教育・保育関係手続きオンライン化促進事業業務委託仕様書

１　業務の概要

(1) 業務の名称

教育・保育関係手続きオンライン化促進事業業務委託

(2) 用語の定義

①「発注者」は本市、「受注者」は本業務を受託する事業者をいう。

②「SmartPOST」は、受注者が開発した住民通知および郵送のオンライン化サービスをいう。

②「LGWAN」とは、総合行政ネットワークをいう。

③「ASP」とは、アプリケーション・サービス・プロバイダの略称であり、インターネットを通じて顧客にビジネス用アプリケーションをレンタルする事業者をいう。

④「SaaS」とは、Software as a Service の略称であり、ソフトウェアをインターネット経由でサービスとして提供・利用する形態をいう。

(3) 業務の目的

保育所等の利用申込みに対する利用調整結果等の通知について、オンライン化することにより、市民の利便性の向上や業務の効率化を図る。

(4) 業務の概要

本サービスは、各種通知物の作成、管理、電子送付、および受取確認機能を備え、LGWAN-ASP サービスとして提供されるものとする。

具体的には、利用者がアプリケーションを通じてマイナンバーカードによる本人確認を行い利用登録。鹿児島市（以下「本市」という。）から郵送している通知等について、アプリを通じてプッシュ型で利用者に通知するもの。なお、処分通知については、クラウド上に電子署名の入った処分通知データをアップロードし、プッシュ型で利用者に通知を行う。

本市では、こども未来局保育幼稚園課の保育関連通知物の電子化に留まらず、より効果的に電子化を推進する必要があると考えている。受注者は、基本仕様を満たすサービスの提案に加え、保育関連通知物以外への追加提案も可能とする。

① 通知物電子送付サービス導入

② 職員向け研修の実施

③ サービスのライセンスの発行、運用及び保守の実施

なお、本サービスは即時終了するものではなく、継続的な利用を予定する。

(5) 契約期間

契約締結の日から令和８年３月３１日（火）まで

２　委託業務内容

(1) サービス仕様

① 基本要件

・本サービスは市が使用するにあたってはＬＧＷＡＮ環境からＷｅｂブラウザやアプリ等でサービス提供でき、住民が使用するにあたってはインターネット環境からＷｅｂブラウザやアプリ等でサービス提供できること。

・特別な専門知識を必要とせず、容易な操作を可能とする事務効率性の高い画面レイアウト、画面構成及び画面遷移であること。

② 機能要件

別紙「機能要件一覧」に記載された機能を提供できること。

※この他必要な機能については、契約時に協議のうえ定める。

(2) 導入・構築

① スケジュール

通知物電子送付サービス構築完了: 令和 7 年 10 月末日

職員向け研修:令和 7 年 11 月末日

本稼働開始: 令和 7 年 12 月 1 日から

② 環境構築

ア　サーバー・ネットワーク設定

LGWAN 環境での通知物電子送付システムと接続設定を実施。

また、必要な通信プロトコルやポートの開放を行う。

③ 研修・マニュアル提供

ア　職員向け研修

システム操作方法（通知作成・送付・管理）についての研修会を開催。

（オンライン開催も可）

イ　利用者向け案内資料提供

利用方法や登録手順について分かりやすい案内資料等を提供。

ウ　操作マニュアル提供

詳細な操作マニュアルを提供。

エ　問い合わせ対応体制の構築

FAQ などで職員からの問い合わせに対応できる仕組みを整備。

３　運用・保守

(1) 運用体制

・24 時間 365 日の運用監視体制を整えていること。

・システム管理者からの問い合わせに対応する運用保守窓口（ヘルプデスク）を設置すること。

ヘルプデスク対応時間は、平日午前 9 時から午後 5 時 15 分を基本とし、回答は 3 営業日以内に行

うこと。

なお、天災等によりこれが困難となる場合は別途協議とする。

・計画停止の際は事前にメールまたは Web で通知すること。

(2) サポート体制

・ヘルプデスクの受付時間は 24 時間 365 日とし、メールやビジネスチャット等で対応すること。

・対応時間は緊急時を除き、平日の本市の開庁時間に合わせることを基本とする。

(3) 障害対応

・業務停止を伴う障害が発生した際には、直近のバックアップまたはシステム変更時までのデータ復旧を目指すこと。

・大規模障害（クラウドサービスプロバイダー自体の停止）は可及的速やかに復旧を目指すこと。

(4) バックアップ・リカバリ

・データバックアップは日次で実施すること。

・RPO（目標復旧地点）は直近のバックアップまたはシステム変更時までとすること。

(5) セキュリティ監視

・SaaS のアプリケーション領域の脆弱性対策は SaaS 提供事業者の責任において実施すること。

・データセンターの物理的所在地を日本国内とし、情報資産について、合意を得ない限り日本国外への持ち出しを行わないこと。

・インターネット通信の監視、インシデントの予防、高度な人材による監視と検知を行うこと。

4　成果物・納品・検収

納品

(1) 納品物一覧

・システム関連ドキュメント（運用マニュアル、利用者向けガイドライン）

・プロジェクト管理資料（計画書、進捗報告書、課題管理表、作業完了報告書）

・サービス利用ライセンス

(2) 納品方法

・電子ファイル形式（Microsoft Office 形式（Word, Excel, PowerPoint）,PDF 形式）

(3) 納品媒体

・セキュアなクラウドストレージを介したオンライン納品。

(4) セキュリティ要件

・データの暗号化

・アクセス制限の設定

検収

(1) 機能要件の充足

・仕様書に記載された全ての機能要件を満たしていること。

・カスタマイズ要件が適切に実装されていること。

(2) 性能要件の達成

・応答時間、同時接続数等の性能要件を満たしていること。

(3) セキュリティ要件の遵守

・データ保護やアクセス制御が適切に実装されていること

・LGWAN接続要件を満たしていること

(4) 運用体制の確立

・サポート窓口の設置と対応時間の確認

・ 障害時の連絡体制と対応フローの確認

(5) ユーザー研修の実施

・管理者向けおよびエンドユーザー向け研修が完了していること

(6) ドキュメントの完備

・ 全ての必要なドキュメントが納品され、内容が適切であること

５　鹿児島市外部サービス利用選定基準について

発注者が定める外部サービスを選定する際に必要な事項について、受注者の情報を以下の通り整理する。

(1) ISMS認証の国際規格又はISMAP等のクラウドサービス第三者認証を取得しているか。

└ISMS認証取得済、認証登録番号MSA-IS-553。

参考URL：https://isms.jp/lst/ind/CR_MSA-IS-553.html

(2) 利用者が外部サービスを利用する際の接続方法（本市からのみでなく、外部の通信回線から直接外部サービスにアクセスすることの可否、信頼された回線の利用等）が指定可能であるとともに、必要な接続のみ可能とすること。

└参考資料：SmartPOST接続手順書

(3) データセンターにおけるティアレベルの水準が公表されており、外部サービスを利用する業務における可用性等のサービスレベルに見合うティアレベルに準拠していること。

└AWSを利用しており、ティアレベルは公表されていないが、SmartPOSTの下記公開仕様の内容等により、データセンターのセキュリティ水準は問題ないことを確認。

参照：https://smartpost.jp/docs/specifications/system-architecture

※AWSは、パフォーマンスの拡大や向上に関して高い柔軟性を備えるため、Uptime Institute（データセンターの安全性や信頼性を、設計や設備構成から格付けする世界で唯一の機関）ベースの階階層化レベルを持たないようにしている。なお、AWSのデータセンターは一般的にUptime Instituteのティアの標準の核となる並行保守性の要件（ティアレベル3）を満たすように設計されている。

参照: https://aws.amazon.com/jp/compliance/uptimeinstitute/）

(4) データセンターの物理的所在地が国内であるなど、日本の法令の範囲内で運用できるデータセンターであること。これは、海外への秘密情報の流出リスクを考慮し、外部サービスを提供するリージ

ョン（国・地域）を国内に指定でき、利用者のデータが、海外に保存されないことをいう。

└AWSのデータセンターの場所は非公開のため、資料は存在しないが、国内のデータセンターであることは受注者よりAWS側へ確認済。

(5) 日本国内の裁判所（必要に応じて地方公共団体の所在地を管轄する裁判所）を合意管轄裁判所として規定できること。

└SmartPOST利用規約第18条第3項に記載。

(6) 外部サービスの中断時の復旧要件について、基本契約又はSLA等で示せること。

└ISMS認証（JIS Q 27001)に基づいて受注者が定めている情報セキュリティ管理規定に基づき、対処方法を決定している（情報セキュリティ管理規定については、受注者の内部規定により、外部公開はしていない)。

復旧ポイントについては仕様書3運用・保守(1)運用体制に記載。

(7) 外部サービスの終了又は変更時における、事前通知の取り決めや、情報資産の移行及び廃棄方法等について基本契約又はSLA等で示せること。

└事前通知関連は利用規約第2条5項、第6条に記載。情報資産の移行や廃棄方法等については契約書第30条3項に記載の通り、双方協議の上、別途定める。

(8) システムの重要度に応じた可用性のレベル（稼働率、目標復旧時間、目標復旧ポイント）を満たしていること。

└ISMS認証（JIS Q 27001)に基づいて受注者が定めている情報セキュリティ管理規定に基づき、対処方法を決定している（情報セキュリティ管理規定については、受注者の内部規定により、外部公開はしていない)。

ただし、発注者が必要とする可用性のレベルについては、仕様書3－(3)障害対応で示している。

(9) システムの重要度に応じた適切なバックアップレベル（頻度、保管方法及び保管場所）を満たしていること。

└下記6.4バックアップと復旧戦略について示している。

参照：https://uat.smartpost.jp/docs/specifications/system-architecture

また、発注者が必要とするバックアップレベルについては、仕様書3－(4)バックアップ・リカバリで示している。

(10) 取り扱う情報資産について、外部サービス提供者が他の営業活動等で利用するなど、目的外のアクセスや利用を禁止できること。また、必要な期間のアクセスログの取得が可能であること。

└利用規約第8条⑦にて示しており、アクセスログについては、確認することができる。ログで確認できる情報等、詳細内容について以下のリンクに掲載。

参照：https://uat.smartpost.jp/docs/userguide/usage-log

(11) 外部サービス提供者の情報セキュリティ対策の実施及び管理体制が十分であること。なお、確認

すべき例は以下の通り。

・ 外部サービスに対する情報セキュリティ監査による報告書の内容

・ 外部サービス提供者のセキュリティ対策を含めた経営の安定状況

└ISMS認証（JIS Q 27001)に基づいて受注者が定めている情報セキュリティ管理規定に基づき、対処方法を決定している（情報セキュリティ管理規定については、受注者の内部規定により、外部公開はしていない)。

情報セキュリティ対策の実施及び管理体制については、別紙情報セキュリティ対策チェックシートで確認できる。

(12) 外部サービス提供者若しくはその従業員、再委託先又はその他の者によって、利用者の意図しない変更が加えられないための管理体制が構築されていること。なお、確認すべき例は以下の通り。

・外部サービスの開発及び運用において、意図しない変更が行われないことが、一貫した品質保証体制の下で管理されているか、書類等（公開資料や監査報告書、報告資料等）で確認できること。

・意図しない変更が行われるなど、不正が見つかった際に、追跡調査や立入検査等、連携して原因を調査・排除できる体制が整備されているか、書類等（公開資料や監査報告書、報告資料等）で確認できること。

└契約書第10条に記載。

(13) 外部サービス提供者において、情報セキュリティインシデントが発生した場合、その対処方法について責任分担や連絡方法を取り決めできること。また、被害を最小限に食い止めるための対処方法（対処手順、対処体制等）が示されていること。

└契約書第9条に記載。

(14) 脅威に対する外部サービス提供者の情報セキュリティ対策（脆弱性対策、なりすまし、情報漏えい、情報の改ざん、否認防止、権限昇格への対応、サービス拒否、停止等）の実施状況やその他契約の履行状況の確認方法を取り決めできること。

└契約書第7条に記載。

(15) 情報資産の運搬、送信、又は消去等の取扱いに関し、本市の対策基準に定める内容と同等の取扱いが行われること。

└契約書第8条に記載。

(16) 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法について、取り決めできること。

└契約書第7条に記載。

(17) 外部サービス提供者により、利用規約や各種設定が変更される可能性があるため、変更内容の確認方法や連絡方法を取り決めできること。

└利用規約3条及び6条に記載。

(18)　外部サービス提供者が再委託を行う場合、再委託先の情報セキュリティ水準や情報の取扱方法に関して、事前に確認し、合意を得たうえで可能であること。

└再委託を行う予定はないが、再委託を行う場合は再委託先の情報セキュリティ水準や情報の取扱方法に関して、事前に確認し、合意を行う。

６　その他

(1) 秘密保持

・本市および受注者は、本サービスを利用するにあたり、知りえた情報を厳重かつ適正に取り扱うものとし、本市の事前の書面による承諾なくして第三者（次項に定める第三者を除く）に開示、漏洩してはならず、本サービス提供または利用の目的以外には使用しないものとする。

(2) 個人情報保護

・個人情報の取り扱いには細心の注意を払い、外部に漏洩することがないように厳重に管理し、個人情報の保護に関する法律およびそのほか関連法律に基づき情報安全対策を遵守すること。

(3) 知的財産権

・本システムにかかる一切の著作物および知的財産等は、本システムのユーザーが登録したデータ等の知的財産権を除き、すべて受注者または受注者に使用を許諾した第三者に帰属する。本契約の締結又は本システムの利用の許諾によっても、本市又は本システムのユーザーに移転するものではなく、本システム以外に利用等することを許諾するものでもない。

(4) 再委託

・ 受注者は、本業務の全部または一部を第三者に再委託することは原則として禁止する。

・ ただし、受注者は、事前に書面による本市の承諾を得た場合に限り、本業務の一部を再委託することができる。

・再委託を行う場合、受注者は、再委託先に対し、本契約及び本仕様書に定める受注者の義務と同等の義務を遵守させ、その履行について一切の責任を負うものとする。

(5) 保証

・本市が指定する稼働環境で使用された場合にプロダクトが所定の仕様どおりに稼働することを保証すること。

・すべての成果物が第三者の著作権その他の権利を侵害していないことを保証すること。ただし、本市の責に帰すべき事由に起因して権利侵害となる場合を除くものとする。

(6)損害賠償

・本契約の履行に関し、受注者の責に帰すべき事由により発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）については、受注者がその損害を補償すること。

ただし、その損害のうち、本市の責に帰すべき事由により生じたものについては、本市が補償する。

(7)事故などの報告

・受注者が、個人情報の漏洩、紛失、盗難、誤送信等の事故や本業務の遂行に支障が生じる恐れがある事故が発生し又はそれらの疑い若しくは恐れがあったときは、その事故の帰責の如何に関わらず、受注者は直ちにその旨を鹿児島市に報告し、速やかに応急措置をし、遅滞なく書面により詳細な報告並びに今後の方針案を提出すること。

(8)疑義の解釈

・本仕様書に定める事項について、疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、双方協議の上決定するものとする。