

## 尼崎市行政手続案内システムの導入及び利用について（仕様書）

### 1 件名

尼崎市行政手続案内システムの導入及び利用について

### 2 導入の背景・目的

尼崎市（以下「本市」という。）では、令和8年4月に発表した「あまがさき共創 DX プラン 2.0」において窓口手続のスマート化を重点取組事項の1つとして掲げており、市民や事業者の手続に係る手間と時間の軽減及び職員負担の軽減を実現する窓口を目指している。

本業務は市民が市役所に訪れる前から必要な手続や申請窓口、持ち物をオンライン上で把握できる行政手続案内システムの利用を目的とするものである。本システムはスマートフォン等から利用でき、利用者は用意された質問に回答するだけで、市役所等での必要な手続・持ち物などの情報を確認することが可能となる。これにより市民が来庁した際、行政手続を円滑に行えることを目的とする。

### 3 契約期間

令和8年7月1日（予定）から令和9年3月31日まで

なお、業務実施状況が優良であると本市が判断した場合は、最長で令和11年3月31日までを目途とし、年度ごとに契約を更新する。

### 4 行政手続案内システム利用開始時期

令和8年10月（予定）

なお、庁内準備が整い次第、市民へ公開を予定しているため、予定時期が早まる可能性がある。本市と受注者間で事前に協議を行うこと。

### 5 履行場所（納入場所）

尼崎市役所本庁舎及び本市が指定する場所

### 6 支払条件

月末締として、適法な請求を受けた日から30日以内払いとする。

### 7 案内対象となる行政手続

市民課等の窓口での住民や申請者のライフイベント（転入、転居、転出、出生、死亡、結婚、離婚、氏名変更等）に関連した行政手続を対象とする。

なお、提案時により幅広い行政手続を対象とすることを妨げるものではない。

### 8 機能要件

#### (1) 行政手続を案内する機能

ア 利用者の使いやすさを考慮して、利用者のライフイベント（転入、転居、転出、出生、死

- 亡、結婚、離婚、氏名変更等)に応じた市役所における手続を検索・抽出できること。
- イ 検索結果の一覧に、行政手続の名称、行政手続を行える窓口や場所、行政手続に必要な持ち物や書類が表示されること。
- ウ 検索結果に表示された行政手続の名称から、すでに公開している制度概要等を説明するページ又は電子申請のためのページにリンクすること。もしくは、検索結果画面において行政手続に必要な申請書等をダウンロードできること。

## 9 非機能要件

### (1) 前提条件・利用環境

#### ア 行政手続案内システムの利用時間

システム利用時間は、原則 24 時間 365 日とする。ただし、システム上予定された停止については、その限りではない。

#### イ システム利用者

主な利用者は市民及び職員とする。

#### ウ システム利用環境

PC、タブレット、スマートフォン等の各端末に対応するとともに、端末ごとにコンテンツの個別編集による多重管理が発生しないよう注意すること。

### (2) 信頼性要件

#### ア 稼働率

99.9%以上とする。

#### イ 障害時の対応手順の作成

障害時の連絡体制や対応フロー等を定めて、運用手順として作成すること。

### (3) 性能要件

アクセスが集中するピーク時においても、3秒以内の応答性能を確保すること。

ただし、本市又はプロバイダ回線事業者等が提供するネットワークの影響や、大量データを取り扱うような処理の実行時には除外とする。

また、データ量、利用者の増加に対して、システムのパフォーマンスが劣化しないように適宜システムのチューニングが行えること。

以上の前提条件を担保できる十分なキャパシティを備えること。拡張にあたって、適宜柔軟に対応できるシステム及び機器構成とすること。

### (4) 使用性・効率性要件

画面の構成は効率的に操作を行えるよう、画面の遷移、出入力操作方法等に配慮するとともに、全システムにおいて、一貫性があるインターフェースであること。また、利用者目線のインターフェースであること。

### (5) セキュリティ要件

継続的にセキュリティが確保されるよう努めるとともに、外部からの不正な接続及び侵入への対策を講じること。また、情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。

#### ア アクセス制御及びログの管理

システムへのアクセス制御を行う機能を設けるとともに、システムログ及びアプリケーションログを取得し、取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能を設けること。

また、WEB サイトへの負荷を考慮した上で、アクセスログを取得し、本市が要請した場合、直ちにアクセスログの提示が可能であること。なお、ログの収集、一元管理、一定期間中の保存が可能であり、検索、統計分析、編集、プリント出力等を可能とする最低限の機能を有すること。

#### イ 暗号化

通信及び蓄積データに対して暗号化を行う機能を設けること。なお、記号化の各機能や強度については、設計時に決定する。

#### ウ 監視

セキュリティ機能の稼働状況を監視し、必要に応じて警告等を発する機能を設けること。

#### エ 脆弱性対策

システムが利用しているソフトウェアに脆弱性が発見された場合には、脆弱性が修正されたバージョンが公開され次第、直ちにアップデートを行うこと。また、修正バージョンが公開されるまでの間は、適宜必要な対策を講じること。

### 10 実施体制

#### (1) 要件

ア 公開するシステムは 24 時間 365 日の稼働を原則とし、ハードウェア障害の早期発見・予防に努め、本市が円滑かつ確実に利用できるよう整備すること。

イ システムの安定的な利用を図るため、ソフトウェア、設備・機器、セキュリティに関して定期的な点検を行うこと。

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。

#### (2) 構築

ア 行政手続の登録、修正及び追加は本市が行うものとする。登録、修正および追加には、編集可能なエクセルファイルなどによる雛型を提供又は WEB 上で編集可能な環境を提供すること。

なお、事業者側にて操作が可能な場合は、それを妨げるものではない。その場合は、本市からの更新依頼に対し早急に対応を行うこと。

イ 本市による構築に対し、行政手続案内システムの構築における豊富な知識と経験を有する SE 等専門的な知見を有する要員が本市を支援する体制を設けること。

ウ 当該要員は本市職員に対し、システム全般について十分に説明する責任を負うこと。

#### (3) 障害対応

ア 障害に対して、予防、発生等の迅速な処理手順、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、本市との連絡対応の窓口を一本化することで即時に対応できる体制を確立し、安定的な稼働管理を行うこと。

イ 障害が発生した場合は、本市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、課題範囲の調査、即時対応、原状復帰すること。また、本市が障害を発見

した場合、電話、メールによる問合せに対応すること。

ウ 稼働診断、定期点検等により障害の予防を行うこと。

エ 障害対応履歴の集積、障害原因の分析により、再発防止に努めること。

#### (4) 問合せ対応

ア 原則として平日（土・日曜日、祝日を除く）の午前9時00分から午後5時00分までとする。ただし緊急時は、本市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市と協議の上、確実に実施すること。

イ 問合せの受付及び回答手段は、電話、電子メールとする。ただし、緊急性の高いものについては、電話を利用すること。

ウ 市民への質問内容や案内内容、その他の設定作業、本市ホームページへの掲載やその他利用者に対する広報等について、必要に応じ助言を行うこと。

### 11 成果物

(1) 成果物（詳細は本市と協議を行うこと。また、本市が必要とした書類は速やかに作成すること。）

ア 操作マニュアル

イ 障害時の対応手順

ウ ライフイベント別のページ閲覧数やユーザー数の推移を示したレポート（月次で報告）

(2) 納品形態及び部数（詳細は本市と協議を行うこと。）

電子データでそれぞれ1部提出すること。

(3) 納品場所

本市が指定する場所とする。

### 12 情報セキュリティ管理

(1) 情報セキュリティ管理については、「個人情報保護法」及び「尼崎市個人情報の保護に関する法律施行条例」に従うとともに、「尼崎市情報セキュリティポリシー」に係る各規程に留意するものとする。

(2) 受注者は、契約の履行に当たって、取り扱う個人情報の範囲に応じて本市が提示する「個人情報・データ取扱特記事項」を遵守すること。

### 13 連絡先 尼崎市総務局窓口サービス推進課

担当者：渡邊、村上

TEL：06-6489-6113

メール：ama-mado-service@city.amagasaki.hyogo.jp

### 14 その他

(1) 業務において作成された納品物については本市が二次利用することも可能とすること。

(2) 本業務の実施に当たって要する費用は、すべて受注者の負担とすること。

(3) その他、本業務の実施にあたり疑義が生じた場合又は本仕様書に定めがない事項について

は、受注者は本市と協議を行い、指示を受けること。

- (4) 各種システムの業務の処理に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）のために必要を生じた経費は、受注者が負担する。
- (5) 任意の追加提案を記載する場合は、提示する見積の範囲内で実施するものとする。
- (6) 本業務に付随して本市の現状を鑑み、システム導入した際に、追加費用なく別途提案できることがあれば提案すること。

（自由提案 例）

- ・本市が想定するライフイベント（転入、転居、転出、出生、死亡、結婚、離婚、氏名変更）以外について追加
- ・利用者にわかりづらい用語について解説が表示される
- ・多言語対応
- ・利用者が設問に回答・結果表示後に、ひとつ前の設問に戻る事又は利用者の回答を一覧化するなどして、回答内容を修正できること

以 上