ、受託者の許諾を得た場合には、業務の成果品等を元に翻案して、二次著作物を制作し、譲渡、貸与等を行うことができる。

(イ) 業務の成果品等に、受託業者が従前から補修する知的財産権（著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報を含む。）が含まれていた場合には、権利は受託者に留保されるが、本町は、本業務の成果品等を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用できるものとする。

(ウ) 受託者は、本町に対し、著作者人格権を行使しないものとする。

以上