

電子申請サービス提供業務仕様書

令和6年7月

石川県総務部デジタル推進監室

目 次

1. 概要.....	2
1.1. 名称.....	2
1.2. 基本方針.....	2
1.3. 運用期間.....	2
2. 国等の示す仕様やガイドラインへの準拠.....	2
2.1. 国の提示する仕様への準拠.....	2
2.2. クラウドサービスのセキュリティ要件への準拠.....	3
2.3. 認証や資格等.....	3
2.4. 公的個人認証サービス（JPKI）への対応.....	3
2.5. アクセシビリティ.....	3
3. 利用環境要件.....	3
3.1. 利用環境要件（申請者）.....	3
3.2. 利用環境要件（審査者・管理者）.....	4
4. システム機能要件.....	4
5. サービス運用基盤要件.....	4
5.1. ネットワーク.....	4
5.2. ファシリティ.....	5
5.3. 運用.....	5
5.4. セキュリティ.....	6
6. 他システム連携要件.....	8
6.1. 職員採用システムとの連携.....	8
6.2. 財務会計システムとの連携.....	9
7. ヘルプデスク要件.....	9
7.1. 受付日、時間.....	9
7.2. Web フォーム、メールによる対応.....	9
7.3. 運用体制.....	9
7.4. 問合せ内容の管理.....	9
7.5. 障害発生時の対応.....	9
7.6. 情報保護.....	9
7.7. 定期報告.....	10
8. 研修要件.....	10
9. SLA.....	11
10. その他.....	11
10.1. サービス終了時のデータ抽出.....	11

1. 概要

1.1. 名称

電子申請サービス提供業務

1.2. 基本方針

本サービスにおける基本方針は以下のとおりとする。

なお、「申請者」とは電子申請を行う個人または法人、「審査者」とは様式の作成・登録や申請を処理する県職員、「管理者」とは電子申請システムを管理する県職員とする。

① 申請者及び審査者の利便性向上

申請者については、原則として 24 時間 365 日、平易な操作によって、インターネットを通じた各種申請が可能であること。

審査者については、申請様式の追加及び変更が、プログラミング等の専門知識がなくても容易に行うことが可能であること。

② インターネットによる ASP サービスの提供

本業務を提供するシステムと県との接続は、インターネットを利用していること。

③ 費用対効果の重視

移行・運用経費が低廉であり、かつ継続的、安定的に高品質のサービスが提供されること。また、行政の内部事務の効率化に資するため、機能改善や機能追加が定期的になされること。

④ 可用性・完全性・機密性への配慮

システムの安定運用を確保するために、ファシリティが充実したデータセンターを用意するとともに、適切な障害対策やセキュリティ対策を講じられていること。

電子データの原本性確保のための措置が講じられていること。

個人情報に関連する法令に基づいて適切に取り扱い、個人が識別できるデータを蓄積するデータベース等を公開側のセグメントに配置していないこと。

1.3. 運用期間

令和 7 年（2025 年）1 月 1 日から令和 11 年（2029 年）12 月 31 日まで

2. 国等の示す仕様やガイドラインへの準拠

2.1. 国の提示する仕様への準拠

システムの基本仕様については「地方公共団体における申請・届出等手続に関する汎用受付システムの基本仕様（第二版）」（総務省）に準拠すること。

2.2. クラウドサービスのセキュリティ要件への準拠

サービスの情報セキュリティ対策については、「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（第二版）」（2018年・総務省）に準拠すること。

2.3. 認証や資格等

ISMS 適合性評価制度（一般財団法人 日本情報処理開発協会）における認定を受けるなど、JIS Q 27001（ISO/IEC 27001）に則った情報セキュリティ管理体制を確立していること。また、ISO27017（クラウドサービスセキュリティ）の認証を取得していること。

プライバシーマーク（一般財団法人 日本情報処理開発協会）の認定を受けている、又は、これと同等の個人情報保護のマネジメントシステムを確立していること。

2.4. 公的個人認証サービス（JPKI）への対応

個人番号カードによる公的個人認証サービスへの対応については、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）が提供する技術仕様書等に準拠すること。

2.5. アクセシビリティ

アクセシビリティ「JIS X8341-3：2016」（正式名称：高齢者・障害者等配慮設計指針 - 情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス - 第3部：ウェブコンテンツ）が規定する「レベル AA」に準拠するなどアクセシビリティに配慮したデザインであること。ただし申請者側サービスに限るものとする。

3. 利用環境要件

3.1. 利用環境要件（申請者）

申請者の利用する環境について以下のとおりサポートできること。

① 端末性能

一般的に販売されている端末（パソコン、タブレット、スマートフォン）の標準的な性能で本サービスを支障なく利用できること。

② OS

Windows 10、Windows 11、Mac OS X v10.0、iOS 10、Android8.0以降のOSで利用できること。また、契約期間中に新しいバージョンがリリースされた場合、追加費用無しで対応できること。

③ ブラウザ

「② OS」で標準搭載されるブラウザ及び国内シェアのあるブラウザ（Microsoft Edge、Google Chrome、Safari、Firefoxなど）で幅広く利用できること。また、契約期間中に新しいバージョンがリリースされた場合、追加費用無しに対応できること。

④ ソフトウェア

ブラウザのみで本サービスを利用できることとし、事前に特別なアプリケーションをインストールする必要がないこと。ただし、署名機能のために **Java 実行環境 (JRE)** や一般的に公開されている各種プラグインのインストールが必要な場合は、その旨を明記し、併せて設定方法も明示すること。

3.2. 利用環境要件 (審査者・管理者)

審査者・管理者の利用する環境について以下のとおりサポートできること。

① OS

Microsoft Windows10 以降の OS で利用できること。また、契約期間中に新しいバージョンがリリースされた場合、追加費用無しに対応できること。

② ブラウザ

「① OS」で標準搭載されるブラウザで利用できること。また、契約期間中に新しいバージョンがリリースされた場合、追加費用無しに対応できること。

③ ディスプレイ

解像度 1280×768 以上のディスプレイで最適に表示できること。

④ ソフトウェア

原則として、ブラウザのみで本サービスを利用できることとし、内部事務の効率化に資するため、別途専用ツールのインストールが必要な場合は、ライセンスフリーで提供すること。また、署名機能のために **Java 実行環境 (JRE)** や一般的に公開されている各種プラグインのインストールが必要な場合は、その旨を明記し、併せて設定方法も明示すること。

4. システム機能要件

システム各機能の要求仕様については、別紙「システム機能要件表」を参照すること。

5. サービス運用基盤要件

5.1. ネットワーク

ネットワーク要件は以下のとおりとする。

① システム構成

サーバ、データベース、ネットワーク構成などは必要に応じて二重化 (冗長化) し、サービスの停止を防ぐ構成とすること。

② 機器間の伝送路の確保

ピーク時のアクセス量に対応できる適切な機器を設置すること。

ネットワーク機器は必要十分なポート数を有し、高い信頼性の機器を用意するとともに、十分なバッファ容量を持つこと。

機器選定にあたっては、将来の申請者の増加等に対応できるようにするため、拡張性に優れたものとする。

③ インターネット接続

申請者と電子申請システム間の接続にあたっては、電子申請システム側にファイアウォールを設置してインターネット側からの不正侵入を防止するとともに、申請者端末と電子申請システムとの間で送受信されるデータを暗号化することによって機密保持を図ること。

5.2. ファシリティ

データセンターのファシリティ要件は以下のとおりとする。

① 法令等

日本国内に設置され、日本の法令が適用されるデータセンターであること。

② 立地条件・構造・機械設置環境・電源設備・入退室管理等

別紙「データセンター要件確認表」を参照すること。

5.3. 運用

運用要件は以下のとおりとする。

① 運用時間と体制

計画停止を除き、原則として 24 時間 365 日サービスを稼動することとし、そのために必要な運用・監視保守要員を適切に配置すること。

② 運用管理

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。

アクセス量と資源の使用量の性能管理を行うとともに、システムについてバージョン情報やパッチ情報等の変更管理を行うこと。

③ 障害対応

障害発生時には、問題の切り分けと適切なエスカレーションを行い、速やかに緊急停止やログの取得等の障害対応や原因究明に着手すること。

④ 運用監視

アプリケーション、プラットフォーム、サーバ・ストレージ、情報セキュリティ対策機器、通信機器について、稼働監視（応答確認等）、障害監視、パフォーマンス監視を行うこと。

監視の結果、稼働停止、障害、重大なパフォーマンス低下を検知した場合は県に速やかに

報告すること。

⑤ ログ

情報セキュリティ事象の記録（ログ等）を取得し、記録（ログ等）の保存期間は最低1年とすること。

⑥ バックアップ及びリストア

サービスデータ、アプリケーションやサーバ・ストレージ等の管理情報及びシステム構成情報の定期的なバックアップを実施すること。

リストア手順を定め、障害時にはバックアップデータから速やかにリストアが行なえる体制を整えること。

また、データベースはリアルタイムにバックアップを行い、障害時には速やかに復旧できること。

⑦ レポートニング

下表「レポートニング想定項目」等の項目を記載した運用報告書を定期的に提供すること。なお、個人情報に関わる情報については、報告には含まないものとする。

レポートニング想定項目

区分	報告内容
稼働実績	「9.SLA」の項目に基づいた実績値
監視実績	稼働監視（応答確認等）、障害監視、パフォーマンス監視の実績
インシデント対応実績	障害等の各種インシデントの内容、通知及び復旧の実績
セキュリティ管理実績	セキュリティパッチ適用実績
運用サービス実績	システムの機能強化、障害対応等における運用作業実績
ヘルプデスク実績	「7.7.定期報告」のとおり

⑧ ドキュメント管理

各種マニュアルについて、内容に変更が生じた場合は、適宜改訂を行うこと。

5.4. セキュリティ

セキュリティ要件は以下のとおりとする。

① パッチ等の適用

アプリケーション、プラットフォーム、サーバ・ストレージ、情報セキュリティ対策機器、通信機器について、技術的ぜい弱性に関する情報（OS等のパッチ発行情報やファームウェアの更新情報等）を定期的に収集し、試験環境による検証後、随時パッチによる更新やバージョンアップ等を行うこと。

定期的にぜい弱性診断を行い、その結果に基づいて対策を行うこと。

② ウイルス対策

プラットフォーム、サーバ・ストレージ（データ・プログラム、電子メール、データベース等）についてウイルス等に対する対策を講じること。

③ アクセス制御

申請者及び審査者のアクセスを管理するための適切な認証方法、特定の場所及び装置からの接続を認証する方法等により、アクセス制御となりすまし対策を行うこと。

また、情報システムやネットワークの管理者等が運用・管理・保守等の目的で遠隔から情報システム又はネットワークにアクセスする必要がある場合は、情報セキュリティポリシーに従って、適切な認証方法を利用し、なりすまし対策を行うこと。

④ 不正アクセス防止

外部及び内部からの不正アクセスを防止する措置（ファイアウォール、リバースプロキシの導入等）を講じること。

⑤ 侵入検知

不正な通過パケットを自動的に発見、かつ遮断する措置（IDS/IPS の導入等）を講じること。

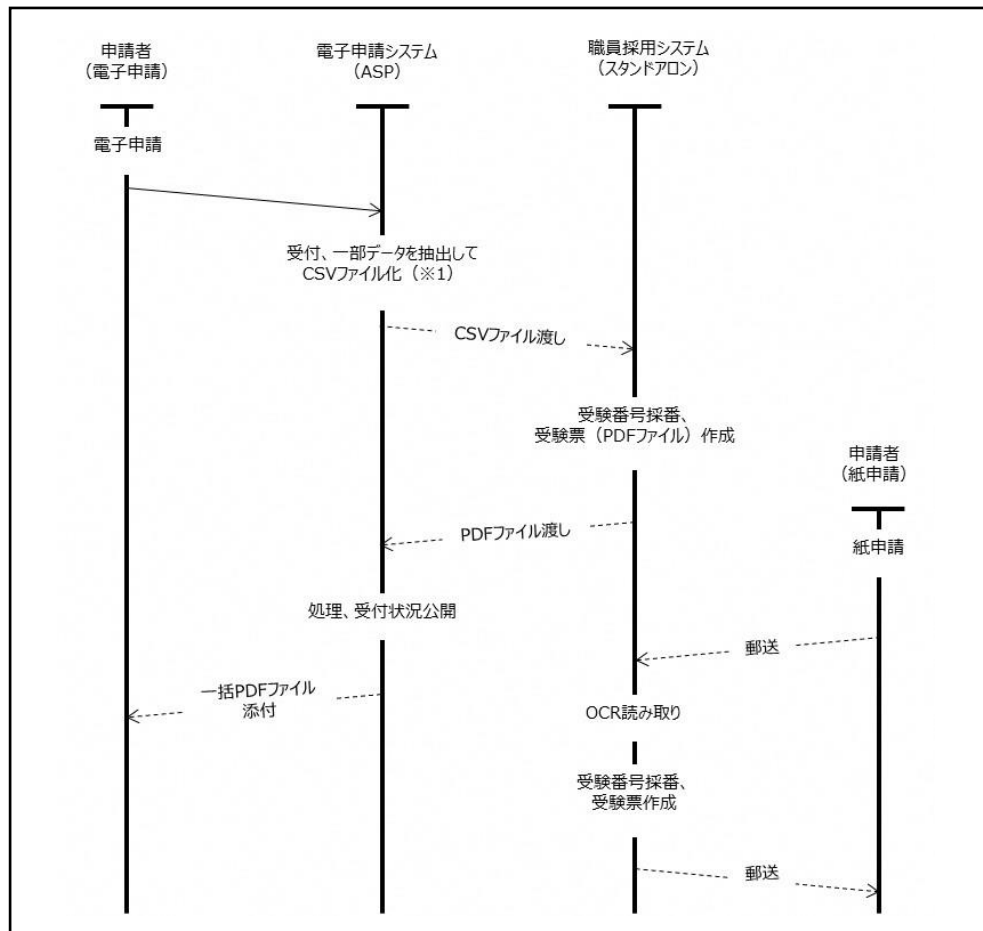
⑥ 証明書取得

第三者が当該事業者のサーバになりすますこと（フィッシング等）を防止するため、サーバ証明書の取得等の必要な対策を実施すること。

6. 他システム連携要件

6.1. 職員採用システムとの連携

職員採用試験について、人事委員会事務局が所管する職員採用システムとの連携について、現状フロー（下図）と同様に可能であること。



また、下記の情報を保有し、CSV ファイルに抽出可能であること。

項目	文字種類	項目	文字種類	項目	文字種類
到達番号		学歴コード	数値	帰省先 2	
試験コード	数値	受験地コード	数値	帰省先 3	
受験番号	数値	第一志望	数値	帰省先電話番号	
試験区分コード	数値	第二志望	数値	学校名	
氏名		現住所郵便番号		学部名	
氏名 (カナ)		現住所 1		学科名	
性別	数値	現住所 2		備考	
生年月日		現住所 3		職務経験年	数値
本籍コード	数値	現住所電話番号		職務経験月	数値
修学コード	数値	携帯電話番号		高校名	
卒業年		帰省先郵便番号			
在学学年	数値	帰省先 1			

6.2. 財務会計システムとの連携

電子収納について、出納室が所管する財務会計システムとの連携について、下記の情報を保有し、CSV ファイルに抽出可能であること。

- a)申請者の氏名・住所（石川県財務規則取扱要綱（出納関係）第 1-8 を準用）
- b)申請ごとの金額（石川県財務規則取扱要綱第 33 条の 3、別記様式第 11 の 3 を準用）
- c)申請に係る期間、件数、合計額、納付年月日等の決済情報
（地方自治法施行規則第 12 条の 2 の 9）

7. ヘルプデスク要件

審査者・管理者からの設定方法及び操作方法等の問い合わせに対しヘルプデスクを設置し、受付及び回答すること。

ヘルプデスクは以下の要件を満たすこと。

7.1. 受付日、時間

電話での問合せについては、平日 9:00～17:00（土、日、祝日及び 12/29～1/3 を除く）の時間において受付し、対応できること。

7.2. Web フォーム、メールによる対応

Web フォーム、メールによる問合せは 24 時間 365 日受付を行い、対応時間外に受信した問合せへの回答は翌開設日に行なうこと。

7.3. 運用体制

運用責任者を設置し、問題への対応、指示などを適切に行える体制を整えるとともに、応対者については必要な人数の確保、及び教育を実施し、運用に支障を生じさせないこと。

また、ピーク時の問合せ件数を想定して適切な要員の配置及び回線数を用意すること。

7.4. 問合せ内容の管理

問合せと回答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。

7.5. 障害発生時の対応

障害などによる不慮のサービス停止が発生している場合、障害の状況や影響範囲、復旧見込み等の案内を行うこと。また、電話対応の利用可能日外及び利用可能時間外においては、ホームページでシステム障害が発生していることを知らせるページを表示すること。

7.6. 情報保護

問合せに関する情報の漏えい・紛失を防ぐ対策を行うとともに、個人情報、ヘルプデスク業務上必要と認められるもの以外を収集しないこと。また、応対において扱った個人情報の複

写は、ヘルプデスク業務上必要と認められる場合を除き行なわず、応対において扱った個人情報
は、応対終了後、適切に破棄すること。

7.7. 定期報告

ヘルプデスク業務の報告を定期的に行うこと。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。なお、不具合及びトラブルはイン
シデントとして対応し、別途個別の報告を行うこと。

8. 研修要件

県からの要請に応じて、研修計画を策定し、内容を県と協議するとともに、一切の費用をサ
ービス利用料に含めること。なお、研修会場・研修端末・インターネット環境は県が準備する
が、研修用環境や研修資料（操作マニュアル類を除く）はサービス提供者が準備するものとする。

研修の実施想定

項 目	職員（審査者）研修
1回あたり参加人数	30名程度
回数	1回以上
実施時間	3時間程度
研修形態	座学及び端末操作
実施内容	申請者の手続申請、 審査者の様式作成、手続審査

9. SLA

SLA設定項目と本サービスで実現を担保する各項目の設定値は以下のとおりとする。

SLA項目	SLA設定値	備考
サービス時間	24時間 365日	計画停止を除く
稼働率	年99.0%以上	計画停止を除く
オンライン応答時間遵守率	平均3秒以内 90%以上	データセンター内を対象
障害報告時間（初報）	2時間以内	
回復予定時刻通知時間	12時間以内	
リカバリーポイント	前回バックアップ時点のデータ	
IDS、ウイルス対策のパターンファイル更新タイミング	ベンダーリリースから速やかに適用の必要性を判断し、随時パッチにより更新	
OS、ミドルウェアのセキュリティパッチ更新タイミング	速やかに対応方針を報告	

10. その他

10.1. サービス終了時のデータ抽出

サービス終了時点の審査者・管理者のユーザ情報・申請情報等を CSV 形式でデータ抽出し、県に提供するか、管理者がデータ抽出できる機能を備えていること。