

郵送請求キャッシュレスサービス導入業務委託仕様書

この仕様書は、大和高田市（以下「委託者」という。）が発注する下記の業務に関して、受託者が当該業務を履行するために必要な事項を定める。

1. 業務名

郵送請求キャッシュレスサービス導入業務

2. 業務目的

証明書の郵送請求において、その手数料の支払いは定額小為替で行ってきたが、定額小為替の購入手続きや購入手数料の負担を軽減するためキャッシュレス化を行う。また郵送請求の手続きフローをシステム化することで、サービス向上に加え、業務の効率化を図る。

3. 履行期間

契約締結日から令和9年3月31日

4. 履行場所

〒635-8511 奈良県大和高田市大字大中 98 番地 4
大和高田市役所 市民課

5. 業務内容

戸籍、住民票等の証明書の郵送請求をされる個人、法人、士業等全ての請求者が利用可能となるシステムの導入及び手数料のキャッシュレス決済を導入する。システムには、委託者と請求者がメッセージのやりとりができるコメント機能、受付待ちから発送完了までの進捗を確認できる進捗管理機能及び、請求者に対して資料の追完や手続きについての案内を行うためのチャット形式のメッセージ機能を有すること。また運用開始に向けたシステムの操作研修も行うこと。

6. 導入スケジュール（想定）

本業務の想定スケジュールは以下の通り。

稼働日については委託者と協議のうえ決定すること

システムの構築	契約締結日～令和9年2月
キャッシュレス機能の導入	令和8年12月～令和9年3月
サービスの実装	令和9年3月某日

7. 業務実施に当たっての留意事項

本業務の実施に当たっては、委託者と密接に協議を行いながら実施すること。

8. 納品物

分類	内容	備考
スケジュール	郵送請求キャッシュレスサービス導入スケジュール	
要件定義	導入計画書	
	クラウドの説明資料	
稼働判定	完成検査チェックリスト	
	カットオーバークライテリア（稼働判定基準）	
	課題管理表	
	サポートサービス説明資料	
	お問い合わせ入電時の対応フロー	
	標準成果物一覧	
研修資料	職員操作マニュアル	

9. 調達するシステムの概要

(1) システム機能

委託者の業務目的が達成できるシステムを提案すること。

(2) 利用対象者

個人、8士業（弁護士・司法書士・弁理士・税理士・社会保険労務士・行政書士・土地家屋調査士・海事代理士）、法人等

(3) 調達するシステム要件

調達するシステムは下記の要件を前提とすること。

a. 利用環境

ア. システム環境

- ・クラウドサービス事業者が提供するサービスを利用して本サービスを構成し、クラウドアプリケーションサービスとして提供すること。
- ・利用するクラウド事業者のクラウドサービスは、日本リージョンに限られる。
- ・クラウド事業者が提供しているインフラ基盤提供サービスの利用要件については、クラウド事業者が提供している約款（<https://aws.amazon.com/jp/legal/>）に準拠すること。

イ. 利用要件

- ・Webブラウザ（Chrome・Safari・Edge ※chromium版に限る）
- ・サービス提供エリアは日本国内及び受託者が定める一部国や地域とすること。
- ・サービス利用可能時間は午前5時00分から午前3時00分までとすること。

b. サービスレベル

- ・年間稼働率は99%以上を目標とすること。
- ・年間稼働率の算出に用いる「累積障害時間」には、一部機能の停止、外部要因によるサービスの全部又は一部の停止を含まないこととする。

年間稼働率の定義は「別表Ⅰ：年間稼働率の定義」のとおりとする。

【一部機能の停止、外部要因による停止の事例】

- 1) アプリケーション起因による一部提供機能の停止
 - 2) データ起因による一部対象者に関する機能の停止
 - 3) クラウド事業者の責による障害が発生した場合の停止
 - 4) その他受託者の責によらない事由により障害が発生した場合の停止
- ・クラウド事業者起因によるインフラ基盤提供サービスの障害による全体サービス停止の発生等により、バックアップからの復旧を必要とする場合は、受託者はインフラ基盤提供サービスの復旧等の作業開始可能時点から24時間での復旧を目標とすること。
 - ・受託者がサービス停止を伴う障害を検知した場合、緊急連絡先に原則電子メールで通知を行うものとする。但し、クラウド事業者及び決済代行事業者に起因する障害の場合の報告内容は、当該事業者より開示される情報の範囲とすること。

c. セキュリティ要件

- ・可用性・完全性・機密性を維持するために下記の情報セキュリティ対策を実施すること。

No	セキュリティ対策	概要
1	ネットワーク・セキュリティ	外部からの不正アクセスを防止するため、承認されたトラフィックのみを許可する。
2	システム・セキュリティ	不要ユーザーの削除、ログ管理等を定期的に管理する。
3	アプリケーション・セキュリティ	製品に関するアプリケーション・セキュリティは、受託者が必要に応じて脆弱性診断等の適用を実施する。
4	運用サポート・セキュリティ	No1、2で保証されたユーザーのみが、アプリケーション保守を可能とする。

- ・登録情報に含まれる委託者及び委託者の職員に関する個人情報について、個人情報保護に関する法律及び所管官庁が定めるガイドライン等に従って取り扱うものとする。

d. サポート体制

・受託者はサービスに関する問い合わせをサポートセンターにて受け付けるものとする。サポートセンターで受理する内容は次のものとする。

- 1) 本サービスで提供されるアプリケーションの操作に関する問い合わせ
 - 2) 本サービスが正常に利用できない等サービス状態、障害確認に関する問い合わせ
- ・サポートセンター受付時間は平日午前9時00分～午後5時30分までとすること。
- ・BCP 対策として2拠点のサポートセンターを設置すること。
- ・受託者はサービス向上のため、次の事項に関して必要に応じ対応すること。
- 1) 定期脆弱性診断
 - 2) その他サービスの設計変更等

e. 機能要件

- 1) 利用促進の観点から、一度のアカウントの登録で他の導入済自治体でも利用可能なプラットフォーム型での提供とすること。
- 2) 請求者との連絡手段としてメッセージ機能を有すること。
- 3) システムから支払い情報や明細書を出力できること。
- 4) 職員間での業務の引継ぎがスムーズにできるよう案件ごとの進捗状況が分かる機能を有すること。
- 5) 請求者が、請求から受理状況・証明書発送までのプロセスが分かる機能を有すること。
- 6) オンラインで決済を行える機能を有すること。
- 7) 海外からの請求については、各国のプライバシーポリシーに準拠することを前提とし、利用が見込まれる在外邦人の多い国上位3か国からの利用にも対応可能な体制を整備すること。
- 8) スマートフォンからの申請にも対応できること。
- 9) 請求対象者の個人情報の取り扱いが必要最低限とし、システムの利用規約に明記した範囲とする。
- 10) 下記の証明請求に対応すること。
 - (ア) 住民票の写し（世帯、個人）
 - (イ) 戸籍証明書（全部事項証明、個人事項証明、身分証明）
 - (ウ) 戸籍の附票の写し（全部写し、一部写し）
 - (エ) その他市民課で扱う証明書（印鑑証明書を除く）
- 11) マイナンバーカードを持たない個人からの請求にも対応できること。

f. 導入実績

- 1) 安定的なシステム運用及び確実な業務遂行の観点から、本提案については、過去5年以

内に全国、並びに県内複数の自治体における構築及び稼働実績を有していること。

10. 管理及び秘密の保持

受託者は、導入作業の実施に際して、次のことを遵守しなければならない。

- 1) 導入作業について取り扱う書類は、プライバシー性が高く、重要なものであるため、取扱い、管理を十分にし、受託者の従業員に対して、この取扱いの重要性を十分に理解させ、業務全般に支障がないように配慮すること。
- 2) 誠実、正確かつ迅速な作業に努め、知りえた秘密は第三者に漏らしてはならない。

11. 再委託

受託者は、事前に委託者の書面による承諾を得ることにより、委託業務の履行を他の第三者に委託することができる。

12. 検査

- 1) 受託者は、作業計画に基づき、仕様書の定めに従い委託業務を履行し、その結果を委託者に書面で報告する。
- 2) 委託者は、受託者の報告後10日以内（以下「検査期間」という。）に仕様書に適合しているか否かの検査を行い、その結果を受託者に通知する。

13. 所有権の帰属

- 1) 委託業務の履行により作成され、委託者に提供される物件（仕様書で定める。以下「納品物」という。）の所有権は、委託者から受託者に対する対価の支払完了日をもって、受託者から委託者に移転する。
- 2) 納品物が、委託業務の完了前に滅失・毀損した場合には、その危険は受託者が負担する。但し、その滅失・毀損が委託者の責めに帰すべき事由による場合には、委託者が負担する。
- 3) 納品物が、委託業務の完了後に滅失・毀損した場合には、その危険は委託者が負担する。但し、その滅失・毀損が受託者の責めに帰すべき事由による場合には、受託者が負担する。

14. その他

本仕様書に定めのない事項又は解釈に疑義が生じた場合は、委託者受託者協議の上対応を決定すること。

別表 I 年間稼働率の定義

項目	定義
年間稼働率	$(\text{年間総サービス提供時間} - \text{累計障害時間}) \div \text{年間総サービス提供時間} \times 100$
年間総サービス提供時間	対象年度のサービス利用可能時間の合計時間 (導入初年度についても1年間のサービス利用可能時間とする)
累計障害時間	サービス停止時間の起点(障害発生時刻)から終点(障害復旧時刻)までの累計時間
障害発生時刻	以下のうちいずれか早い時刻 ・サポートセンターで受け付けた障害連絡の通話終了時刻 ・サポートセンターで受け付けた問い合わせにより障害を認知したタイミング ・運用担当者がシステムログや監視ツールからのアラームにより障害を認知したタイミング ・運用担当者が何らかの情報を元に障害を発見、把握したタイミング
障害復旧時刻	運用担当者がシステムの正常動作を確認し、サービスを再開したタイミング