

令和8年度 電子申請システム 導入・運営支援事業 仕様書

鹿児島県霧島市

令和8年4月

1 目次

2 基本事項	2
2.1 業務の名称	2
2.2 調達目的	2
2.3 本業務の範囲	2
3 本調達の要件	2
3.1 履行期間	2
3.2 費用の考え方	2
4 業務要件	3
4.1 本システムの提供	3
4.1.1 機能要件	3
4.1.2 非機能要件	3
4.2 運用・保守	3
4.2.1 運用・保守体制	3
4.2.2 運用・保守実施内容	4
5 業務体制	4
6 研修	4
7 追加提案事項（任意提案）	5
8 その他	5
8.1 貸与品	5
8.2 機密保護・個人情報保護	5
8.3 契約不適合責任等	6
8.4 契約終了時のデータの引継ぎ等	6
8.5 法令等の遵守	6
8.6 著作権に関する留意事項	7
8.7 協議	7

2 基本事項

2.1 業務の名称

令和8年度霧島市電子申請システム導入・運営支援事業

2.2 調達目的

本市は、令和6年4月に策定した「霧島市行政手続のオンライン化方針」に基づき、行政手続のオンライン化を推進している。

本事業は、きりしまDX未来図【第2.0版】に基づき、UI/UXに優れた汎用的な電子申請機能に加え、「キャッシュレス」や「電子窓口」等の機能を備えたシステムを導入するものである。これにより、申請から決済までスマートフォンで完結する仕組みを構築し、行政手続きの拡充を図るとともに、市民の来庁負担の軽減及び利便性の向上を図ることを目的とする。

2.3 本業務の範囲

本業務の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 電子申請システム（以下「本システム」という。）の提供
SaaS型システムの提供及び必要な機能の具備
- (2) 各種マニュアルの提供及び操作研修の実施
管理者用・一般職員用マニュアルの作成及び操作研修の実施
- (3) 本システムの運用・保守
稼働後の保守、障害対応、法改正等に伴うアップデート、利用状況分析に基づく改善提案。なお、本仕様書に基づく調達の過程で明らかとなる作業及び受注者が提案時に必要とした作業は、原則、本業務の範囲とする。

3 本調達の要件

3.1 履行期間

契約締結日（令和8年5月上旬）から令和9年3月31日まで

契約締結後から令和8年6月30日までを「導入・構築期間（システム設定、操作研修等）」とし、令和8年7月1日から令和9年3月31日までを「本稼働・運用保守期間」とする。

なお、次年度以降の契約については、予算の成立を条件として、別途改めて締結するものとする。

3.2 費用の考え方

金額は、消費税及び地方消費税込みで記載すること。

- (1) 令和8年度に発生する費用
 - ・構築費用（初期費用）及びランニングコストを分けて見積書に明記すること。
 - ・本システムのランニングコスト（オプション機能及び運用・保守費用を含む。以下同じ。）について、導入・構築期間（契約締結日から令和8年6月30日まで）の費用は発生しないものとし、本稼働・運用保守期間の経費を支払いの対象とする。

- ・任意提案に係る経費については、見積書にその旨を明記すること。
 - ・トライアルとして無償利用期間の提供が可能な場合は、その期間、利用可能な機能の範囲、本稼働へのデータ移行の可否及び条件等を企画提案書に明記すること。
- (2) 令和9年度、令和10年度に発生する費用
- ・令和8年度に導入した機能を継続使用することを前提とし、令和9年度及び令和10年度に発生する全ての費用（別額利用料金、保守・サポート費、更新費用等）について見積書（別途様式）に明記すること。
 - ・任意提案に係るランニングコストについては、見積書にその旨を記載すること。
なお、当該経費が発生しない場合は、見積書にその旨を記載すること。
- (3) オンライン決済サービスに要する費用
- オンライン決済サービスについては、決済手段ごとの手数料率等、導入スケジュール及び手数料の請求・支払方法の詳細について、企画提案書に記載すること。
- (4) 本システムを利用する地方公共団体共通で対応すべき事項にかかる費用
- ・国の法改正や制度変更により、本システムを利用する全ての地方公共団体に共通して必要となる機能改修等は、本システムの標準仕様として、追加経費の発生なく無料で実施すること。
 - ・やむを得ず追加経費が発生する場合には、積算根拠を提示した上で、実施の可否について本市と協議を行うこと。

4 業務要件

4.1 本システムの提供

4.1.1 機能要件

別紙1「機能要件一覧」にて提示する。

4.1.2 非機能要件

別紙2「非機能要件一覧」にて提示する。

4.2 運用・保守

4.2.1 運用・保守体制

- (1) 専用窓口（カスタマーサポート）の設置

本システムの操作方法、設定、障害発生時の対応について、本市職員からの問い合わせに応じるための専用窓口を設置すること。

- ・電話（平日の午前8時15分から午後5時までを希望。時間帯については企画提案書に記載すること。）及び電子メールによる対応が可能であること。
- ・受託者が標準サービスとして提供するLGWAN環境下で利用可能なチャットツールの提供が可能な場合は、その旨を企画提案書に記載すること。ただし、当該ツールの利用に当たり、本市にライセンス費用等の追加負担が発生しない形態であること。

(2) 緊急時の対応

重大な障害や緊急を要する問題が発生した際、迅速に解決を図れる連絡体制を維持すること。緊急時は本市と協議の上、優先的に対応にあたること。

4.2.2 運用・保守実施内容

(1) 運用時間

24時間365日の稼働を原則とする。ただし、保守点検等のため計画的に停止する場合は、あらかじめ本市の了承を得るものとする。

(2) 障害への対応

- ・ 障害発生時の連絡体制及び対応フロー等をあらかじめ定め、本市の求めに応じて提示すること。
- ・ 障害発生時の連絡を受けた場合は速やかにその障害原因を特定し、管理画面、電話又は電子メール等により、本市へ進捗及び結果を報告すること。
- ・ 不正アクセスやシステム障害等により、データの漏洩や消失など重大な障害が発生した際には、直ちに本市へ報告するとともに、再発防止策を講じ、本市が行う調査等に全面的に協力すること。

(3) システム保守及び機能改善

- ・ 受注者は、導入したサービスが正常に動作し続けるために必要な一切の保守業務を実施すること。
- ・ カスタマーサポート等で把握した改善要求やニーズについては、その対応を十分に検討し、定期的なバージョンアップを通じてシステムへ反映するよう努めること。

(4) 付加価値提案

その他、運用・保守において提案上限額の範囲内で提供可能な機能や支援策（伴走支援等）について、有効な提案があれば企画提案書に明記すること。

5 業務体制

受注者は、本仕様書に基づき、詳細な導入スケジュール表を作成し、本システムの円滑な利用開始に向けて、本市と緊密な連携及び調整を行うこと。また、受注者は、本市の求めに応じて、進捗確認や運用調整のための打合せ（会議）に応じること。なお、打合せの実施方法については、本市と協議の上、決定するものとする。

6 研修

(1) 基本研修の実施（必須提案）

受注者は、本システムの円滑な運用を図るため、システム利用者（一般職員）及びシステム管理者向けの操作研修を実施すること。

(2) 実装方法の提案

研修の開催方法（対面、オンライン、デマンド配信等）、開催回数及びカリキュラムの詳細について、企画提案書に明記すること。

(3) 教材の提供

研修で使用するテキスト、マニュアル及び動画教材は、研修終了後も職員が自習できるよう電子データで提供すること。マニュアルについて企画提案書とともに提出すること。

7 追加提案事項（任意提案）

本システムの導入にあたり、本市が特に重要視している事項について以下のとおり情報提供を行う。なお、追加提案事項はこれらに限定するものではない。先進自治体の事例や独自のノウハウに基づき、高い効果が期待できる事項を自由に提案すること。

<本市が重要視している事項>

本市は「きりしま DX 未来図【第 2.0 版】」に基づき、デジタルを前提とした業務プロセスの変革（BPR）及び組織全体で DX を推進するためのデジタル人材育成の強化（DX 推進メンバーの設置・育成等）に取り組んでいる。これらを踏まえ、特に以下の視点による提案を期待する。

- **システム活用を核とした BPR コンサルティング**
単なる操作支援に留まらず、本システムの機能を最大限に活用し、既存業務の抜本的な見直しや効率化を実現するための具体的な手法・支援体制。
- **kintone（キントーン）との外部システム連携（API 連携）**
来年度本市が導入する kintone の外部システムと、本システムをシームレスに連携させることで、データの二重入力解消や、組織横断的なデータ利活用を促進するための手法。
- **DX 推進メンバー（30 名程度）の自走を促す支援**
多額の追加費用を前提とした定例研修ではなく、日常的な保守・サポート等の機会を通じた技術的知見の共有や、オンライン学習リソースの提供など、職員が主体的に活用スキルを高めていくための効率的な支援策。

8 その他

8.1 貸与品

機器の設定等に必要な資料等は、その都度貸与する。貸与品の管理保管は、不測の事態が生じないよう適正に管理しなければならない。

8.2 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。）を本市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本市が提供した資料、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本市に返却すること。
- (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。

8.3 契約不適合責任等

- (1) 契約不適合への対応

本システムの本格運用開始後、本システムが本仕様書に定める機能・性能を満たさない場合、又は設計上の不備や瑕疵（プログラムのバグ等）が判明した場合、受注者は自己の責任と負担において、速やかに補修又は不足する機能の改修等を行い、不具合を解消すること。

- (2) 情報の開示と協力

受注者は、本システムを運用する上で必要な情報の提供に努めること。また、本市から障害発生時の原因究明や情報開示、又は運用に関する助言を求められた場合は、誠意をもって速やかに対応すること。

- (3) 第三者への損害賠償

本業務の遂行に当たり、受注者の責めに帰すべき事由により、第三者（住民等）に損害を与えた場合、受注者は自己の責任と負担において、当該損害を賠償するものとする。

8.4 契約終了時のデータの引継ぎ等

- (1) データの変換・引継ぎ

本契約の期間満了及び解除等により本システムの利用を終了する場合、受注者は、本システム内で蓄積された一切のデータ（申請データ、添付書類等）を、本市が指定する形式で遅滞なく無償で提供し、引継ぎを行うこと。

- (2) データの消去と報告

受注者は、前項の引継ぎが完了したことを本市が確認した後、速やかに当該データを復元不可能な方法で確実に消去すること。消去完了後、直ちにその旨を記載した「データ消去証明書」又はこれに類する報告書を本市に提出すること。

- (3) 費用の負担

本校に定めるデータの引継ぎ及び消去に関する一切の費用について、受注者は本市に対して別途請求を行わないものとする。

8.5 法令等の遵守

受注者は、本業務の遂行に当たっては以下に掲げる国等の法令等を遵守するとともに、本市のセキュリティポリシーに配慮すること。

- (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）

- ・ サイバーセキュリティ基本法（平成26年法律第104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) 本市が定める条例・セキュリティポリシー等
- ・ 霧島市情報セキュリティポリシー
 - ・ 霧島市個人情報の保護に関する法律施行条例

8.6 著作権に関する留意事項

第三者が権利を有している画像等を使用する場合は、事前に権利者から二次利用を含めた使用の許諾を得た上で、必要となる一切の手続き及び使用料の負担等は受注者が行うこと。

8.7 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、本市と協議を行うこと。