

# クラウドサービスを活用した行政手続オンライン化 システムの運用管理業務委託仕様書

令和4年4月

兵庫県企画部デジタル改革課

## 目次

1	調達件名	1
2	概要	1
3	契約期間	1
4	対象システムの概要	1
5	対象システムの内容	2
	(1) クラウドサービス	2
	(2) 個別業務アプリ	3
6	対象システムの保守期間	5
7	業務計画等	5
	(1) 提出	5
	(2) 記載内容	5
	(3) 変更等	5
	(4) 業務月次報告書	5
	(5) 運用管理業務マニュアル	5
8	業務従事者	6
	(1) 構成	6
	(2) 選任	6
	(3) 変更	6
	(4) 業務従事者の各種要件	6
	(5) 業務責任者の配置	7
	(6) その他	7
9	保守要件全般	7
10	問合せ対応	7
	(1) 対応すべき問合せ	7
	(2) 問合せを行える者	8
	(3) 対応時間	8
	(4) 報告資料の作成	8
11	システム保守対応	8
12	対応時間	9
13	業務主管課との連携	9
14	納品物	9
	(1) ドキュメント一覧	9
	(2) 事前承認	10
	(3) 作成上の留意点	10
15	法令等の順守	10
16	知的財産の取扱い	11
17	契約の見直し	11
18	その他	11

## 1 調達件名

クラウドサービスを活用した行政手続オンライン化システムの運用管理業務委託

## 2 概要

本仕様書は、兵庫県（以下「県」という。）のクラウドサービスを活用した行政手続オンライン化システムの運用管理業務委託仕様書（以下、「本契約」という。）に関して、発注者である県と受託者の間において、契約の詳細な仕様を定めるものである。

## 3 契約期間

令和4年6月1日～令和5年3月31日

## 4 対象システムの概要

対象システムは、図1の通り、共通のクラウドサービス上に、業務ごとに個別に作成するアプリで構成する。

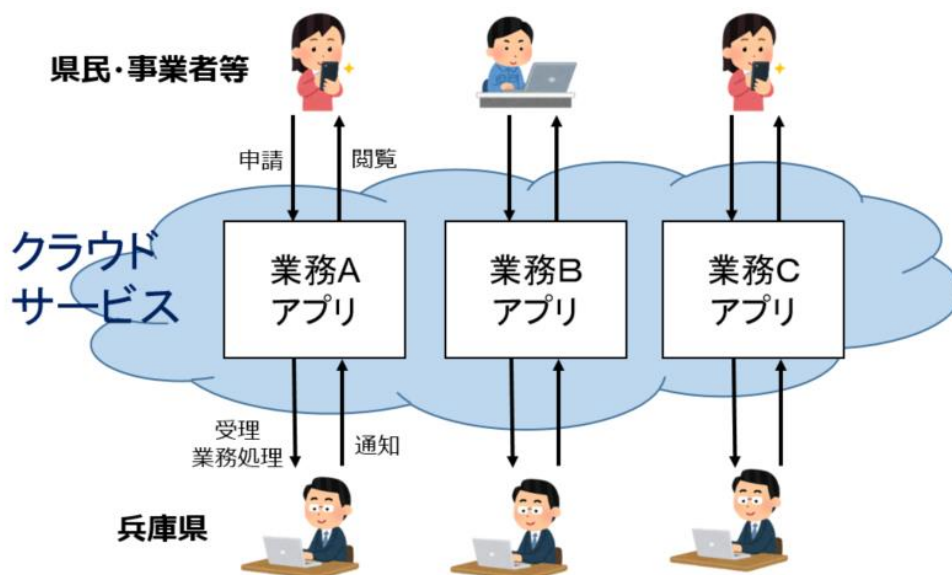


図1 システムの全体構成

個別の業務アプリは、概ね図2の通り、県民・事業者等によるパソコン・スマートフォン等を用いたWebフォーム入力、県職員による申請データの受理・管理、帳票出力、メール通知等の機能を有する。

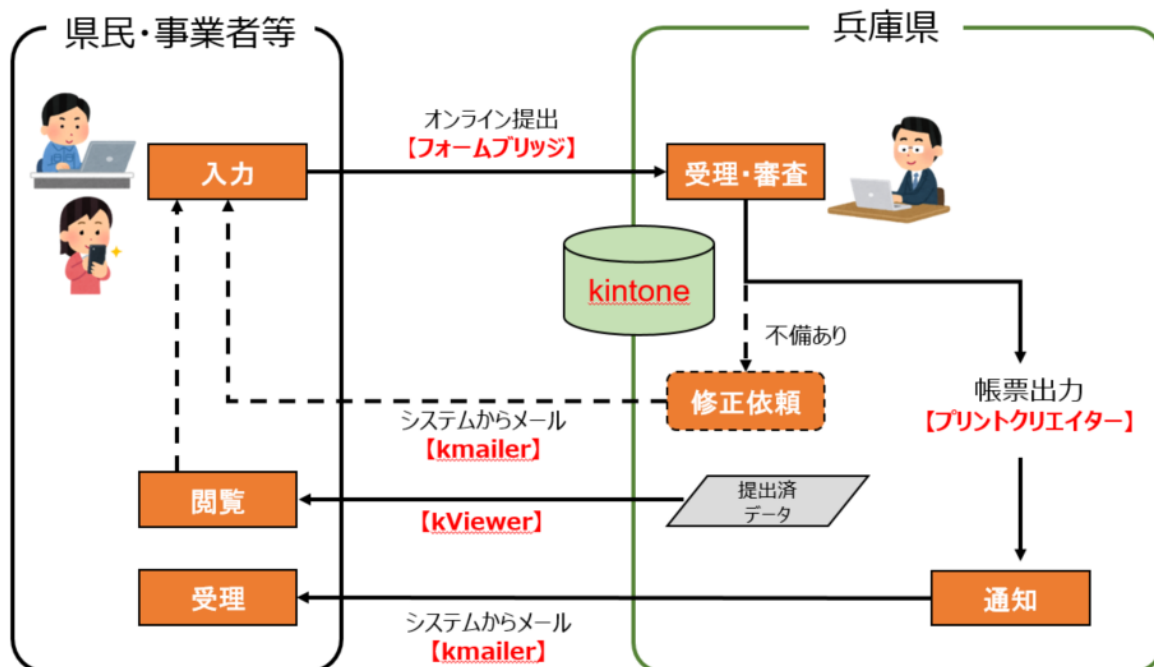


図2 個別アプリの基本機能

## 5 対象システムの内容

### (1) クラウドサービス

- 対象システムでは、クラウドサービスとして提供されている kintone（サイボウズ株式会社）及び連携サービスを利用する。主な連携サービスは、表1の通りである。

表1 主な kintone 連携サービス

サービス名	内容
フォームブリッジ	トヨクモ株式会社が提供するweb上に公開するフォームを作成し、kintoneにデータ連携するプラグインサービス
プリントクリエイター	トヨクモ株式会社が提供する kintone 内にある情報を参照し、見積書や請求書等の帳票が出力できるプラグインサービス
kMailer	トヨクモ株式会社が提供する kintone に連携するメール送信システム
kViewer	トヨクモ株式会社が提供するホームページ公開できる一覧表やグラフを作成するプラグイン

※上表のほか、一部の個別業務アプリでは、kintoneの管理機能等を高度化するプラグインを利用

- ・ クラウドサービスの提供にかかるハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等の保守・運用は、クラウドサービス提供事業者が実施する。但し、クラウドサービスに障害が発生した場合や、クラウドサービスの仕様変更に伴い個別業務アプリの運用に支障をきたす場合等、本契約の履行にあたり必要となるときは、受託者がクラウドサービス提供事業者に問合せの上、必要な措置を講じること。
- ・ クラウドサービスの利用にかかる費用は県が別途負担することとし、本契約の対象外とする。

## (2) 個別業務アプリ

- ・ クラウドサービスを利用して運用する個別の業務ごとのアプリ

### ア 麻薬年間届アプリ

- ・ 麻薬取扱者が、一年間の麻薬の増減・在庫状況等を報告。業務担当課が報告内容の管理・出力等を実施する。

＜利用連携サービス＞

フォームブリッジ、プリントクリエイター、kMailer、kViewer

### イ 麻薬廃棄届アプリ

- ・ 麻薬取扱者が、不要となった麻薬を廃棄しようとする際に届出を提出。廃棄実施日時を調整した上で、業務担当課が立ち会いのもと廃棄を実施し、立ち会い者のサインをアプリ内に格納する。

＜利用連携サービス＞

フォームブリッジ、プリントクリエイター、kMailer、kViewer、  
手書きプラグイン v2

### ウ 調剤済麻薬廃棄届アプリ

- ・ 麻薬取扱者が、不要となった調剤済の麻薬を廃棄した際に届出を提出。業務担当課が報告内容の管理・出力等を実施する。

＜利用連携サービス＞

フォームブリッジ、プリントクリエイター、kMailer、kViewer

### エ 県民まちなみ緑化事業維持管理報告アプリ

- ・ 県民まちなみ緑化事業の補助を受けた団体が、各年度の緑化事業の維持管理状況を報告。業務担当課において、報告内容の管理・出力、未報告者に対する督促メール送信等を実施する。

＜利用連携サービス＞

フォームブリッジ、プリントクリエイター、kMailer、kViewer

### オ 芸術文化活動機会促進事業補助金アプリ

- ・ 芸術文化活動を行う個人・団体への活動経費の補助金について、申請者からの補助金交付申請、実績報告等の提出を受付。業務担当課において、申請内容の管理・出力、補助金交付決定等のメール通知等を実施する。

＜利用連携サービス＞

フォームブリッジ、プリントクリエイター、kMailer、kViewer

**カ 私立幼稚園預かり保育補助金アプリ**

- ・ 私立幼稚園が実施する預かり保育に関する補助金について、申請者からの補助金交付申請、実績報告等の提出を受付。業務担当課において、申請内容の管理・出力、補助金交付決定等のメール通知等を実施する。

＜利用連携サービス＞

フォームブリッジ、プリントクリエイター、kMailer、kViewer

**キ 私立学校経常費補助金アプリ**

- ・ 私立高等学校、中学校及び小学校の経常的経費等の補助金について、申請者からの補助金交付申請、実績報告等の提出を受付。業務担当課において、申請内容の管理・出力、補助金交付決定等のメール通知等を実施する。

＜利用連携サービス＞

フォームブリッジ、プリントクリエイター、kMailer、kViewer

**ク 私立専修学校専門課程振興費補助金アプリ**

- ・ 私立専修学校の教育の推進を図るために必要な教育研究経費や設備関係費に関する補助金について、申請者からの補助金交付申請、実績報告等の提出を受付。業務担当課において、申請内容の管理・出力、補助金交付決定等のメール通知等を実施する。

＜利用連携サービス＞

フォームブリッジ、プリントクリエイター、kMailer、kViewer

**ケ 私立幼稚園親子学級開設費補助金アプリ**

- ・ 私立幼稚園の親子学級開設に関する補助金について、申請者からの補助金交付申請、実績報告等の提出を受付。業務担当課において、申請内容の管理・出力、補助金交付決定等のメール通知等を実施する。

＜利用連携サービス＞

フォームブリッジ、プリントクリエイター、kMailer、kViewer

**コ 私立学校（幼稚園）経常費補助金アプリ**

- ・ 私立幼稚園の経常的経費等の補助金について、申請者からの補助金交付申請、実績報告等の提出を受付。業務担当課において、申請内容の管理・出力、補助金交付決定等のメール通知等を実施する。

＜利用連携サービス＞

フォームブリッジ、プリントクリエイター、kMailer、kViewer

## 6 対象システムの保守期間

対象システムの保守期間は、表 2 の通りとする。

表 2 対象システムの保守期間

システム名	保守期間
麻薬年間届アプリ	令和 4 年 6 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日
麻薬廃棄届アプリ	令和 4 年 6 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日
調剤済麻薬廃棄届アプリ	令和 4 年 6 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日
県民まちなみ緑化事業維持管理報告アプリ	令和 4 年 6 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日
芸術文化活動機会促進事業補助金アプリ	令和 4 年 6 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日
私立幼稚園預かり保育補助金アプリ	令和 4 年 6 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日
私立学校経常費補助金アプリ	令和 4 年 6 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日
私立専修学校専門課程振興費補助金アプリ	令和 4 年 10 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日
私立幼稚園親子学級開設費補助金アプリ	令和 4 年 10 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日
私立学校（幼稚園）経常費補助金アプリ	令和 4 年 10 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日

## 7 業務計画等

### (1) 提出

- ・ 受託者は、契約締結後 14 日以内に作業計画書を提出し、県の承認を得ること。

### (2) 記載内容

- ・ 作業計画書には、次の内容を記述すること。
  - 運用管理に必要な運用管理マニュアルのリスト
  - 業務目的を実現するために必要な運用管理環境の提案
  - 全体スケジュール（作業工程名、各作業工程の実施内容、実施期間、各作業工程の完了条件及び承認対象名を含む。）
  - その他、本契約遂行に必要な事項

### (3) 変更等

- ・ 受託者は、作業計画書に変更の必要性が生じた場合は、速やかに報告し、県と協議すること。また、変更箇所、変更の理由及び変更内容を記載した変更履歴とともに、修正した作業計画書を変更の 5 日前までに提出し、承認を得ること。

### (4) 業務月次報告書

- ・ 当月業務完了後、業務月次報告書を翌月 10 日までに提出すること。

### (5) 運用管理業務マニュアル

- ・ 受託者は、運用管理業務マニュアルを提出し、承認を得ること。また、受託者は、同マニュアルに変更の必要性が生じた場合は、速やかに反映し、県の承認を得ること。

- ・ 県は本業務の終了に際して、次期受託者を選定した場合は、同マニュアルを次期受託者に公開する。

## 8 業務従事者

### (1) 構成

- ・ 業務従事者は、プロジェクトマネージャー、システム管理技術者1、システム管理技術者2により構成すること。

### (2) 選任

- ・ 受託者は、本業務の遂行に必要な業務知識、技能及び経験を有する業務従事者を選任し、速やかに業務従事者の経歴及び能力その他必要な書類を提出し、了承を得ること。

### (3) 変更

- ・ 業務従事者が業務の円滑な遂行が困難であると県が判断した場合は、県は受託者と協議の上、新たな業務従事者の選任を求めることができる。
- ・ 受託者は、受託者側の事情により業務従事者を変更する場合は、変更する日の2週間前までに県と協議すること。また、業務従事者の変更を行う場合は、受託者は引継書を作成し、十分な引継ぎ、トレーニングを行い、業務に支障を来さないようにすること。

### (4) 業務従事者の各種要件

#### ア プロジェクトマネージャー

- ・ 県と調整を行いながら、他の業務従事者を指揮監督し、受託業務の全体管理を行うほか、対象業務システムの管理、運用、保守、問合せ対応、障害対応、軽微なシステム変更等の業務の全体管理を行うために必要な能力を有し、「一般財団法人経済調査会発行の月刊積算資料(以下、「積算資料」という。)」に掲げるプロジェクトマネージャーに相当する技術者であること。
- ・ 国又は都道府県規模のシステム開発・運用に係るプロジェクトマネジメントの経験を1年以上有するとともに、情報処理技術者試験のプロジェクトマネージャー試験合格者(またはProject Management Institute認定のProject Management Professional等のプロジェクトマネジメントに関する資格保有者)あるいはこれと同等の能力を有すること。
- ・ 他の業務従事者の業務遂行に関する指示、労働時間及び安全衛生の管理、就業秩序の維持確保等に関する一切の指揮命令を行うこと。

#### イ システム管理技術者1

- ・ 対象業務システムの管理、運用、監視、オペレーション、問合せ対応、軽微なシステム変更等の業務を担当し、積算資料に掲げるシステム管理技術者1に相当する技術者であること。
- ・ kintone 及び連携サービスによるアプリ開発について、概ね1年以上の経験または10アプリ以上の開発経験を有すること。



- ・ その他、対象業務システムに係る業務知識を有し、プロジェクトマネージャーの監督、指示を受け、受託業務を処理するのに必要な能力を有すること。

#### ウ システム管理技術者 2

- ・ 対象業務システムの管理、運用、監視、オペレーション、問合せ対応、軽微なシステム変更等の業務を担当し、積算資料に掲げるシステム管理技術者 2 に相当する技術者であること。
- ・ kintone 及び連携サービスによるアプリ開発について、概ね 6 ヶ月以上の経験または 5 アプリ以上の開発経験を有すること。
- ・ その他、対象業務システムに係る業務知識を有し、プロジェクトマネージャー、システム管理技術者 1 の監督、指示を受け、受託業務を処理するのに必要な能力を有すること。

#### (5) 業務責任者の配置

- ・ プロジェクトマネージャーを業務責任者とする。
- ・ 県への業務上の連絡及び報告は、業務責任者を通じて行うこと。
- ・ 県との円滑な協力体制を実現すること。
- ・ 県の勤務時間内は、常に連絡が可能な体制をとり、県から要請があれば迅速に対応すること。
- ・ 業務実施計画書に基づき作業を行うこと。
- ・ 常に業務処理の進行状況を把握し、業務実施計画書と差違が発生したときは、遅滞なくその状況を県へ連絡すること。

#### (6) その他

- ・ 業務従事者は、使用する施設等の環境整備に細心の注意を払い、常に清潔に保つこと。
- ・ 業務従事者は、身分証明書を外部から確認できる形で常に携行すること。
- ・ 業務従事者は、業務の履行場所から退室するときは、設備を点検し、防犯・防災に対し十分な注意を払うこと。
- ・ 受託者は、休日及び時間外における連絡体制等の必要事項を定めること。
- ・ 技術者の技術向上のために必要な研修は、受託者の責任で行うこと。

#### 9 保守要件全般

- ・ 保守対応とは、問合せ対応、システム保守対応の総称を示すものとする。
- ・ 保守及び問合せに関する窓口は一本化し、対応作業を主体的かつ包括的に管理・監督できる担当者を定める等、体制を明確にすること。
- ・ 問合せ受付窓口対応の受付時間外における障害に備えるため、クラウドサービス提供事業者等へ、県及び運用管理支援業者から直接問合せが可能な窓口を用意すること。

#### 10 問合せ対応

##### (1) 対応すべき問合せ

業務内容に関する問合せについては業務主管課が対応し、受託者はシステムに関する技術的な問合せについて対応すること。

## (2) 問合せを行える者

- ・ 問合せを行える者は、原則として各アプリの業務を所管する所属の県職員等とするが、利用者と直接対話しなければ解決が困難な場合や、急を要する場合は、直接利用者の問合せ対応に応じること。
- ・ 各アプリで処理する業務の内容に関する質問は、当該アプリの業務管理者に引き継ぐこと。

## (3) 対応時間

県の開庁日の9時から18時

## (4) 報告資料の作成

- ・ 問合せ内容及び対応状況の記録
- ・ 対応状況の統計分析
- ・ F A Q及び対応マニュアルの作成及び更新
- ・ その他、問合せ対応の改善に関する資料

## 1.1 システム保守対応

- ・ Web フォームからの回答（フォームブリッジ）の稼働状況を監視し、エラーを検知した時は、遅滞なく個別業務アプリの業務管理者に連絡すること。
- ・ 上記の稼働状況の監視は、エラー発生時に、受託者のメールアドレスあてにシステムから自動送信されるエラー通知メールを確認すること。
- ・ 上記エラーについて、速やかに原因を特定し、再発防止に必要な措置を講じること。また、受託者は、当該対応履歴または原因の特定・措置ができなかったケースについて、県に報告すること。
- ・ 上記の措置または報告は、エラー発生から24時間以内（県の閉庁日を除く）に一次対応を行うこと。
- ・ その他、システム保守において生じた課題については、随時県に報告すること。また、2ヶ月に1回程度、県と受託者の間で定例会（オンライン可）を設けること。
- ・ 個別業務アプリの運用にあたり必要な次の操作について、各アプリ業務管理者による対応が困難な場合、受託者により操作を実施又は業務管理者による操作を支援すること。
  - kintone 登録マスタデータの更新（元データは県が Excel 等で提供）
  - 年次更新時の過年度レコードの出力・保存
  - プリントクリエイター、kMailer 等の設定ファイル（JavaScript ファイル）の kintone アプリへのアップロード
  - クラウドサービスの仕様変更に伴う個別業務アプリの設定変更 等
- ・ 個別業務アプリのフィールド追加、Web 入力画面内の文言修正・位置調整、通知メールの文面修正、出力する帳票・一覧表の設定変更、その他軽微なシステ

ム変更については30人日以内の作業量の範囲内で対応すること。

- ・ システム変更時は、作業前・作業後のアプリテンプレートファイル及びアプリ変更報告書を提出すること。
- ・ システムの保守に必要となる受託者のクラウドサービス利用アカウントは、県の負担により用意する。
- ・ 受託者が本業務で利用する端末には、接続元の端末を認証するクライアント証明書をインストールすること（クライアント証明書は、県の負担により用意する）。

## 1.2 対応時間

- ・ 対応時間は、原則として県の開庁日の9時から18時までとする。ただし、業務処理の繁忙期は、この限りでない。また、サマータイム等により県職員の勤務時間に変更が生じた場合は適切に対すること。
- ・ システムの停止を伴う作業については、休日又は時間外に行うこと。
- ・ 業務に重大な支障がある障害の発生、セキュリティ事案、災害発生時等その他急を要する場合は、上記時間帯以外にも作業を行うこと。

## 1.3 業務主管課との連携

業務遂行にあたっては、県のデジタル改革課及び業務主管課と緊密に連携して行うこと（表2参照）。

表2 本事業における主要な関係者

関係者	役割
県デジタル改革課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本事業全般のプロジェクト管理・運営</li> <li>・ 関係部署及びプロジェクト内における事業者間の調整</li> </ul>
県業務主管課（個別業務アプリ） 麻薬年間届：薬務課 麻薬廃棄届：薬務課 調剤済麻薬廃棄届：薬務課 県民まちなみ緑化事業維持管理報告：都市政策課 芸術文化活動機会促進事業補助金：芸術文化課 私立幼稚園預かり保育補助金：教育課 私立学校経常費補助金：教育課 私立専修学校専門課程振興費補助金：教育課 私立幼稚園親子学級開設費補助金：教育課 私立学校（幼稚園）経常費補助金：教育課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務仕様の決定</li> <li>・ 受入テストの実施</li> <li>・ 業務関係者の調整</li> <li>・ 必要な業務データの整備</li> </ul>

## 1.4 納品物

### (1) ドキュメント一覧

表3に納品ドキュメント一覧を示す。

表3 納品ドキュメント一覧

納品ドキュメント名	納品形態	提出時期
作業計画書 ・作業計画 ・体制表	電子媒体	着手前(契約締結後 14 日以内) 及び 変更時(変更前 5 日以内)
作業報告書 ・業務実施計画書(随時) ・業務月次報告書(月次) ・アプリ変更報告書(実施時)	電子媒体	翌月 10 日まで
運用資料 ・運用管理業務マニュアル ・保守・サポート体制 ・アプリ仕様書(アプリ改修時は、 随時更新)	電子媒体	令和 5 年 3 月 31 日

※上表に示す提出時期の他に、県から依頼があったときは、受託者は速やかに当該ドキュメントを提出すること

## (2) 事前承認

ドキュメントを納入前に提出し、県の承認を得ること。

## (3) 作成上の留意点

- ・ 納入に必要な資材は、受託者において用意すること。
- ・ 電子媒体の表面には収録内容を簡記すること。
- ・ 電子データは、Microsoft Office 2019 以降で編集できること。
- ・ 電子媒体による納品は、県が指定する方式によること。

## 1.5 法令等の順守

受託者は、委託業務に関して、県の個人情報保護条例、情報セキュリティポリシー等を順守すること。また、法令及び契約書の別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

受託者は、委託業務の履行過程で知り得た全ての情報について、契約の目的以外に使用し、又は第三者に開示し、もしくは漏えいしてはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。

なお、契約の目的以外に使用又は第三者に開示する必要がある場合は、事前に県と協議し、承認を得ること。

県は、受託者に対し当該情報等について前述の守秘義務を負わせるものとし、受託者がある責めに帰すべき事由により当該守秘義務に違反した場合は、本県は、受託者に対し損害賠償を請求することができるものとする。

機密保持については、委託業務完了後も存続するものとする。ただし、以下の項目に該当する場合は、その義務を負わない。

- ・ 県から開示を受ける以前に既に受託者が保有していたもの

- ・ 県から開示を受ける以前に既に公知であったか、又は開示された後公知となったもの
- ・ 法令の定めに基づき、権限のある官公署から開示を要求されたもの

## 1.6 知的財産の取扱い

- (1) 受託者は本委託業務で得られた成果物の著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条、第28条の権利を含む。）を無償で県に譲渡すること。
- (2) 受託者は本委託業務で得られた成果物に著作者人格権を行使しないこと。また、本委託業務で得られた成果物に第三者の著作者がある場合は、当該著作者に著作者人格権を行使しないように必要な措置をとること。
- (3) 受託者は本委託業務によって得られた成果物について、県が使用する権利及び県が第三者に使用を許諾する権利を無償で許諾すること。
- (4) 受託者は特許権、著作権等の知的財産権の対象となっている第三者の技術等を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負う。また、それに関わる費用については受託者の負担とすること。

## 1.7 契約の見直し

既定の個別業務アプリの追加・修正が実施された場合は本契約の範囲内で保守すること。新規個別業務アプリが追加された場合は、県と協議の上で、契約内容、契約金額の見直しを行い、変更契約を締結すること。

## 1.8 その他

本仕様書に記載のない事項で、導入において発生した必要な作業については、県と協議のうえ実施すること。