鹿児島市汎用電子申請システム

導入及び提供業務委託　仕様書

本仕様書はデジタル庁が公開しているオンライン申請のデジタル地方創生モデル仕様書（2025 年 3 月 26 日更新）を基にしている。
本市が加筆・訂正を加えた点は赤文字色にて示す。また、企画提案競技時点から加筆・訂正を加えた点は青文字色にて示す。

鹿児島県鹿児島市

令和７年７月

01m8jnthn9yeh0z6wzzhr5geapktwqwy

鹿児島市汎用電子申請システム導入及び提供業務　仕様書

1 目次

2 基本事項 2
2.1 業務の名称 2
2.2 調達の背景・目的 2
2.3 システム化範囲 2
2.4 本業務の範囲 3
2.5 アカウントの範囲 3
3 本調達の要件 3
3.1 履行期間 3
3.2 成果物 4
3.3 費用の考え方 4
4 業務要件 5
4.1 本システムの提供 5
4.1.1 基本要件 5
4.1.2 機能要件 5
4.1.3 非機能要件 5
4.2 運用・保守 5
4.2.1 運用・保守体制 5
4.2.2 運用・保守実施内容 6
4.3 現行システムの手続移行 6
4.3.1 対象手続 6
4.3.2 移行方法 6
5 プロジェクト体制 6
6 会議体運営 7
7 研修 7
8 テスト 7
9 スケジュール 7
9.1 サービス開始日（システム本稼働日） 7
9.2 作業スケジュール 7
10 その他 8
10.1 貸与品 8
10.2 機密保護・個人情報保護 8
10.3 不適合責任 8
10.4 契約期間終了時のデータの引継ぎ 8
10.5 法令等の遵守 8
10.6 著作権に関する留意事項 9
10.7 協議 9

2 基本事項

鹿児島市汎用電子申請システム導入及び提供業務委託仕様書（以下「本仕様書」という。）は、鹿児島県鹿児島市が、行政手続のオンライン化を目的として SaaS 型電子申請サービスを調達するにあたり、その仕様を定めたものである。

汎用電子申請システムとは株式会社トラストバンク（以下「クラウドサービス事業者」という。）が提供する LoGo フォームであり、汎用電子申請システムのサービス提供内容はクラウドサービス事業者が定める LoGo フォームサービス利用規約（以下「利用規約」という。）に定めるものとし、本市は、受注者から開示を受け、その内容を理解した上で、本契約の締結をもってこれに同意する。なお、本契約と利用規約に異なる規定がある場合、本契約が優先する。

なお、本契約は、クラウドサービス事業者が販売パートナーである受注者に利用許諾を与え、本市と受注者が契約を締結する再使用許諾型の契約形態であり、クラウドサービス事業者が本市の許諾を得ずに個人情報にアクセスすることがないこと、および個人情報へのアクセス制御を適切に行うことに加え、受注者がクラウドサービスの提供や運用に関与せず、さらに第三者に業務を委託することがないことをもって、クラウドサービス事業者が本契約の再委託先に該当しないものとする。

2.1 業務の名称

鹿児島市汎用電子申請システム導入及び提供業務（以下「本業務」という。）

2.2 調達の背景・目的

本市では、現在、鹿児島県内の自治体で構成する鹿児島県電子自治体運営委員会による共同運営で汎用電子申請システムを利用しているが、同システムの共同運営が令和８年３月末をもって終了することから、引き続き住民や企業等へのサービスを提供できるよう、新たな汎用電子申請システムの導入と現行システムからの一部の手続移行を実施するものである。

本市が目指す「行かなくてもいい市役所」の実現に向けて、マイナンバーカードを活用した公的個人認証サービスやオンライン予約などにおいて、新たな機能を拡充し、申請者が使いやすいオンライン手続の充実を図る。

2.3 システム化範囲

システム化範囲は、個人や企業から本市に対する申請、届出その他の手続、本市から個人や企業に対する許認可等の通知、アンケート受付等を、インターネットやその他の情報通信（スマートフォン・携帯電話）の技術を用いて行う電子申請の仕組みの提供することである。

参考として、令和７年度から３年間で本市が利用する申請件数について以下のとおり想定する。

図表　１想定される申請件数

項　目	想定件数（３年間）
申請件数	３４２，０００件

2.4 本業務の範囲

本業務の範囲は、次のとおりとする。

（１） 汎用電子申請システム（以下、「本システム」という。）の提供

（２） 操作研修の実施

（３） 本システムの運用・保守

（４） 現行システムの手続移行

なお、本仕様書に基づく調達の過程で明らかとなる作業及び受注者が提案時に必要とした作業は、原則、本業務の範囲とする。

2.5 アカウントの範囲

本業務のアカウント範囲は、次の通りとする。

対象となる組織	備考・注意点
本市（正職員・非正規職員）	本契約の範囲
教育委員会	本契約の範囲
公立保育園・公立幼稚園	本契約の範囲
公営企業（水道局）	本契約の範囲
公営企業（市立病院）	本契約の範囲
公営企業（船舶局）	本契約の範囲
公営企業（交通局）	本契約の範囲
本市の消防局	本契約の範囲
本市所有の施設（職員による運営）	本契約の範囲
本市所有の施設（指定管理者制度により指定）	本契約の範囲 （自治体業務の一環で利用をさせることが適切であると本市で判断した場合）
公立小中学校（教職員含む）	本契約の範囲
市立高等学校（教職員含む）	本契約の範囲
行政業務の委託先の民間企業	本契約の範囲（クラウドサービス事業者が定めた利用制限あり）

3 本調達の要件

3.1 履行期間

（１） 本システムの提供準備作業

契約締結日から令和７年８月３１日まで

（２） 本システムの提供

現行システムとの並行稼働の開始日（令和７年９月１日）から令和８年３月３１日まで

（現行システムからすべての手続を令和８年１月３１日（予定）までに順次移行する。）

なお、履行期間満了時については、必要に応じて契約更新をする場合がある。

（３） オンライン決済サービスの提供
本システムの本格稼働予定日（令和８年２月１日）から令和８年３月３１日まで
（現行システムのオンライン決済対象手続のすべてを令和８年１月３１日（予定）までに完全移行し、本格稼働予定日に一斉切り替えする。）
なお、履行期間満了時については、必要に応じて契約更新をする場合がある。

3.2 成果物

（１） 成果物は他に指定のない限り、履行期間終了日までに本市に提出し、確認を受けること。
（２） 成果物としての書類は任意のサイズで用紙に印刷できる形式とすること。
（３） 成果物は電子ファイルで提出することとし、PDF形式およびMicrosoft Office 2010（Word、ExcelまたはPowerPoint）以降のOpenXML形式とすること。
（４） 成果物として次の資料と必要に応じて補足資料を提出すること。
(ア)TODOリスト
本市の要件を把握した上で、本システム（オプション含む）の利用開始に必要な手続き等を明確にし、タスク、対応期限、役割分担等を契約締結後に提出すること。
(イ)研修資料
・ 令和７年８月３１日までに納品すること（研修資料サイトの案内でも可とする。）。
(ウ)操作マニュアル
・ 手続担当者向けおよび申請者向けについて用意すること。
・ 機能改善等により機能が更新されたときは、必要に応じマニュアルの改訂を行うこと。
・ 令和７年８月３１日までに納品すること（※マニュアルサイトの案内でも可とする。）。

3.3 費用の考え方

（１） 構築費用（初期費用）
・ システム導入にあたり構築費用（初期費用）が必要な場合は契約書に明記する。
（２） 利用料
・ 本システムの運用・保守費用を含む利用料金の月額費用を契約書に記載する。ただし、利用料金の支払いについては、並行稼働後（令和７年９月１日）から開始するものとする。なお、トライアルとして無償利用できる期間を契約書に明記する。
（３） その他個別に適用する料金
・ 本契約期間終了後、本市の希望により契約更新（延長）する場合について契約条件を提案書に明記すること。
・ 契約期間中に利用可能な有償オプションがある場合、契約条件を提案書に明記

すること。ただし、有償オプションの支払いについては、当該オプションの利用を開始後（オンライン決済サービスは令和８年２月１日（予定））から開始するものとする。

・ オンライン決済サービスの決済手数料率について契約書に記載する（初期費用が必要な場合は契約書に記載する。）。決済手段ごとに手数料率が異なる場合は、決済手段ごとに記載する。

（４） 本システムを利用する地方共通団体共通で対応すべき事項にかかる費用

・ 国の法改正等により、本システムを利用する地方公共団体全体に対して対応すべき機能改修等は、標準仕様として追加経費の請求無く提供すること。

・ 追加経費が必要となる際は、追加経費の積算根拠等が分かる資料を提示し、本市と協議の上、承認を得ること。

4 業務要件

4.1 本システムの提供

4.1.1 基本要件

別紙1「機能要件等一覧」の「基本要件」にて提示する。

4.1.2 機能要件

別紙1「機能要件等一覧」の「機能要件」にて提示する。

4.1.3 非機能要件

別紙2「非機能要件一覧」にて提示する。

4.2 運用・保守

4.2.1 運用・保守体制

（１） 本サービス（システム）は、５年間の利用を想定しており、利用中の運用・保守において発生する障害や問題に対して、責任を持って解決できる体制であること。

（２） 職員による操作に関する問い合わせ等に対応する管理部署向けに以下の窓口を設ける。

・ 通常時間合せ対応：[受付時間]（メール/チャット）２４時間３６５日、
（電話）平日の午前９時から午後１８時まで
[対応時間]平日の午前９時から午後１８時まで

・ 緊急時間合せ対応：[受付時間]（メール/チャット）２４時間３６５日、
（電話）平日の午前９時から午後１８時まで
[対応時間]平日の午前９時から午後１８時までに加え、時間外や休日も緊急性に応じて対応

（また、住民等サービス利用者からの問合せ窓口は設置しないが、申請者アカウントの登録方法等について一定数問い合わせのあるものは、お問い合わせフ

ォームを通じて受注者が対応する。）

4.2.2 運用・保守実施内容

（1） 問合せ対応

- 職員からの運用に関する問合せに対して、速やかに回答を行うこと。
- 問合せ窓口に寄せられた内容などから、機能改善要求および追加機能要求を把握すること。

（2） 障害対応

- 障害等緊急で対応すべき事象が発生した場合は、連絡窓口が一次窓口の役割を担い、必要に応じて受注者の技術者やその他関係メーカー等と連携し、速やかに対応すること。
- 障害等緊急時の対応手順をあらかじめ作成し、本市の求めに応じて提示すること。
- 障害発生の連絡を受けた場合は、その障害原因を特定し、本市へ管理画面又は電話、メール等で報告すること。
- 本市の過失に伴わない不正アクセスやシステム障害等で、データの漏えいや消失など重大障害が発生した際には、本市へ報告するとともに、再発防止策を講じ、本市の調査依頼等に対応すること。

（3） システム保守

- 受注者は、導入したサービスの正常な動作を確保するための保守業務を実施すること。

（4） その他

- 問合せ対応で把握したニーズは、その対応について検討するとともに、対応を行った場合は定期バージョンアップ時等での反映を検討すること。
- その他運用・保守について、追加費用を必要とせずに提供できる機能等、有効な提案があれば併せて提案すること。

4.3 現行システムの手続移行

4.3.1 対象手続

別紙３「手続移行対象等一覧」にて提示する。

4.3.2 移行方法

移行方法については、受注者が代行にて請け負うこととし、令和７年１０月３１日までに納品すること。また、一括納品ではなく、作成が完了した手続きから順次納品すること。

5 プロジェクト体制

受注者は、本書に基づき、TODO リストを作成し、本システム（オプション含む）の円滑な利用開始に向けて、本市と適宜コミュニケーションを図ること。

6 会議体運営

受注者は、本市の求めに応じて、ミーティングの開催に応じることとする。なおミーティングの実施方法については、Web 会議（Microsoft Teams）を利用する想定であるが、詳細は本市と議論のうえ決定すること。

各ミーティングの開催にあたっては、本市と議論のうえ、会議録、その他必要と思われる資料等を受注者に提出を求める場合がある。

7 研修

システム利用者である職員及びシステム管理者向けの個別研修を実施すること。

対象	研修内容	
システム管理者	オンライン導入説明	本契約期間内にオンラインで開催。
システム利用者（職員）	現地操作研修会	・本契約期間内に鹿児島市役所本庁舎で１回開催（午前・午後の２回開催）。 ・１回あたり１５名～１００名の参加目安。 ・１回あたり９０分。 ・ハンズオン形式。 ・研修内容及び資料は受注者の標準提供内容。
	オンライン操作研修会	・本契約期間内に７回開催。 ・１回あたり１００名までの参加目安。 ・１回あたり９０分。 ・Ｚｏｏｍで実施。 ・研修内容及び資料は受注者の標準提供内容。

8 テスト

オンライン決済のテスト方法については、本番環境とは別に検証用を無償で提供すること。テスト用のクレジットカード番号も提供すること。検証用で作成したフォームは、テンプレートとして公開し、コピーすることで本番環境へ移行できること。

9 スケジュール

9.1 サービス開始日（システム本稼働日）

令和８年２月１日（予定）

・並行稼働開始日は令和７年９月１日

・オンライン決済は令和８年２月１日一斉開始予定

9.2 作業スケジュール

TODOリストに記載すること。

10 その他

10.1 貸与品

機器の設定等に必要な資料等は、その都度貸与する。貸与品の管理保管は、不測の事態が生じないよう適正に管理しなければならない。

10.2 機密保護・個人情報保護

（１） 本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。この項については、契約期間の終了または解除後も同様とする。

（２） 本業務の遂行のために本市が提供した資料、データ等は業務以外の目的で使用しないこと。また、これらの資料、データ等は業務終了までに本市に返却すること。

（３） 本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。

（４） 本業務に従事する者に対して個人情報保護の教育を行うこと。

10.3 不適合責任

（１） 本システム本運用開始後、正当な理由無く、本仕様書で要求した性能水準に達していないことが判明した場合および設計ミスによる不良および不具合が判明した場合において、改良及び不具合解消に無償で努めること。

（２） 本システムを運用する上で必要な情報の提供に努め、本市からの障害発生時の情報開示請求などの問い合わせや助言要求に対して、誠意をもって対応すること。

（３） 受注者の責めに帰すべき理由により、第三者に損害を与えた場合、受注者がその損害を賠償すること。

10.4 契約期間終了時のデータの引継ぎ

契約期間終了時には、本市が蓄積した全てのデータを本市が無償で取得できること。データ形式はＣＳＶ形式を基本とする。受注者は、契約終了後、すみやかに当該データの確実な消去を行い、本市に報告すること。その際、事業者に発生する費用については、本市に別途請求しないこと。

10.5 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国等の法令等を遵守するとともに、本市のセキュリティポリシーに配慮すること。

（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） 本市が定める条例・セキュリティポリシー等

・ 鹿児島市情報セキュリティポリシー

10.6 著作権に関する留意事項

第三者が権利を有している画像等を使用する場合は、事前に権利者から二次利用を含めた使用の許諾諾を得た上で、必要となる一切の手続き及び使用料の負担等は受注者が行うこと。

10.7 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、または本仕様書に定めのない事項（仕様変更、機能追加等）で協議の必要がある場合は、本市と協議を行うこと。