

大石田町オンラインフォーム活用事業仕様書

大石田町 DX 推進室

目 次

1. 業務名
2. 目的
3. 契約期間
4. 業務の内容
5. 本システムにおける利用者
6. 本システムにおけるアカウントの定義
7. 共通事項
 - (1) サービス提供環境
 - (2) デザイン性・操作性
 - (3) 情報セキュリティ対策
8. 申請者向け機能要件一覧
 - (1) 申請機能
 - (2) 回答照会機能
 - (3) 申請者向けサポート
9. 申請者向けサポート職員（管理者・担当者）向け機能要件一覧
 - (1) 職員向け共通機能
 - (2) 職員（管理者）向け機能
 - (3) 職員（管理者・担当者）向けフォーム作成機能
 - (4) 職員（管理者・担当者）向け回答管理機能
 - (5) 職員（管理者・担当者）向けサポート
10. その他オプション機能
 - (1) 電子認証機能
 - (2) ぴったりサービスとの API 連携
11. その他の重要な必須要件

1 業務名

オンラインフォーム活用事業

2 目的

本町では、問い合わせや各種申請をする際、開庁時間に合わせる必要があるため住民や観光客等が時間や場所に縛られる課題がある。その課題解決のため、オンラインフォームを導入することにより、住民等がインターネットを利用して、いつでもどこでも、パソコンやスマートフォンから問合せや申請ができる仕組みを整える必要がある。

また、令和元年 12 月に施行されたデジタル手続法において、国の行政手続の原則オンライン化が規定され、地方公共団体においても努力義務とされたところである。そのような中で行政手続のオンライン化は、住民が行政機関に来庁することなく、住民が自宅等で手続ができることによる利便性の向上に貢献し、行政手続ができる環境を整備することが求められている。

しかしながら、これまでの業務効率化におけるデジタル技術の活用については、専門知識を有する人材による操作や機能の把握が必要不可欠であり、多種多様にわたる庁内および住民向けサービスの全体的な効率化には、職員数の減少や人材の不足から実現が難しい現状がある。

そこで、本業務では、職員自身によって簡単に操作可能な技術を用い、職員一人一人が自身の業務における効率化・省力化をなすうるノーコードの電子申請・アンケートツールを導入し、現場に精通した職員自らフォームを作成・運用することで内製化が進み、DX 人材の育成と底上げを実現すること、また新しい職員の働き方の確立につなげて、住民サービスの向上及び行政業務の簡素化・効率化の実現することを目的としている。

3 契約期間

令和 7 年 7 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで

4 業務の内容

- (1) 庁内業務・住民向けの申請手続きや各種申込、アンケート等に対応する電子申請システムの提供
- (2) 対象システムの対象職員向け研修会の開催 ※オンライン可
- (3) 各種マニュアルの提供
- (4) 対象システムのサポート業務
- (5) メンテナンス等でやむを得ずサービスを一時停止する必要がある場合の通知

5 本システムにおける利用者

項目	内容
職員（管理者）	システムの運用管理業務を担当する担当課職員を指し、LGWAN もしくはインターネットを経由してシステムに接続することができる者
職員（担当者）	システムを利用してフォーム作成・受付・回答管理等を行う職員を指し、LGWAN もしくはインターネットを経由してシステムに接続することができる者
申請者	システムを利用する住民及び企業等を指し、インターネットを経由してシステムに接続することができる者

6 本システムにおけるアカウントの定義

項目	内容
組織管理者	・ フォーム一覧画面にて組織内のすべてのフォームタイトル等を確認することができる ・ 組織全体にかかわる設定を編集・管理することができる ・ 利用規約やプライバシーポリシーの作成や管理することができる ・ 組織全体のフォームや回答数を集計することができる ・ 組織内ユーザの操作履歴を確認することができる
監査担当者	組織内で作成されたフォームを監査することができる
手続き管理者	手続き一覧の編集をすることができる
ユーザ管理者	ユーザを作成、削除することができる
フォーム作成者	フォームを作成することができる

7 共通事項

自治体等での導入実績に加え、以下の要件を満たすものであること。

(1) サービス提供環境

1. LGWAN-ASP で提供されるサービスであること。
2. 管理画面が LGWAN 環境・インターネット環境双方からアクセスできること。
3. 回答フォームが LGWAN 環境・インターネット環境双方からアクセスできること。
4. PC、スマートフォンのいずれからでも利用可能であること。
5. 管理画面は Google Chrome（最新版）、Microsoft Edge（最新版）、Mozilla Firefox（最新版）、Safari（最新版）での利用が可能であること。ただし、メーカーがサポートを終了した場合はこの限りではない。
6. 回答フォームは、PC では Google Chrome（最新版）、Microsoft Edge（最新版）、Mozilla Firefox（最新版）、Safari（最新版）での利用が可能であること。スマートフォンでは Google Chrome（最新版）、Safari（最新版）での利用が可能であること。ただし、メーカーがサポートを終了した場合はこの限りではない。システム利用時間は原則として 24 時間 365 日とする。ただし、保守等の予定された停止は除く。

(2) デザイン性・操作性

1. 回答フォームについてはスマートフォン表示に最適化されていること。
2. 接続デバイスの種類等に応じて、申請フォームのボタン配置やレイアウトを動的に見やすく調整すること。

(3) 情報セキュリティ対策

1. 作成されたフォームは SSL 化されていること。
2. SSL/TLS 通信に対応しており、サーバとクライアント間の通信が暗号化されていること。
3. WAF の導入に加え、不正侵入検知、マルウェア検知など、Web システムに求められるセキュリティ対策を適切に施すこと。
4. サーバが設置されているデータセンターは、十分な災害対策や万全のセキュリティ対策が施行されていること。
5. Web サーバのセキュリティ証明書の取得及び更新を適切に実施すること。
6. サーバ OS やミドルウェア等のアップデートを適切に行い、緊急性の高い脆弱性が発見された場合は速やかに対応すること。
7. データセンターはマネジメントシステム認証制度（ISO）、プライバシーマーク制度、政府情

報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）のいずれかの第三者認証に認定されていること。

8. 保存されているデータは暗号化されていること。暗号アルゴリズムとして「CRYPTREC 暗号リスト」の「電子政府推奨暗号リスト」または「推奨候補暗号リスト」を採用していること。
9. 24 時間 365 日のシステム監視を行い、厳格なルールでシステムを運用していること。
10. セキュリティ情報を確認し、定期的にセキュリティパッチの適用をしていること。
11. 定期的にデータのバックアップを実施していること。
12. 万が一、重大なシステム障害が発生した場合は、すぐに管理部局に連絡するとともに、早急に問題解決を実施すること。

8 申請者向け機能要件一覧

（１）申請機能

1. 事前の申請者登録がなくても回答できること。
2. 郵便番号入力後、住所の一部を自動で入力できる補助機能があること。
3. 法人番号から法人基本情報（法人番号、名称、住所）を自動で入力できる補助機能があること。
4. 申請者は申請作成中（提出前）に一時保存し次回継続作成できる機能があること。
5. 申請に必要な操作が全て完了すると、回答送信前に送信内容確認画面を表示し、送信内容を確認できること。
6. 申請者（住民/法人担当者）が自ら申請利用のためのアカウントを作成（登録）、編集できること。
7. 申請者アカウントは Google アカウント等を用いたソーシャルログインに対応すること。
8. 申請者アカウントに紐づくメールアドレスの変更ができること。
9. 申請者アカウントで申請者向けシステムにログイン・ログアウト（セッションタイムアウト機能あり）できること。
10. ログイン時メールアドレスに対する確認コードを用いた 2 段階認証の設定（解除）できること。
11. 申請者によるアカウントのパスワードの再発行、変更が可能で、パスワードの一定期間複数回間違いによるパスワードロック機能があること。
12. 申請者アカウントで申請者向けシステムへのログイン履歴を一覧で表示できること。
13. 申請作成時アカウント情報の登録情報をフォームに自動転記する機能があること。

(2) 回答照会機能

1. 回答をした申請者自身で、申請に対する申請後の対応状況の照会ができること。
2. 回答をした申請者自身で、申請をキャンセルできること。
3. 申請者の最終確認後、申請内容を印刷できること。
4. 過去に申請済みの申請一覧を表示できること。
5. 過去に申請済みの申請一覧より、申請状況を確認できること。
6. 申請者は差し戻された申請を訂正し、再申請（再提出）できること。
7. 申請者はマイページを介し、申請を取り下げられること。
8. 申請者側が申請の結果通知書などの電子文書をダウンロードできること。

(3) 申請者向けサポート

1. 申請者がよくある質問と回答を閲覧できること。

9 職員（管理者・担当者）向け機能要件一覧

(1) 職員向け共通機能

1. 管理画面へのログイン機能（ID・パスワード）があること。
2. フォームの数及び各フォームにおける回答の数は、無制限であること。画像およびファイルの保管データが定められた最大容量を超える場合には容量追加が可能なこと。
3. フォーム・回答結果の保存期間は無制限であること。（ただし、契約期間のみ）
4. フォーム毎にユーザの権限（閲覧・編集・集計など）設定ができること。

(2) 職員（管理者）向け機能

1. アカウント数は無制限であること。
2. セキュリティのため、ログインに一定の回数以上失敗した場合、アカウントが自動でロックされる設定ができること。アカウントがロックされた場合は組織管理者権限により解除できること。
3. 管理画面へのアクセス時、利用する端末の IP アドレスを制限できること。
4. 庁内で作成した全フォームの確認が可能な監査権限をもつユーザの設定ができること。
5. 自治体独自のコピーライト、利用規約、プライバシーポリシーを設定することができること。

(3) 職員（管理者・担当者）向けフォーム作成機能

1. IT リテラシーの低い職員でも直感的な操作によるフォーム作成が可能で、具体的には以下。申請者基本情報（氏名・カナ・住所・電話番号・メールアドレスなど）、テキスト入力、数字入力、ラジオボタン、プルダウン、画像入力、ファイルアップロード、口座情報、日付選択、時間選択、改ページ、説明文入力、位置情報（GPS との連携）などの項目を、システム言語を使用せずに、Web 上の画面でパーツとして操作することで設定が可能であること。
2. 必須/任意項目の設定や文字数チェック、入力内容のエラーチェック（英数字のみ、カナのみ等）が可能であること。
3. フォームに入力された値をもとに四則演算等の計算結果を表示させる機能があること。
4. 日付選択項目について、入力できる期間の制限をかけられること。
5. ファイル・画像のアップロード項目が設定できること。
6. 申請者がファイルダウンロードできること。
7. 申請者がタブレット端末、スマートフォンからであっても、電子ファイルを添付できること。
8. 口座情報入力の項目があり、全国の金融機関情報が参照できること。
9. 位置情報を取得できる項目が設定できること。
10. 予約日時枠を作成でき、枠ごとの予約可能数を設定できること。
11. あらかじめ登録した認証 ID・キーによって申請者が正しい組み合わせの認証 ID・キーを入力した場合のみ回答の投稿を受け付ける機能があること。
12. 申請者からの重複回答を防止する機能があること。
13. 各質問項目の表示条件・分岐条件を必要に応じて制限なく設けることができること。（例：「はい」と答えた場合のみ表示させるなど）
14. 問い合わせ先情報を設定できること。
15. フォーム公開前にフォームの動作確認が LGWAN/インターネット双方の環境からできること。
16. 作成したフォームの URL が発行できること。
17. 作成したフォームの QR コードが生成されること。
18. 作成したフォームの公開範囲を、LGWAN かインターネットか、または双方かを選択可能なこと。
19. 申請者にとっての導線を固定しない柔軟な設計ができ、HP などでの URL リンクや紙媒体での QR コード掲載だけでなく、複数の手続きを検索できる手続き一覧の機能があること。
20. 作成し、公開したフォームは、公開後であっても、同じ URL で修正が可能であること。
21. フォーム毎に最大受付（回答）数を設定可能なこと。
22. フォームの公開開始・終了の日時を設定可能なこと。また、公開前および公開終了後のフォームに表示するメッセージを設定できること。
23. 作成したフォームは複製・テンプレート化などにより、再利用可能なこと。

24. 庁内で作成した申請フォームのテンプレートだけでなく、サービス提供元から提供されたテンプレートおよび他団体の作成した申請フォームをテンプレートとして利用できること。
25. 作成したフォームは、庁内の別ユーザーアカウントに共有可能なこと。
26. 申請者のメールアドレスが有効かを確認するために、最初にメールアドレスを入力してもらい、メール本文の URL をクリックすることで疎通確認ができること。

(4) 職員（管理者・担当者）向け回答管理機能

1. 回答があった場合や申請の取り下げがあった場合に、指定したメールアドレスに対して通知が行われること。
2. 回答状況をリアルタイムに確認できること。
3. 回答結果をリアルタイムに一覧表示で確認できること。
4. 回答結果を編集できること。また、変更履歴を管理できること。
5. 回答データごとに処理状況をフラグ管理できること（受付、対応中、対応完了等）。
6. 回答一覧画面から指定した処理状況で回答を絞り込み、表示できること。
7. 申請ごとに内部管理用のコメントが残せること。その際、コメントの内容に加えてアカウント名や日時も自動記録されること。
8. 回答結果でグラフ化できるものについては（ラジオボタンでの回答など）、グラフ形式でリアルタイムに確認できること。
9. 回答結果を CSV ファイル等でダウンロードできること。その際に、申請日等の条件で絞り込みができること。
10. 回答をした申請者に対し、回答送信が完了したことをメールで通知でき、かつ、個人情報保護および情報セキュリティの観点から、メール本文に回答内容を含めるか否かを設定可能なこと。また、回答内容を含める場合には URL リンクが無効化される仕組みがあること。
11. 回答後、受付番号等の一意の番号が発行されること
12. 回答を CSV ファイル等でアップロードすることで新規登録・修正できること。
13. 回答フォームについて、アクセスする IP アドレスを制限できること。
14. インターネット側から添付されたファイルに関しては無害化処理を行い、LGWAN 側から安全にダウンロードできること
15. 14の無害化処理の状況にかかわらず、インターネット側の管理画面から添付されたファイル原本をダウンロードできること。
16. 回答結果を事前に登録した帳票形式の PDF に出力できること。
17. 受付済みの申請を補正依頼（訂正指示）を行うことができる（申請者に差戻する）こと。
18. 受付済みの申請を却下できること。
19. 申請内容を職権に基づき訂正できること。

20. 汎用的な用途かつ任意のタイミングで申請者へメールを送れること。
21. 通知書などの申請者向け電子文書を複数アップロードできること。
22. 通知書発行をメール通知すると同時に申請者側のマイページに公開できること。
23. 申請者が電子文書をダウンロードしたことを確認できること。
24. 20、21 に記載のメールおよび電子文書の送信数には上限があり、上限を超える利用分を追加できること。

(5) 職員（管理者・担当者）向けサポート

1. 管理者向けサポートがチャットまたはメールで提供されること。
2. 職員向け操作説明会の提供を含むこと。
3. メンテナンス等でやむを得ずサービスを一時停止する必要がある場合には、あらかじめ発注者に連絡を行うこと。

10 その他オプション機能

(1) 電子認証機能

1. 公的個人認証等を用いた電子署名による本人確認機能を有すること。

(2) ぴったりサービスとの API 連携

1. ぴったりサービスとの電子申請等 API により連携される機能があること。
2. マイナポータルで作成した様式に応じた、申請フォームの自動提案作成補助機能があること。
3. 「標準様式」がプリセットされていない手続きや「独自様式」にも対応し、連携できること。

11 その他の重要な必須要件

段階的な機能拡張が図られること。（LGWAN-ASP で提供されているシステムで既存のユーザにも機能拡張が適用されること。）