

青 森 県

電子申請ASPサービス提供業務

仕様書

令和8年9月

青 森 県

目 次

第1章 概要.....	1
第1節 業務概要	1
1 件名.....	1
2 システムの利用期間	1
3 システムの概要	1
4 業務の適用範囲	2
第2節 導入スケジュール	4
第3節 本仕様書の位置づけについて.....	4
第2章 サービス要件.....	5
第1節 サービス全体概要	5
第2節 電子申請システム要求仕様	5
第3節 利用環境	6
第4節 保守・監視.....	6
1 保守.....	6
2 監視.....	7
3 バックアップ.....	7
第3章 ヘルプデスク要件.....	8
1 受付時間.....	8
2 データベースの作成	8
3 エスカレーション.....	8
4 サポート時間外の対応.....	8
5 ウェブ上の問合せフォーム、メールによる受付.....	8
6 定期報告	8
7 利用者への配慮	8
第4章 研修要件.....	9
第5章 次期サービス移行支援.....	10
第6章 S L A（サービス品質保証制度）	11
第1節 S L A設定項目と設定値.....	11
第7章 事業者要件	13
第1節 事業者取得資格要件.....	13
第8章 その他	14
第1節 法令等の遵守	14

第1章 概要

第1節 業務概要

1 件名

青森県電子申請A S Pサービス提供業務

2 システムの利用期間

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで

3 システムの概要

(1) 目的

青森県（以下「県」という）に対する申請・届出等の手続について、住民・企業等がインターネットを利用して手続を行うことを可能とし、住民・企業等の利便性の向上を図る。

(2) 共同利用

当システムはスケールメリットの発揮による経費削減を図るため、県内市町村と共同利用を行うこととする。共同利用の要件や参加市町村については実施要領別紙「共同利用について」のとおり。

なお、サービス利用期間内に参加市町村の変動があることを想定し、参加市町村の追加もしくは脱退に柔軟に対応できる仕様とすること。

(3) 費用の考え方

令和9年4月1日から令和10年3月31日の期間中における本システムの運用・保守費用を含むサービス利用料金の月額費用を記載すること。

なお、後述の5（1）に記載の本格稼働までの業務期間はトライアル期間としてサービス利用料金は生じないものとするが、システムの初期構築にあたって費用が発生する場合は、サービス利用料金とは別に見積書を提出すること。

(4) システム化対象業務

- ア 電子申請・届出の作成、送付
- イ 申請等の受付、審査
- ウ 上記業務に付随する管理業務等

(5) 調達の基本方針

本サービスの調達を行うに当たっての基本方針は、次のとおりとする。

- ア 住民・企業等の利便性が確保され、誰もが使いやすいサービスの導入
申請・届出を行う利用者が、いつでもどこでも誰でも簡便に利用できるサービスであること。
- イ 安全性及び信頼性が確保されたサービスの導入
サービスの運用にあたっては、安全性と信頼性が確保されていること。
- ウ 費用対効果に優れたサービスの導入
安価に導入・運用が可能で、かつユーザビリティに優れたサービスであること。

(6) 調達の基本要件

基本方針を受け、本サービスの調達を行うに当たっての基本要件は、次のとおりとする。

なお、要件の詳細については、次章以降を参照のこと。

- ア 住民・企業等の利便性確保に最大限配慮したサービスであること
 - ・原則として24時間365日利用可能であること。
 - ・利用者（住民・企業等）からのインターネット接続による各種申請・届出等手続の一元的な窓口機能（ポータル機能）を提供すること。
 - ・ヘルプ機能やナビゲーション機能を充実させ、高い操作性を備えること。
 - ・簡易な申請については、ID・パスワードの事前登録なしに利用できる機能を有する等、多様な申請・届出方式を有すること。
- イ ウェブアクセシビリティに配慮されたサービスであること
高齢者や障がい者を含めた誰もが電子申請サービスを支障なく利用できるよう配慮されたサービスであること。
- ウ 利用者及び自治体職員にとって直感的な操作が可能なUIであること。
- エ 安定した稼働を妨げる脅威からシステム全体を守るとともに、利用者データの保護を行うための十分なセキュリティの確保とシステム全体の監視が可能であること。
- オ 「クラウドサービス提供における情報セキュリティ対策ガイドライン」（総務省）等を参考にセキュリティ対策を講じること。
- カ LGWAN-ASPサービスとして使用できること。

4 業務の適用範囲

本契約の対象とする業務範囲は、以下のとおりとする。

(1) 本格稼働までの業務

令和9年4月1日から本格稼働するために必要な以下の業務を行うこと。

- ア 運用前各種設定
県に対して、本サービスを利用するために必要な初期設定や運用設計等について、検討及び作業を実施すること。
- イ 様式ダウンロード機能の設定業務
電子申請ができない手続について、申請者がシステム上で様式ファイルをダウンロードする機能を提供していること。
- ウ 職員情報及び組織情報の設定
職員情報及び組織情報の設定を行うこと。設定方法について、可能な手段を提案すること。
- エ テスト環境の整備及びテスト支援
本番稼働に先立ち、職員が本サービスの操作を施行するためのテスト環境を設け、テスト支援を行うこと。
テスト環境は本番稼働後の契約期間においても利用できるようにすること。

オ 導入前職員研修の実施

本サービスの本格稼働前に、必要に応じて、職員が本サービスの機能を理解し、操作方法等を習得するための研修を行うこと。

カ その他サービス稼働に必要な業務

(2) **本格稼働後の業務等**

ア 電子申請ASPサービスの提供業務

システムを運用・保守し、その機能をLGWAN-ASPサービスとして提供する。

イ 職員研修の実施

主に初めてシステムを利用する職員向けに、本サービスの機能を理解し、操作方法等を習得するための研修を行うこと。

なお、研修実施イメージについては第4章に定めるとおりとする。

ウ 利用支援サービスの提供業務

本サービスの利用に係る県民・企業等からの問合せに回答するヘルプデスクサービスを提供すること。

なお、県民・企業等からの問合せ件数は、過去の実績から、年間1,000件程度を想定している。

(3) **納品物**

サービス利用開始までの必要な時期に、以下の納品物について、電子データにて納品すること。

なお、契約期間内においてサービス仕様書、システム仕様書、操作説明書の内容に変更があった場合、必要に応じてこれらを改訂し、最新版を提出すること。その場合、ドキュメントをバージョン管理し、改訂箇所を明示すること。

ア サービス仕様書

最優秀提案者の決定後、県と協議のうえ速やかに作成し、提出すること。

イ システム仕様書

最優秀提案者の決定後、県と協議のうえ速やかに作成し、提出すること。

ウ 作業工程表及び作業計画書

契約後、速やかに提出すること。

エ 各種設定資料(マスター一覧、登録データ一覧、その他設定内容を記載した資料)

契約後、必要に応じて随時更新し、提出すること。また、本格稼働後速やかに確定版を提出すること。

オ 操作説明書

契約後、試験運用開始までに以下の操作説明書を提出すること。

- ・申請者用操作説明書
- ・職員用操作説明書
- ・管理者用操作説明書
- ・その他サービスの利用のために必要となるマニュアル

カ 職員研修に係る資料

研修の実施前に提出すること。詳細な時期については、別途指示する。

キ サービスの利用にあたりソフトウェア等が必要な場合はソフトウェアのライセンス（ただし、特別なソフトウェアを必要としないことを原則とする。）

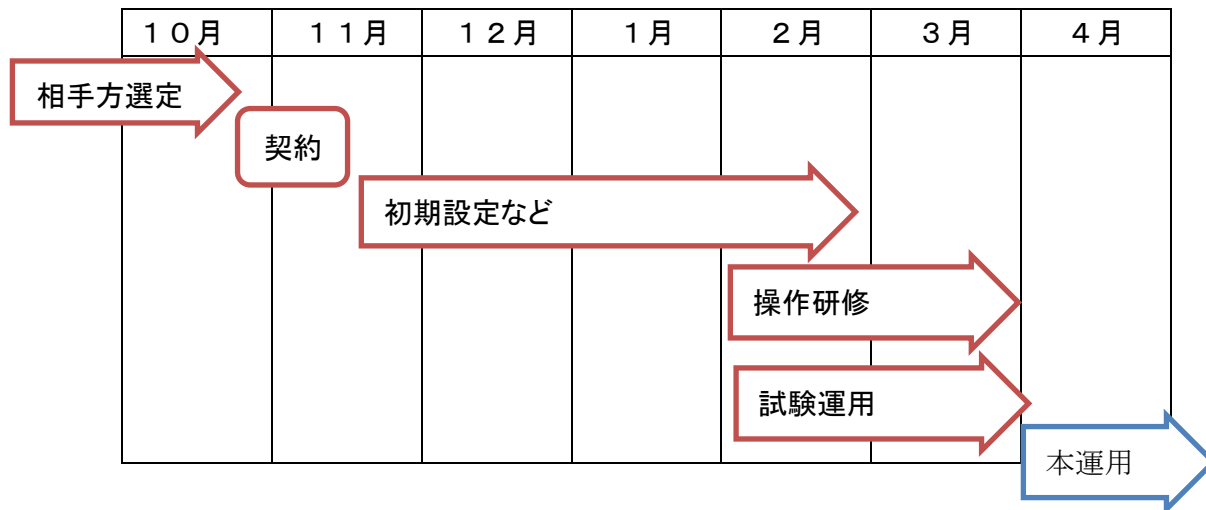
第2節 導入スケジュール

導入スケジュールについて提案すること。

想定される記載項目は概ね次のとおり。

令和9年1月31日まで	・システムへの手続、様式データの登録 ・職員情報の登録、職員・管理者権限等の設定 ・試験稼働の開始（本稼働に向けた動作確認等）
令和9年3月31日まで	・職員向け操作研修の実施 ・テスト運用
令和9年4月1日から	・本運用（住民等に対するサービスの提供開始）

スケジュールのイメージ



第3節 本仕様書の位置づけについて

本仕様書に基づいて提案される基本要件、提供機能等について企画提案競技審査会において総合的に判断し、契約相手方の選定を行うこととする。

第2章 サービス要件

第1節 サービス全体概要

本サービスの全体概要を「図-1 サービス全体概要」に示す。

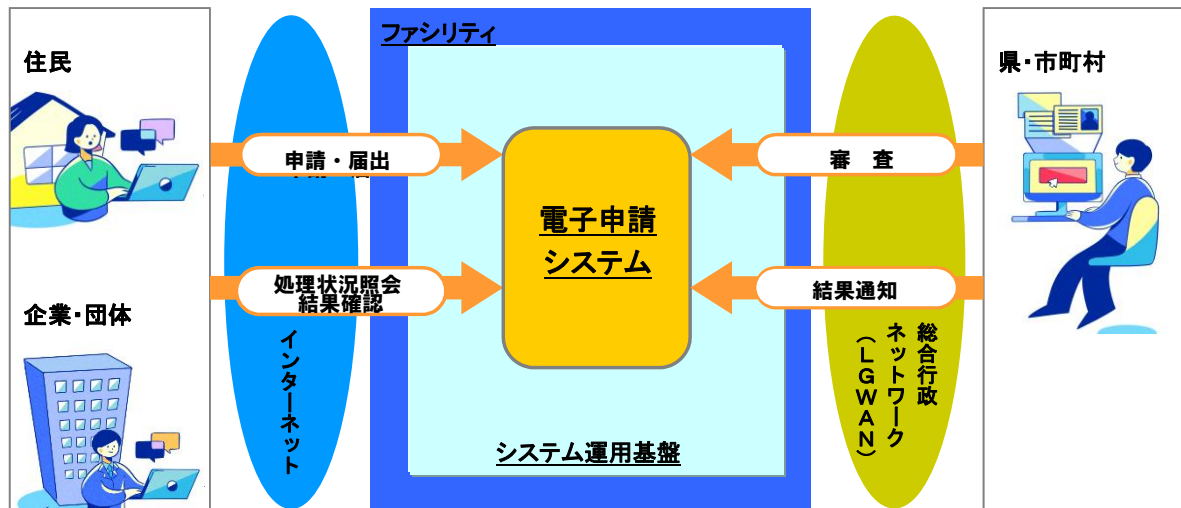


図-1 サービス全体概要

第2節 電子申請システム要求仕様

本業務における利用サービス機能は次のとおりである。各機能要求仕様の詳細は別紙「機能要件一覧」を参照すること。

- ① 基本機能
- ② 申請者向け機能要件
- ③ 職員（管理者・担当者）向け機能要件

機能要件にない項目であっても提供が可能な機能があれば提案すること。

第3節 利用環境

申請者（住民・企業等）及び職員（管理者・担当者）の利用環境については、下記のとおりとする。

(1) **端末性能**

一般的な性能を有する端末により本サービスを支障なく利用できること。

(2) **OS、ブラウザ**

正規サポート中（セキュリティパッチ等が提供されている期間内）のバージョンで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、特定ブラウザ固有の機能に依存しない構造とし、以下のブラウザにおいてレイアウトの崩れなく利用できること。

- ・ Microsoft Edge
- ・ Google Chrome
- ・ Mozilla Firefox
- ・ Safari
- ・ Android 標準ブラウザ

今後発表される OS、ブラウザにも順次対応すること。

(3) **必要周辺機器**

本サービスを支障なく利用するために周辺機器を必要とする場合には、当該周辺機器は、入手が容易かつ安価なものであること。

(4) **ソフトウェア**

基本的にブラウザのみで本サービスを利用できること。

一般的に公開されている各種プラグイン等のインストール作業・アップデート作業を、可能な限り必要としないシステムであること。特定のプラグインのインストールが必要である場合は、利用者に対しその旨を表示し併せてインストール方法や設定方法等が表示されること。

本サービスを支障なく利用するために申請者側の端末の設定を変更する必要がある場合には、その設定変更により、申請者端末のその他のシステムに悪影響を及ぼさないよう配慮されていること。

第4節 保守・監視

保守・監視体制及びデータ損失を防ぐためのバックアップ等について提案すること。
保守・監視が満たすべき要件を下記に示す。

1 **保守**

(1) **運用時間**

計画停止を除き、原則として 24 時間 365 日稼動とすること。

(2) **運用管理**

障害状況と対応等、障害に関する履歴の管理を行うこと。

日々のアクセス数と資源の使用量の報告を行うこと。ただし、報告の時期につ

いては県から別途示す条件による。

システムバージョン、パッチ情報、ユーザ情報及びグループ情報の変更管理を行うこと。

(3) **体制**

障害等緊急時の県との連絡窓口を設置すること。また、障害等緊急で対応すべき事象が発生した場合に対応が必要となる受注者の技術者やその他関係するメーカー等との連絡体制を整備すること。

(4) **障害切り分け**

障害の切り分けを行うこと。

緊急停止やログ取得等の初期対応を行うこと。

県からの要請によりシステムの停止を行うこと。

県からサイバー犯罪対応を指示された場合、ログ取得を行うこと。

(5) **計画停止**

計画停止は1週間以上前に県に報告すること。

お知らせ画面に表示する等により、利用者向けの周知を行うこと。

(6) **S L A 遵守**

障害対応に当たっては、S L Aを設定し、その内容を遵守すること。ただし、S L Aの設定にあたっては第6章に定めるレベル以上であることとする。

2 **監視**

(1) **監視レベル**

障害発生時は県がシステムの死活監視を行うことができること。

(2) **連絡体制通常時及び緊急時の県との連絡先及び連絡方法を提示すること。**

3 **バックアップ**

データの損失を防ぐため、障害発生時点までのデータ復旧を目標とすること。

第3章 ヘルプデスク要件

利用者（住民・企業等）からのシステム操作方法に対する回答窓口として、ヘルプデスクを運用すること。

ヘルプデスクの体制等について提案すること。

ヘルプデスクは、利用者からの障害報告受付やシステムへの要望の受付の機能も持つものであること。

ヘルプデスクが満たすべき要件を次に示す。

1 受付時間

平日 9:00～17:00（土、日、休日、祝日及び 12/29～1/3 を除く）の時間において、利用者からの問合せを受け付けること。

2 データベースの作成

問合せと回答をデータベース化して内容の共有化を図り、類似の問合せに対する迅速な対応やヘルプデスク要員の質の均等化を行うこと。

3 エスカレーション

県へのエスカレーションは、迅速かつ的確に行うこと。

4 サポート時間外の対応

サポート時間外は自動案内サービス等により利用可能日時等の案内を行うこと。

5 ウェブ上の問合せフォーム、メールによる受付

ウェブ上の問合せフォーム、メールによる受付を行うこと。

受付時間は 24 時間 365 日とすること。

6 定期報告

ヘルプデスク業務の内容については、毎月 1 回取りまとめの上、県が確認できるようにすること。

報告は、問合せ件数、問合せ及び回答の概要、問合せ日時等が把握できるものとし、一覧形式とすること。

報告は電子ファイルで提出することとし、PDF 形式および Microsoft Office 2021（Word、Excel または PowerPoint）以降の OpenXML 形式とすること。

7 利用者への配慮

住民・企業等からの電話による問合せ窓口を設けること。ただし、普通通話料金よりも高額な通話料金とならないように設定すること。

第4章 研修要件

本サービスの稼働後、適切かつ円滑な運用を行うため、本サービスを利用する職員への研修内容を立案し、適切な人数の講師を派遣のうえ、実施するものとし、研修の実施方法等について提案すること。

研修要件については次のとおりとする。

研修名称 実施項目	研修実施イメージ
初任者向け研修（対面）（令和9年度）	
対象者	主に初めて電子申請サービスを利用して手続の作成や申請の受付を行う県及び市町村職員（60名程度を想定）
研修時期	サービス本稼働後の令和9年5～6月頃を想定。詳細な時期は県と協議の上、決定する。
研修回数	3回（1回20名程度）
研修時間	3時間程度
実施方法	各手続の受付及び審査業務を行う職員に対し、県が指定する施設で研修を行う。
研修内容	講師を派遣し、システムの概要を説明すること。 申請の受付、審査手順及び様式作成を中心に操作演習を行うこと。
研修体制 及び環境	・研修内容に必要なマニュアルを準備すること。 ・受講会場、研修用端末及びネットワーク環境は県が準備する。ただし、ネットワーク帯域の確保等については行わないため、ネットワーク環境に依存しない形式での実施が望ましい。
備考	オンライン研修で同等の研修内容、受講効果が担保できる場合、オンラインでの開催も可とする。 その場合、具体的な研修実施方法について提案すること。

第5章 次期サービス移行支援

本契約が終了した際の、次期サービスへの移行支援について、契約終了時のデータの取扱い（データ移行のための出力・提供、残存データの消去等）を含めて提案すること。

第6章 SLA（サービス品質保証制度）

第1節 SLA設定項目と設定値

SLA設定項目及び設定値を提案すること。

サービスレベルとして満たすべき値を表－1に示す。

なお、SLA設定項目及び設定値については、運用状況により定期的に見直すことを想定している。

表－1 SLA設定項目及び設定値

SLA 設定項目				設定値
可用性	サービス期間			24 時間 365 日（計画停止は除く）
	稼働率			99.0%以上
性能	オンライン応答時間遵守率			3 秒以内 95%
信頼性	障害対応	1 次通知（障害通知）		1 時間以内 メール等で自動的に連絡されることが望ましい。
		2 次通知（障害復旧予定時間の通知）		2 時間以内
		復旧回復時間		6 時間以内
		リカバリポイント		前回バックアップ時点のデータ
		ディザスタリカバリ方法		広域災害を想定した遠隔地へのバックアップが行われていること。 遠隔地のバックアップを用いた緊急対応の方法が定められていること。
		稼働状況の確認方法		オンラインでリアルタイムにサービス稼働状況が確認できること。
	セキュリティ	ウィルス定義ファイルの更新間隔		ベンダ等のリリース後、24 時間以内
		OS 及びミドルウェアのセキュリティパッチの適用間隔	セキュリティ関連のパッチ対応	ベンダ等のリリース後、7 日以内に方針を決定し、3 か月以内に評価実装
			セキュリティ以外のパッチ対応	パッチ対応の必要性を精査し、必要と判断したパッチを 3 か月以内に評価実装
		データの保存期間		予め協議して決められた期間
		データの消滅、破損	リストア	前回バックアップ時点までの時間
ヘルプデスク	サービス提供時間	電話	平日 9 時 00 分から 17 時 00 分まで	

SLA 設定項目			設定値
		メール受信	24 時間 365 日 (計画停止は除く) 回答は平日 9 時 00 分から 17 時 00 分 まで
	定期レポート	報告タイミング	月次

第7章 事業者要件

第1節 事業者取得資格要件

本業務に当たっての実施体制等について提案すること。

本サービスを提供する事業者は、表－2に示す各資格を有し、また、適切な実施体制が整備されているものであること。

表－2 事業者取得資格要件

項番	区分	要件
1	LGWAN-ASP アプリケーション及びコンテンツサービス	LGWAN-ASP アプリケーション及びコンテンツサービスに登録されていること。
2	ISMS 適合性評価制度	情報セキュリティマネジメントシステムについて、ISMS 適合性評価制度（（一財）情報マネジメントシステム認定センター）における認証を取得していること。
3	プライバシーマーク制度	個人情報の適切な取り扱いを行っている事業者に（一財）日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）より付与される「プライバシーマーク」を取得していること。

第8章 その他

第1節 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法令等を遵守すること。

- (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）
- (2) 当県及び参加団体が定める条例・セキュリティポリシー等
 - ・ 受注者は、県が定める情報セキュリティポリシーの内容を十分に理解し、本業務に関係する全ての者にその遵守を徹底させること。
 - ・ 県は、受注者が上記に掲げる情報セキュリティポリシーに基づき適切な管理を行っているか、業務期間中随時確認を行い、その結果に基づく指摘等を行うことができるものとする。また、県から指摘等があった場合、受注者はその内容に従わなければならない。