

令和8年度電子申請システム  
提供業務委託仕様書

鹿児島県

令和8年3月

# 目次

<b>第1節 基本事項</b> .....	1
1 委託業務の名称 .....	1
2 業務の目的 .....	1
3 履行期間 .....	1
4 費用の考え方 .....	1
5 受託者の義務 .....	2
6 検査に関する事項 .....	4
7 契約終了後の引継ぎ .....	5
8 協議 .....	5
<b>第2節 業務要件</b> .....	5
1 業務の範囲 .....	5
2 機能要件 .....	5
3 非機能要件 .....	5
4 運用・保守 .....	6
<b>第3節 成果物</b> .....	7
1 提出書類等 .....	7
2 提出方法及び様式 .....	8
3 成果物等の帰属 .....	8
4 契約不適合責任 .....	9
<b>第4節 実施体制</b> .....	9
1 実施体制 .....	9
2 会議の運営 .....	10
3 導入時の動作確認 .....	10
4 研修 .....	10
5 スケジュール（見込み） .....	10

## 第1節 基本事項

令和8年度電子申請システム提供業務委託仕様書（以下「本仕様書」という。）は、鹿児島県（以下「県」という。）が、県内市町村と共同運営している電子申請共同運営システム（以下「現行システム」という。）の契約期間満了に伴うシステムの移行に際し、SaaS型の次期電子申請システム（以下「本システム」という。）を調達するに当たり、その仕様を定めたものである。

### 1 委託業務の名称

令和8年度電子申請システム提供業務（以下「本業務」という。）

### 2 業務の目的

県への各種申請・届出等の手続を、県民等が自宅や職場等のパソコン・スマートフォン等を使い、オンライン、キャッシュレスで行えるように、行政手続のオンライン化を推進し、県民の利便性向上や業務の効率化・迅速化を図る。

また、手数料の納付を伴う手続のオンライン化についても、対象手続の拡充や利用促進に向けた取組を行う。

### 3 履行期間

#### (1) 本システムの初期構築作業

契約締結日から令和8年6月30日まで

初期構築作業期間中においても、できるだけ速やかに手続等の作成が行えるようにすること。

なお、現行システムからの手続の移行作業については、令和8年9月11日までに完了すること。

#### (2) 本システムの提供

令和8年7月1日から令和9年3月31日まで

なお、履行期間満了時については、契約更新をする場合がある。

### 4 費用の考え方

#### (1) 構築費用（初期費用）

本システム導入に当たり構築費用（初期費用）が必要な場合は提案書に明記すること。

#### (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記載すること。（本仕様書の要求事項を満たすためのオプション料金、オンライン決済等の基本料を含む。）なお、3の(1)の本システムの初期構築作業中はトライアル期間とし、この期間中は利用料金は生じないものとする。

#### (3) その他個別に適用する料金

ア 本契約期間終了後、契約更新する場合について契約条件を提案書に明記すること。

- イ 契約期間中に4の(2)に含まない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。
- ウ オンライン決済サービスの4の(2)に含まない決済手数料について全て提案書に記載すること。決済手段ごとに手数料が異なる場合は、決済手段ごとに示すこと。

(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

- ア 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、原則として、標準仕様として追加経費の請求なく提供すること。
- イ 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、県と協議の上、承認を得ること。

## 5 受託者の義務

(1) 遵守する項目

- ア 労働安全衛生規則に従い、常に安全管理に必要な措置を講じること。
- イ 受託者は、本仕様書に明記されていない細部の事項については県と協議するものとし、たとえ指示がない場合でも当然なされなければならない事項は、これを省略してはならない。
- ウ 受託者は、情報システムへのセキュリティの確保を始め、最新技術の導入及び将来への拡張性に配慮して作業を行うこと。
- エ 受託者は、本要求を遂行するに当たって、防火・防犯に十分注意し、その発生原因が受託者の責任による場合は、受託者の責任において処理すること。
- オ 設備等の保護には十分留意し、万一破損等が生じた場合は、受託者の責任において処理すること。特に、庁舎の平常業務に支障なきよう留意すること。
- カ 受託者は、納入に係る詳細な資料等の作成に当たって、事前に県と協議の上、必要に応じて現地調査を行うこと。
- キ 受託者は、守秘義務を厳守すること。また、本業務を遂行するに当たって知り得た事項は外部に漏らしてはならない。
- ク 受託者は、本業務の遂行に当たっては、以下に掲げる法令等を遵守すること。

(ア) 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）
- ・ 特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）（平成26年特定個人情報保護委員会告示第6号）

(イ) 鹿児島県セキュリティポリシー等

なお、鹿児島県セキュリティポリシー等と受託者の標準セキュリティ対策との間に差異が生じた場合は、事前に県と協議の上、承認を得ること。

## (2) 情報セキュリティ対策

### ア 資料等の提供

作業の実施に際し、必要な資料等（以下「資料等」という。）がある場合は、次の内容を記載した書面を提出すること。

- (ア) 提供を受けたい資料等の内容
- (イ) 使用すべき理由
- (ウ) 保管場所・保管方法
- (エ) 資料等の管理責任者名
- (オ) 複製する場合は、複製する部数及び複製物の使用者名等
- (カ) その他、資料等の流出防止等に必要な事項

### イ 資料等の取扱い

資料等を使用する全ての者は、資料の取扱いについて次の事項を遵守し、適切に管理すること。

- (ア) 提供された資料等は、提出された書面に記載された保管場所以外へ持ち出してはならない。なお、詳細な説明が必要な場合は、提案書に記載すること。
- (イ) 提供された資料等を関係のない第三者へ提供してはならない。
- (ウ) 資料等は、書面に記載された部数以上複製してはならない。
- (エ) 複製した資料等は、書面に記載された使用者以外使用させてはならない。
- (オ) その他情報を流出させるような不適切な行為を行ってはならない。
- (カ) 電子データについては、(ア)～(オ)に加え次の事項に留意すること。
  - a 提供された資料等は、十分なセキュリティ対策を講じた日本国内のパソコン内蔵記憶装置又はクラウド基盤以外に保管してはならない。
  - b 資料等を保管するパソコンは、コンピューターウイルスへの感染防止や情報流出防止対策（記憶装置やファイルの暗号化等）を行わなければならない。
  - c ファイル交換ソフトをインストールしたパソコンに資料等を保管してはならない。

### ウ 資料等の廃棄方法

契約終了後は、次の方法により確実に資料等を廃棄すること。

- (ア) 紙媒体  
シュレッダー等で裁断の上、再生不可能な状態で廃棄すること。
- (イ) 電子データ  
記憶装置内及びクラウド基盤（オンラインストレージ等）から消去（ゴミ箱からも消去）すること。ただし、資料等を保管したパソコン廃棄時は、記憶装置内の全データを再生不可能な状態で廃棄すること。

### エ 廃棄処分報告

- (ア) 契約終了後は、速やかに資料等を廃棄し、廃棄した資料等名、廃棄方法、廃棄年月日、複製物がある場合の廃棄方法及び廃棄の確認方法とその結果、廃棄担当者名を記載した書面を提出すること。
- (イ) その他廃棄処分報告に関して必要な事項

電子データを保存したパソコンの記憶装置やUSBメモリー等の媒体を廃棄処分するとき  
は、専用ソフト等によるデータ復元等ができない状態で廃棄する旨の誓約書を添付するこ  
と。

### (3) セキュリティ要件

#### ア 秘密の保持

受託者は、本業務に関連して知り得た情報を保守業務以外の目的に使用してはならない。保守  
業務に関連して当該情報を第三者へ提供する必要がある場合は、事前に書面により県の許可を得  
なければならない。

受託者は、上記情報を、本仕様書の規定に反し流出させたことにより、県に損害等を与えたと  
きは、その損害等を賠償しなければならない。

#### イ セキュリティ関連事項の公表禁止

受託者は、本システムのセキュリティに関する事項（セキュリティポリシー、ホワイトペーパ  
ー、製品・サービスの概要説明等公表を前提としている資料を除く。）について、外部及び内部  
に公表してはならない。ただし、第三者へ情報提供する必要がある場合は、事前に書面により県  
の許可を得なければならない。

#### ウ システムのプログラム及びデータの管理

本システムのプログラム及びデータは事前に許可を得た十分なセキュリティ対策を講じた日本  
国内の機器又はクラウド基盤のみに格納すること。また、県の許可なく外部に出してはならな  
い。

#### エ ウイルス対策

受託者は、業務遂行に際し、外部から電子データを持ち込み、本システムに反映させる必要が  
ある場合は、事前にウイルスチェックを行い、データが安全であることを確認すること。また、  
ファイル交換ソフト等が搭載されたパソコン及びウイルス対策を行っていないパソコン等を使用  
してはならない。

#### オ 個人情報の保護

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。

#### カ ISMS など事業者における認証制度・評価制度に対応していること。

## 6 検査に関する事項

### (1) 内部検査

受託者は、県による検査を受ける前に、内部検査を実施すること。

### (2) 県による検査

受託者は当該業務管理責任者立会いのもとで、県の検査を受けること。業務管理責任者が立ち会  
えない場合、受託者は県の検査結果に疑義を申し立てることができないものとする。

なお、検査内容及び検査実施日時等については、事前に県と協議すること。

## 7 契約終了後の引継ぎ

サービス開始後に利用者が入力した情報及び県が登録した情報のうち、県の情報管理権限を有する情報（県が提供を希望する情報）については、契約終了時に全て抽出して県に無償で引き継ぐ、又は契約期間中及び契約終了時に県でダウンロードできるようにすること。データ形式は CSV 形式を基本とする。

また、サービスを終了又はサービス利用契約終了後は、速やかにシステムから消去し、消去に係る証明書の提出や報告を行うこと。

## 8 協議

本仕様書に疑義が生じた場合、県と受託者の間でその都度協議するものとする。

## 第2節 業務要件

### 1 業務の範囲

本業務の範囲は、次のとおりとする。

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

#### (1) 本システムの初期構築作業

- ア ネットワークや端末設定等の利用環境の整備
- イ システムの初期設定
- ウ テストの実施及び県職員によるテスト実施への支援

#### (2) 現行システムからの移行作業

- ア 手続の移行（現行システムにおいて作成されている電子申請の 100 手続程度）
- イ 職員情報の移行

#### (3) 本システムの提供

- (4) 本システムの運用・保守
- (5) システム導入に係る進捗管理
- (6) 会議運営
- (7) 研修

### 2 機能要件

別紙1「機能要件一覧」について、対応状況を記載し、提出すること。

なお、「必須」で対応していない要件については、代替案を提案すること。

### 3 非機能要件

別紙2「非機能要件一覧」について、対応状況を記載し、提出すること。

なお、詳細な説明が必要な場合は、提案書に記載すること。

## 4 運用・保守

### (1) 運用・保守体制

ア 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。

イ 職員による操作に関する問合せ等に対応する窓口を設けること。希望する対応時間及び連絡方法については、次に示す。なお、さらに効果的・効率的な体制が整えられる場合は提案すること。

(ア) 電話での問合せ：平日の午前9時から午後5時まで

(イ) メールでの問合せ：常時

また、住民等サービス利用者からの問合せ窓口を準備できることが望ましい。

ウ 問合せ対応の時間外においても対応できる障害等緊急時の連絡窓口を設置すること。また、障害等緊急で対応すべき事象が発生した場合に対応が必要となる受託者の技術者やその他関係する事業者等との連絡体制を整備すること。

エ 運用・保守体制として、通常及び緊急時の連絡先及び連絡方法を提示すること。

### (2) 運用・保守実施内容

#### ア 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。必要に応じてオンライン会議又は現地に来庁し、運用支援を行うこと。

問合せ窓口寄せられた内容などから、機能改善要求及び追加機能要求を把握すること。

#### イ 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、必要に応じて受託者の技術者やその他関係事業者等と連携し、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、提示すること。

障害発生時の連絡を受けた場合は、その障害原因を特定し、運用担当者へ報告すること。

重大障害の際には、対策会議等を開催し、経過等を取りまとめて報告するとともに、改善策を運用担当者へ提示すること。

本システムにおいて、ウイルスの検出や不正アクセス等の事案が発生した場合は、運用担当者との協力し、対応及び原因究明を行うこと。

#### ウ システム保守

受託者は、本システムの正常な動作を確保するための一切の保守業務を実施すること。

本システムに関連するソフトウェアにおいて、修正等のモジュールが提供された場合には、受託者の責任においてモジュールの適用の必要性を判断し、実施すること。

本システムで使用するソフトウェアに対するセキュリティホールが各メーカーより報告された場合は、全体への影響度を考慮に入れ、受託者の責任において対策プログラムの適応の必要性を判断し、実施すること。

#### エ 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。

### 第3節 成果物

#### 1 提出書類等

受託者は、契約の締結後、原則として、次の書類（成果品を含む。）等を提出すること。

なお、提出書類等の事前承認については、承認の時期を前もって協議すること。

##### (1) 契約後遅滞なく提出を必要とする書類等（修正のある場合は、修正の都度）

提出書類等		記載の内容等	事前承認 有/無
作業着手届		作業を着手するに当たり、作業件名、作業場所、作業内容、作業期間等を記載した文書及びその添付資料（文書、図面等）	無
作業計画書	作業計画工程表	作業計画の工程に関する文書及びその添付資料（文書、図面等）	有
	作業体制図	作業の体制に関する文書及びその添付資料（文書、図面等）	有

##### (2) システム構築における提出書類等

提出書類等		記載の内容等	事前承認 有/無
システム設計概要		システムの設計に関する概要が分かる文書及びその添付資料（文書、図面等）	有
システム構成図		ネットワークや回線接続等を含むシステムの構成や系統図等を記載した文書及びその添付資料（文書、図面等）	有
設定・稼働検査仕様書		システムの設定・稼働検査を実施するための検査調書やチェックリスト等の文書及びその添付資料（文書、図面等）	有
設定・稼働検査結果報告書		システムの設定・稼働検査の結果に関する文書及びその添付資料（文書、図面等）	無
職員研修資料		職員研修に係る資料	有
操作マニュアル（利用者用）		利用者（職員）及びシステム管理者を対象に、システムの画面遷移ごとの画面イメージやその画面操作の説明を記載した文書及びその添付資料（文書、図面等）	有
操作マニュアル（システム管理者用）		システムに対する日常的な運用業務及びアカウント管理に関することなど、運用全般に関する文書及びその添付資料（文書、図面等）。 ・ 手続担当者向け及び申請者向けそれぞれについて、詳細版及び簡易版を用意すること ・ 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	有

	ユアルの改訂を行うこと	
--	-------------	--

(3) その他共通する提出書類等

提出書類等	記載の内容等	事前承認 有/無
進捗管理表	プロジェクトの進捗管理作業に係る文書及びその添付資料 (文書, 図面等) ・ スケジュール (進捗) 管理 ・ 品質管理 (問題点/課題, 障害, Q/A, レビュー, ドキュメント等の管理)	有
議事録	打合せ協議等において作成した資料及び会議内容等の記録	無
システム稼働実績及び S L A 報告	サーバー及びネットワークの稼働状況, リソース使用状況, S L A 達成状況	無
障害報告	障害対応実績	無
業務完了報告書	本業務の実施結果を取りまとめたもの	無

※ システム稼働実績及びS L A 報告, 障害報告については, 月ごとに翌月 10 日 (令和 9 年 3 月分は履行期間満了日) までに提出すること。

## 2 提出方法及び様式

書類等の提出物は, 電子メール又は県の指定する方法により, 電子データで提出すること。電子データは, 加工が可能な Microsoft Office 製品 (「Excel」, 「Word」等の各ソフトウェアは, Microsoft Office 2024 (64bit 版) 及び Microsoft 365 (64bit 版) 以降のバージョン) で問題なく参照・更新できることを原則とし, それ以外で提出する場合は, 県の承認を得ること。

## 3 成果物等の帰属

(1) 本業務に従って作成される成果物の著作権の取扱いは, 次のとおりとする。ただし, 本システムを構成するもので, 受託者が従前から有していたプログラムその他の知的財産権並びに第三者ソフトの著作権は, 受託者又は当該第三者に留保されるものとする。

ア 受託者は, 著作権法 (昭和 45 年法律第 48 号) 第 21 条 (複製権), 第 26 条の 2 (譲渡権), 第 26 条の 3 (貸与権), 第 27 条 (翻訳権・翻案権等) 及び第 28 条 (二次的著作物の利用に関する原作者の権利) に規定する権利を県から受託者に対し, 本調達にかかる支払が完了した時をもって, 県に無償で譲渡するものとする。受託者は, いかなる場合も著作権者人格権を行使しないものとする。

イ 県は, 著作権法第 20 条 (同一性保持権) 第 2 項第 3 号又は第 4 号に該当しない場合においても, その使用のために, 仕様書等で指定する物件を改変し, 及び, 任意の著作者名で任意に公表することができるものとする。

ウ 受託者は, 県の書面による事前の同意を得なければ, 著作権法第 18 条 (公表権) 及び第 19 条 (氏名表示権) に規定する権利を行使することができないものとする。

- (2) 本業務の履行に当たり、受託者が開発したデータ処理に関するアイデア、コンセプト、ノウハウ及び技術に係る法的な権利については、県が契約する企業等に対して無償で成果物を利用させることができるものとする。受託者は、かかる利用について著作権者人格権を行使しないものとする。
- (3) 本業務の履行に当たり、生じる特許等の産業財産権を受ける権利については、次のとおりとする。
- ア 産業財産権を受ける権利の対象となる発明又は考案（以下「発明等」という。）が、主として県の技術指導によるものである場合、その産業財産権を受ける権利は県に帰属する。
- イ 発明等が、主として受託者の創意研究によるものである場合、その産業財産権を受ける権利は受託者に帰属する。
- ウ 前記の場合において、その帰属の判定が困難な場合、県及び受託者の共有とする。
- (4) 本業務の履行に当たり、第三者の著作権及び産業財産権等に抵触するものについては、受託者の責任と費用をもって処理すること。

#### 4 契約不適合責任

全ての成果物の納品完了日から起算して12か月以内に判明した契約不適合に対して、以下の事項に対応すること。

- (1) 県と対応方針等を協議の上、県の指定した期日までに成果物に対して契約不適合箇所の追完を行うこと。
- なお、追完した際は、文書にて県に報告を行うこと。
- (2) 県からの問合せや質疑については、誠意をもって確実に対応すること。

### 第4節 実施体制

#### 1 実施体制

受託者は、本仕様書に基づき、本業務における具体的な体制、進捗管理方法等を含んだ作業計画書を作成すること。また、作業の進行に当たっては県と密に連携し、スケジュールの遅延や移行上の課題等が生じた場合は、速やかに県へ報告し、対応策を協議すること。

なお、進捗管理における品質基準は以下のとおりとする。

管理項目	詳細
進捗管理	作業計画書策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施する。進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。
課題・リスク管理	リスクや障害が顕在化した場合は課題として管理すること。受託者は、リスクの発生を監視し、リスクが発生した場合には、県に報告すること。

変更管理	仕様変更の必要が生じた場合には、受託者は、その影響範囲及び対応に必要な対応方法等を県に報告すること。
------	--

## 2 会議の運営

受託者は、本システムの初期構築作業中において、定期報告の会議として、月1回程度の定例報告会を開催することとする。また、定例報告会以外の会議が必要な場合は、適宜必要な会議を開催すること。なお、会議の実施方法については、Web 会議（Webex）等の利用を想定するが、詳細は県と協議の上、決定すること。

各会議の開催に当たっては、進捗報告書、課題管理表、スケジュール、会議録、その他必要と思われる報告資料等を準備すること。

## 3 導入時の動作確認

受託者は、本システムの稼働に先立ち、初期設定や現行システムからの移行データ（手続等）が要件通りに機能するかを確認するための環境を準備すること。また、県が当該環境における動作確認を実施するにあたり必要なサポートを行うこと。

## 4 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研修を実施すること。また、研修の実施方法及び回数は適切な内容を提案すること。

研修を実施するために必要となるシステム及び端末の設定や講師の派遣、対象職員数に応じたサポート要員の準備等、研修に必要な一連の要素は受託者の負担にて準備すること。

なお、研修会場、職員操作用パソコン、スクリーン、プロジェクターについては、県で準備することも可能であるので、協議すること。

## 5 スケジュール（見込み）

令和8年4月	契約締結
4月	アカウントの利用開始
6月～	現行システムからの手続移行
	手続の作成、申請の受付開始 ※納付を伴う手続を除く
7月1日	オンライン納付を含む利用開始
9月11日	本システムへの手続移行完了
9月末	現行システム運用終了