

「ライフイベント 暮らしの手続きガイドシステム」導入業務委託について、契約希望者から提案を受けて契約対象者を決定する公募型プロポーザルにより実施するので、次のとおりお知らせします。

令和8年5月22日

宇治市長 松村 淳子

### 公募型プロポーザル実施要領

#### 1 趣旨

宇治市（以下「本市」という）では、住民サービスの向上および行政の手続案内の効率化を図るため、住民がライフイベント（転入・転出、結婚、出生、おくやみ等）に際し、自身の状況等を回答することで、必要な手続、持ち物、窓口等をオンラインで確認でき、オンライン申請が可能な手続についてはその申請画面へ誘導する「ライフイベント 暮らしの手続きガイドシステム」を導入する。

については、住民にとって直感的で分かりやすいユーザーインターフェースを有し、本市職員の運用負担を軽減する機能や充実した導入・運用支援体制を提供する事業者の選定を行う。

#### 2 業務内容

##### (1) 委託業務名

「ライフイベント 暮らしの手続きガイドシステム」導入業務委託

##### (2) 業務期間

契約日から令和9年3月31日まで

（令和8年11月30日までにシステムの稼働を行うこと。）

##### (3) 業務概要

別紙1「仕様書」及び別紙2「機能要件一覧」に記載のとおりである。

##### (4) 事業費

本件に係る事業費の上限額は1,155,000円（消費税及び地方消費税相当額を含む。）とし、業務完了後の検査に合格した後、請求に応じて一括で支払うものとする。

### 3 参加者に要求される資格

地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項各号に掲げる者でないことのほか、次に掲げる要件を全て満たすこと。

- (1) 宇治市競争入札参加資格者名簿に登録されている者であること。
- (2) 本件のプロポーザル参加申込書提出日の最終日及び見積日において宇治市競争入札等参加資格の停止に関する要領に基づく指名停止措置を受けていない者であること。
- (3) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づき更生手続開始の申立てがなされている者でないこと。ただし、更生手続開始決定がなされている場合を除く。
- (4) 民事再生法（平成11年法律第225号）に基づき再生手続開始の申立てがなされている者でないこと。ただし、再生手続開始決定がなされている場合を除く。
- (5) 宇治市暴力団排除条例（平成25年宇治市条例第43号）第2条第4号に規定する暴力団員等又は同条第5号に規定する暴力団密接関係者でないこと。
- (6) 過去5年（令和3年4月1日から令和8年3月31日まで）以内に、人口10万人以上の地方公共団体において、本業務と同種のシステム（ライフイベント手続案内システム）を1か所以上導入・運用した実績（元請で市区発注のものに限る）を有すること。
- (7) ISO27001 又はプライバシーマークを取得していること。

### 4 関係書類の配布

#### (1) 配布場所

宇治市契約課

郵便番号 611-8501

所在地 京都府宇治市宇治琵琶33番地 宇治市役所庁舎本館3階

電話番号 0774(20)8716

ファックス番号 0774(20)8778

#### (2) 配布期間

令和8年5月22日（金）から令和8年5月28日（木）まで

閉庁日を除く毎日、午前8時30分から午後5時00分まで

（正午から午後1時までを除く。）

### 5 プロポーザルへの参加方法

本件プロポーザルへの参加を希望する者は、公募型プロポーザル参加申込書（様式1）、類似業務実績調書（参加資格確認用）（様式2）及びISO27001 又はプライバシー

マークを取得していることを証明するものを宇治市長に提出しなければならない。

(1) 受付場所

本要領4(1)に同じ。

(2) 受付期間

本要領4(2)に同じ。

(3) 提出方法

郵送又は直接持参すること。郵送方法は、特定記録郵便、簡易書留郵便、書留郵便又はその他到着の確認できる送付方法のいずれかを用い、指定する期日まで(必着)に宇治市契約課へ郵送すること。なお、郵送料は、入札参加希望者の負担とする。料金不足のものは受け取らない。配達日指定を用いることを推奨する。

6 提案書の提出者について

提案書の提出者として選定された者(以下、「提案者」という。)には、令和8年6月4日(木)にその旨を電子メール等により連絡するので、本要領8により提案書を宇治市長に提出すること。

提案書の提出者として選定されなかった者には、その旨を電子メール等により連絡する。審査経過については公表しないが、非選定理由の説明を求める者には理由を説明する。非選定理由の詳細内容について説明を求めようとする者は、当該通知日の翌日から起算して5日(閉庁日を除く。)以内に、説明を求める内容を記載した書面を、宇治市契約課に提出しなければならない。その回答は、当該書面の提出日の翌日から起算して5日(閉庁日を除く。)以内に、宇治市契約課において行う。

7 業務等に関する質疑

(1) 質疑の受付場所及び期間

①受付場所

本要領4(1)に同じ。

②受付期間

令和8年5月22日(金)から令和8年6月5日(金)まで

閉庁日を除く毎日、午前8時30分から午後5時00分まで(正午から午後1時までを除く。)

(2) 質疑の方法

質疑は書面によるものとし、質問の要旨を簡単にまとめて簡条書きにすること。質疑の提出は持参を原則とするが、ファックスによる送付も認める。その場合は、あわせて電話で連絡し、到着を確認すること。また、質疑の文書と同じ内容を記録したExcel ファイルを宇治市契約課(keiyakuka@city.uji.kyoto.jp)

宛てに送信すること。

(3) 質疑に対する回答

質疑に対する回答は、令和8年6月11日（木）午後1時以降、宇治市契約課にて閲覧できる。

8 提案書の提出

(1) 提案書の作成要領

- ①原則としてA4判（A3判の折り込みは可）で作成すること。
- ②要点を簡潔にまとめた文章で表現すること。膨大な提案書が提出された場合には、提案者に断りなく妥当な量に削除することがある。
- ③専門的知識を有しない者でも理解できるわかりやすい表現を使用すること。専門用語を使用する場合は、必ず注釈や説明書をつける等の配慮をすること。必要に応じて、表や模式図等を使用し、又は白黒以外のカラーを利用してもよい。

(2) 提出書類について

書類名：企画提案書

提出に際しての注意事項等：

- ・ 書式：自由（A4版：普通紙）
- ・ 内容：事項9（1）について十分に留意すること。
- ・ ページ数：自由
- ・ 提出部数：10部

書類名：提案書記載項目対応表

提出に際しての注意事項等：

- ・ 書式：様式3「提案書記載項目対応表」で提出すること。
- ・ 内容：事項9（2）について留意すること。
- ・ 提出部数：10部

書類名：見積書

提出に際しての注意事項等：

- ・ 書式：自由
- ・ 内容：事項9（3）について留意すること。
- ・ 提出部数：10部（原本1部を別途提出すること）

(3) 提案書の受付等

①受付場所

本要領4（1）に同じ。

## ②受付期間

令和8年6月15日（月）から令和8年6月22日（月）まで  
閉庁日を除く毎日、午前8時30分から午後5時00分まで  
（正午から午後1時までを除く。）

## ③提出方法

### ア．紙媒体の提出

郵送又は直接持参すること。

### イ．電子データの提出

上記アの紙媒体に加え、提出書類一式の電子データ（PDF形式）を提出すること。

・データは文字検索が可能な形式（テキスト認識可能なPDF）とすること（スキャン等による画像化データは不可）。

・電子データの具体的な提出方法（メール送信、オンラインストレージの利用等）については、提案書の提出者として選定された後、本市と調整の上で決定する。

## ④提出部数

（2）に記載のとおり。

## ⑤その他

ア．提案は、提案者1者につき1案までとする。

イ．提出後の追加及び修正は認めない。

ウ．提出された資料は返還しない。

エ．プロポーザル参加に係る一切の費用については、全て提案者の負担とする。

## 9 提案書等の作成にあたっての留意点

次の項目に留意し作成し提出すること。

### （1）企画提案書について

本プロポーザルで選定された提案内容は、契約締結後の業務実施計画の基礎として位置づけられるものである。したがって、単なる一般論や抽象的なDXの概念の羅列にとどまらず、評価基準に掲げる視点を踏まえ、採用された場合に直ちに業務へ着手できるレベルの具体性を持って記述すること。

#### ア システムの使いやすさ（UX/UI）

・スマートフォンでの操作（スマホファースト）を前提とした、高齢者や外国人など多様な住民にとってのアクセシビリティへの配慮。

・複雑な世帯状況にも対応できる条件分岐ロジックの仕組みや、利用者が迷わないための画面遷移・進捗表示の工夫。

・行政用語をかみ砕いた住民目線の文言設計と、その品質を継続的に確保するための体制。

#### イ 管理機能とデータ活用

- ・標準テンプレート（ライフイベント等）の網羅性と、本市独自の制度への適応方法。

- ・専門的な IT 知識（プログラミングや HTML 等）を持たない職員でも直感的に操作できる CMS（ノーコード更新）の使いやすさ。

- ・利用統計（ダッシュボード）を用いたサービス改善への活用方法。

#### ウ 導入・運用支援体制とセキュリティ

- ・本市条例や独自制度に合わせた初期設定支援の具体的な進め方と、職員の負担軽減策。

- ・契約から本稼働までの詳細なスケジュール（マイルストーン）。

- ・稼働後の運用サポート体制（自治体特化型ヘルプデスク体制、障害対応等）。

- ・SaaS 基盤の安定性（稼働率実績等）および、情報漏えいやサイバー攻撃に対する具体的なセキュリティ対策。

#### エ 機能要件一覧への対応

- ・別紙 2 「機能要件一覧」に記載の必須要件への適合状況及び提案要件への対応状況について、具体的に記載すること。

- ・「提案」区分の項目については、対応の有無だけでなく、具体的な提案内容を記述すること。

#### オ 独自提案（任意）

本要領及び仕様書の要件に定めがない事項であっても、本業務の目的達成に寄与する独自の提案があれば、「追加提案」として記載すること。

ただし、提案内容によっては独自提案ではなく、既設項目に含めて評価することがある。

#### カ 過去の実績

- ・過去 5 年（令和 3 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日まで）以内に、人口 10 万人以上の自治体において、本業務と同種のシステム（ライフイベント手続案内システム等）を導入・運用した実績と、その具体的な成果を記載すること。

- ・様式 4 「類似業務実績調書（評価用）」で提出すること。

### (2) 提案書記載項目対応表について

評価基準（別紙 3）の各評価項目について、企画提案書の対応ページを記載すること。また、「機能要件一覧」（別紙 2）の「提案」区分の項目については、提案内容を具体的に記載すること。

### (3) 見積書について

本要領 2（4）に示す金額を上限として①及び②に関する見積書を作成する

こと。なお積算にあたっては、導入経費と運用経費のほか業務遂行に必要な全ての経費を含むこととし、次の事項に留意すること。

- ・令和8年11月中にシステムを稼働するものとして積算すること
- ・費用は令和9年3月までの期間で積算をすること  
(令和9年4月以降は別途契約等を行うものとする)
- ・必要な経費に関する内訳を示すこと

① 導入経費

見積金額について、費用の内訳や積算根拠が分かるように内訳書を作成すること。仕様書に記載した業務の遂行途中において受託者の負担が見積金額を超える場合についても、受託者の負担により業務を遂行すること。

② 運用経費

導入後に必要な経費（利用料や保守料などを想定）に関する見積を提出すること。なお、見積金額について、費用の内訳や積算根拠が分かるように内訳書を作成すること。

(4) その他

- ① 資料提出後の追加、修正は認めない。
- ② 膨大な資料が提出された場合には、貴社に断りなく妥当な量に削除することがある。
- ③ 提出された資料は返還しない。

10 評価基準

別紙3「評価基準」のとおりとする。

11 提案の審査

- (1) 契約対象者の選定にあたっては、審査委員会を設置し、各提案書提出者からの提案書類の審査を行う。
- (2) 審査の方法は書面審査とするが、提案内容に疑義が生じた場合など必要に応じてヒアリングを行う場合がある。
- (3) 審査評価点が90点（独自提案10点を除く150点満点の60%）に満たない場合は契約対象者として選定しない。
- (4) 審査評価点が最高得点の者を契約対象者として選定する。なお、提案者が1者の場合でも、審査評価点が90点以上の場合は契約対象者として選定する。
- (5) 審査結果については、プロポーザル参加者全てに通知する。なお、非選定理由の説明については6章の規定によるものとし、異議の申し立ては認めない。

## 12 業務委託契約の締結

本市にとって最適の提案をしたと審査委員会が選定した者を契約対象者とする。選定した者と契約条件の協議を行い、協議が整えば随意契約の手続により、業務委託契約を締結する。

## 13 閲覧

宇治市財務規則（昭和44年宇治市規則第1号）及び宇治市業務委託契約書案は、宇治市契約課で閲覧することができる。

## 14 その他

- (1) 提案書の提出を辞退しても、これを理由として不利益な取り扱いをすることはない。
- (2) 選定後に契約対象者との契約条件に係る協議において、提案内容から大幅な変更が生じた場合は、次点となる提案をした者を契約対象者とする。ただし、提案内容が要求水準に達していない場合は次点とは見なさない。
- (3) 契約後、本市がやむを得ないと認める理由により大幅な変更が発生した場合は、代案及び契約金額の変更等について協議を行う。
- (4) 本要領1から14までに定めるもののほか、宇治市財務規則（昭和44年宇治市規則第1号）の定めるところにより、本プロポーザルを実施する。なお、本要領に示した書類のほか、宇治市長が必要と認める書類の提出を求めることがある。また、事務上の都合により、必要に応じて宇治市長が一部を変更し、又は追加する場合がありますので留意すること。

## 仕様書

### 1 概要

本業務は、住民がライフイベントに際し、自身の状況等を回答することで、必要な手続、持ち物、窓口等をオンラインで確認でき、オンライン申請が可能な手続についてはその申請画面へ誘導するシステムを提供し、導入支援を行うものである。

### 2 システム名称

「ライフイベント 暮らしの手続きガイドシステム」

### 3 業務期間

契約日から令和9年3月31日まで

(令和8年11月30日までにシステムの稼働を行うこと。)

### 4 システム要件 (必須要件)

次の項目を満たすこと。

※本仕様書は必須要件を中心に記載している。

必須要件・提案要件の詳細については、別紙2「機能要件一覧」を参照すること。

#### (1) 前提要件

##### ① 提供形態および基盤

- ・SaaS型提供：サーバー等のハードウェア資産を本市が保有しないSaaS形式であること。
- ・稼働時間：原則として24時間365日

##### ② 稼働実績

- ・過去5年以内に、自治体（人口10万人以上）において1か所以上の導入・運用実績があること。

##### ③ セキュリティ

- ・通信の暗号化（SSL/TLS）を施すこと。
- ・データセンターは国内に所在すること。
- ・ISO27001又はプライバシーマークを取得していること。

#### (2) ユーザーインターフェース (UX/UI)

##### ① ウィザード形式

1画面につき原則1質問を表示し、ユーザーの回答に応じて動的に次の質問が変化するインターフェースを有すること。

##### ② スマホファースト設計

スマートフォンでの操作を第一に設計されており、ピンチイン・アウト（拡大縮小）を必要とせず、片手で全ての操作が完結すること。

③ 進捗表示

質問の全体量と現在の回答位置が常に視覚的に把握できること。

(3) 機能要件（住民向け）

① ナビゲーション機能

「引越」「結婚」「おくやみ」等のメニューから、Q&A形式で質問に回答することで、該当する手続きを自動抽出すること。

② 複雑な分岐ロジック

世帯構成や飼い犬の有無など、個別の状況に応じた条件分岐が設定可能であること。「AかつB」や「AまたはB」といった論理演算を用いた設問分岐が設定可能であること。

③ 結果表示機能

必要な持ち物、手続き場所、受付時間を一目で見やすく表示できること。ブラウザを閉じて、再度アクセスした際に前回の回答結果を保持（Cookie等を利用）していること。

※チェックリスト形式の表示、PDF保存、印刷、URL共有等の具体的な機能は提案要件とする（別紙2参照）。

④ 外部連携

既に本市が導入済みの「電子申請システム」や「市ホームページ」へのリンクを、結果画面に動的に配置できること。

(4) コンテンツ（シナリオ）および管理者向け機能要件

① 標準テンプレートの提供

「転入」「転出」「転居」「出生」「おくやみ」「結婚」「離婚」のライフイベントについて、法令及び一般的な自治体実務に基づいた標準的な設問・結果シナリオ（手続きを網羅）をあらかじめシステム内に実装していること。

※「おくやみ」に関しては、死亡に伴う年金、税、保険、名義変更等の手続き分岐に対応していること。

② コンテンツ管理（CMS・ノーコード更新）

専門的なIT知識（プログラミングやHTML等）がなくても、職員がブラウザ上もしくはExcelファイルのアップロード操作によって設問内容や持ち物情報の追加・修正、公開設定を行える管理機能を有すること。

もしくは、事業者が代行すること（本市の依頼に応じて少なくとも月1回は行えること）。

③ 利用統計（分析レポート）

サービス改善に必要な利用実態の把握ができること。

(例：月次のアクセス数、ライフイベント別利用率、各設間での離脱率  
(回答完了率)などを自動的に集計・可視化するダッシュボード機能等の提供)

④ ログ管理

管理操作のログを記録し、1年以上保存が可能であること。

5 導入・運用支援要件

① 初期設定支援

支援を受けながら初期の環境を整備できること。詳細は提案によることとする。

② 研修

職員向けの操作説明会を実施すること。

③ 運用サポート（ヘルプデスク）

導入後、ヘルプデスク（平日9時頃～17時頃まで、電話・メール対応）を設置すること。また、システム障害時の対応体制を明確にすること。

6 その他留意事項

- (1) 本仕様書の解釈に疑義が生じる場合は、本市に確認すること。
- (2) 本仕様書に明示がない事項については、その都度、本市と受託者が協議の上決定する。
- (3) 業務の全てを一括して再委託することは認めない。但し、業務の主たる部分を除く一部の再委託について、本市の承諾を得た場合にはこの限りではない。
- (4) 受託者は本市と常に綿密な連絡を取り、業務の正確な遂行に努めること。
- (5) 受託者は本業務の内容を許可無く第三者に公表してはならない。
- (6) 受託者は、本業務の実施中に事故または災害が発生した場合は、速やかに本市に報告し、本市の指示に従うこと。
- (7) 受託者が本業務の実施により本市又は第三者に損害を与えた場合は、受託者が賠償の責任を負うこと。
- (8) 研修に係る資産等の受託者独自の知的財産を除いた成果品の著作権及び所有権は、すべて本市に属するものとし、本市の承諾なく、他に公表、貸与、使用してはならない。
- (9) プロポーザルでの提案書及び協議における決定事項は仕様書に含むものとする。

## 宇治市情報の取扱いに関する特記仕様書

### (基本的事項)

第1条 受注者は、市の保有する情報保護の重要性を認識し、この契約による業務（以下、「本件業務」という。）を履行するに当たっては、情報の適正な保護及び管理のために必要な措置を講じるとともに、個人の権利利益を侵害することのないようにしなければならない。

### (関係法令等の遵守)

第2条 受注者は、本件業務を実施するにあたり、当該業務に係る関係法令のほか、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）、宇治市情報セキュリティポリシー、その他情報保護に係る関係法令を遵守しなければならない。

### (適正管理)

第3条 受注者は、本件業務の履行のため発注者から引き渡しを受け、又は受注者自らが収集し、若しくは作成した情報（発注者が利用、提供、廃棄等について決定する権限を有し、事実上当該情報を管理しているといえるものをいう。）の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の市の保有する情報の適正な管理のため必要な措置を講じなければならない。

### (個人情報の適正取得)

第4条 受注者は、本件業務を履行するために、個人情報（個人情報保護法第2条1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）を収集するときは、当該業務を実施するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

### (秘密の保持)

第5条 受注者は、本件業務の履行により直接又は間接に知り得た市の保有する情報を第三者に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

### (目的以外の使用及び第三者への提供の禁止)

第6条 受注者は、本件業務を処理するため取得し、若しくは作成した情報（情報の全部又は一部を複製等した他の媒体を含む。以下同じ。）又は発注者から引き渡された情報を発注者の指示又は承諾を得ることなくこの契約の目的以外に使用、又は第三者に提供してはならない。

(再委託の禁止または制限等)

第7条 受注者は、発注者が承諾した場合を除き、この契約にかかる業務を自ら行うこととし、第三者(受注者の子会社(会社法(平成17年法律第86号)第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。)である場合も含む。)へ業務を委託(以下「再委託」という。)してはならない。

(1) 受注者は、業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、あらかじめ次の各号に掲げる項目を記載した書面を発注者に提出して発注者の承諾を得ることを要する。

イ) 再委託を行う業務の内容

ロ) 再委託で取り扱う情報

ハ) 再委託の期間

ニ) 再委託が必要な理由

ホ) 再委託の相手方(名称、代表者、所在地及び連絡先)

ヘ) 再委託の相手方における責任体制並びに責任者及び従事者

ト) 再委託の相手方に求める個人情報保護措置の内容(契約書等に規定されたものの写し)

チ) 再委託の相手方の監督方法

(2) 前号の場合、受注者は、再委託の相手方に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受注者と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、発注者に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(3) 受注者は、再委託の相手方に対して本業務の委託をした場合は、その履行を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、その状況等を発注者に適宜報告しなければならない。

2 受注者は再委託の相手方から本業務を第三者へ委託することについては承諾しないこと。

3 業務に従事するものは、業務の処理上個人情報を取り扱う場合は、所定の誓約書を発注者に提出するものとする。

(複写及び複製の禁止)

第8条 受注者は、発注者から指示又は許可された場合を除き、市の保有する情報が記録された資料及び成果物(発注者の指示又は許可を受けてこれらを複写し、又は複製したものを含む。以下同じ。)を複写し、又は複製してはならない。

(情報の帰属及び返還、廃棄又は消去)

第9条 本件業務により作成される成果物及び関連資料(以下、「成果物等」という。)に関

する無体財産権並びにそれを受ける権利は、受注者が本件業務の従前より権利を保有していた等の明確な理由により、あらかじめ権利移転不可能と示されたものを除き、発注者から引き渡された情報のほか、本件業務を処理するために発注者の指定した様式により、及び発注者の名において、受注者が取得し、作成し、加工し、複写し、又は複製等した情報は、発注者に帰属するものとする。

- 2 受注者は、委託業務完了時に、発注者の指示に基づいて、前項の情報を返還し、廃棄し、又は消去しなければならない。
- 3 受注者は、第1項の情報を返還する場合は、全ての資料（資料名称や情報項目、媒体名、数量等の内容がわかるもの）の明細とともに返還し、複製された資料等がないことを証する書面を発注者に提出しなければならない。
- 4 受注者は、第1項の情報を廃棄、又は消去する場合、当該個人情報記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該情報を判読及び復元できないように確実な方法で廃棄し、又は消去しなければならない。
- 5 受注者は、第1項の情報を廃棄し、又は消去した時は、完全に廃棄し、又は消去した旨の証明書（情報項目、媒体名、数量、廃棄若しくは消去の方法、責任者、廃棄又は消去の年月日が記載された書面）を発注者に提出しなければならない。
- 6 受注者は、廃棄又は消去に際し、発注者から立会いを求められたときはこれに応じなければならない。

#### （情報の授受及び運搬）

第10条 市の保有する情報並びに市の保有する情報が記録された資料及び成果物等の授受は、双方で合意した手法により発注者の指名する職員と受注者の指名する者との間において行うものとする。

- 2 受注者は、市の保有する情報並びに市の保有する情報が記録された資料及び成果物等の運搬する際には発注者と受注者双方で合意した手法で行うものを除き受注者の責任で行うものとし、その経費は受注者の負担とする。

#### （事故発生時の対応）

第11条 受注者は、本件業務の処理に関して情報の漏えい等の事故が発生し、又は発生するおそれがある場合は、その事故等に係る帰責の有無に関わらず、直ちに発注者に対して、当該情報の漏えい等の事故に係る情報の内容、数量、発生場所、発生状況等を報告し、その指示に従わなければならない。

- 2 受注者は、前項の情報の漏えい等の事故が発生し、又は発生するおそれがある場合に備え、発注者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

- 3 発注者は、業務に関し情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。
- 4 受注者は、発注者と協議の上、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り当該情報の漏えい等の事故に係る事実関係、発生原因及び再発防止策の公表に努めなければならない。

#### (検査)

第12条 発注者は、本件業務において、市の保有する情報を扱う場合は、市の保有する情報の取扱いについて、受注者の作業の管理体制及び実施体制や市の保有する情報の管理の状況について検査を行うことができる。検査の方法は、取り扱う市の保有する情報の秘匿性やその量等を考慮し、受注者と協議の上、発注者が決定する。

- 2 前項の場合において、本件業務の履行すべき責務に関し必要があるときは、受注者に対して報告を求め、監査を行い、又は監査に立ち会うことができるものとし、受注者はこれに協力しなければならない。
- 3 発注者は、必要に応じて、受注者の施設設備の管理及び作業管理等の状況について、調査し、勧告することができる。

#### (契約解除)

第13条 発注者は、受注者が本特記仕様書に定める義務をはたさない場合は、本件業務の全部又は一部を解除することができるものとする。

- 2 受注者は、前項の規定による契約の解除により損害を被った場合においても、発注者にその損害の賠償を請求することはできない。

#### (損害賠償)

第14条 受注者の故意又は過失を問わず、本特記仕様書に定める義務に違反し、又は怠ったことにより発注者が損害を被った場合には、発注者にその損害を賠償しなければならない。

#### (契約不適合責任)

第15条 発注者は、成果物等が種類、品質又は数量に関して契約の内容に適合しないもの（以下「契約不適合」という。）であるときは、受注者に対して、当該契約不適合の修補、代替物の引渡し又は不足分の引渡しによる履行の追完を請求することができる。ただし、その履行の追完に過分の費用を要するときは、発注者は、当該履行の追完を求めることができない。

- 2 前項の場合において、受注者は、発注者に不相当な負担を課するものでないときは、発注者が請求した方法と異なる方法による履行の追完をすることができる。

- 3 第1項の場合において、発注者が相当の期間を定めて履行の追完の催告をし、その期間内に履行の追完がないときは、発注者は、その不適合の程度に応じて代金の減額を請求することができる。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、催告をすることなく、直ちに代金の減額を請求することができる。
  - (1) 履行の追完が不能であるとき。
  - (2) 受注者が履行の追完を拒絶する意思を明確に表示したとき。
  - (3) 成果物等の性質又は当事者の意思表示により、特定の日時又は一定の期間内に履行しなければ契約をした目的を達することができない場合において、受注者が履行の追完をしないでその時期を経過したとき。
  - (4) 前3号に掲げる場合のほか、発注者がこの項の規定による催告をしても履行の追完を受ける見込みがないことが明らかであるとき。

(情報セキュリティへの組織的取組の基本方針)

第16条 受注者は、情報セキュリティに関する組織的取組についての基本的な方針を定めた文書を作成しなければならない。また、当該文書には、経営陣が承認の署名等を行い、情報セキュリティに関する経営陣の責任を明確にしなければならない。

- 2 受注者は、情報セキュリティに関する基本的な方針を定めた文書について、定期的又はクラウドサービスの提供に係る重大な変更が生じた場合（組織環境、業務環境、法的環境、技術的環境等）に見直しを行わなければならない。この見直しの結果、変更の必要性が生じた場合には、経営陣の承認の下で改定等を実施しなければならない。

(サービス事業者の組織)

第17条 受注者は、外部組織が関わる業務プロセスにおける情報資産に対するリスクを識別し、適切な対策を実施しなければならない。

- 2 受注者は、情報資産へのアクセスが可能となる外部組織との契約においては、想定される全てのアクセスについて、その範囲を規定しなければならない。

(情報資産の管理)

第18条 受注者は、取り扱う各情報資産について、管理責任者を定めるとともに、その利用の許容範囲（利用可能者、利用目的、利用方法、返却方法等）を明確にし、文書化しなければならない。

- 2 受注者は、組織における情報資産の価値や、法的要求（個人情報保護等）等に基づき、取扱いの慎重さの度合いや重要性の観点から情報資産を分類しなければならない。
- 3 本契約における各情報資産の管理責任者は、自らの責任範囲における全ての情報

セキュリティ対策が、情報セキュリティポリシーに則り正しく確実に実施されるよう、定期的にレビュー及び見直しを行わなければならない。

- 4 受注者は、クラウドサービスの提供に用いる情報システムが、情報セキュリティポリシー上の要求を遵守していることを確認するため、定期的に点検・監査しなければならない。

#### (従業員に係る情報セキュリティ)

第19条 受注者は、雇用予定の従業員に対して、機密性・完全性・可用性に係る情報セキュリティ上の要求及び責任の分界点を提示・説明するとともに、この要求等に対する明確な同意をもって雇用契約を締結しなければならない。

- 2 受注者は、全ての従業員及び派遣労働者等の作業従事者（以下、「従業員等」という。）に対して、情報セキュリティポリシーに関する意識向上のための適切な教育・訓練を実施しなければならない。
- 3 受注者は、従業員等が、情報セキュリティポリシー又はクラウドサービス提供上の契約に違反した場合の対応手続を備えなければならない。
- 4 受注者は、従業員等の雇用が終了又は変更となった場合等のアクセス権や情報資産等の扱いについて、実施すべき事項や手続、確認項目等を明確にしなければならない。

#### (情報セキュリティインシデントの管理)

第20条 受注者は、全ての従業員等に対し、業務において発見あるいは疑いをもった情報システムのぜい弱性や情報セキュリティインシデント（サービス停止、情報の漏えい・改ざん・破壊・紛失、ウイルス感染等）について、どのようなものでも記録し、できるだけ速やかに管理責任者に報告できるよう手続を定め、実施しなければならない。

また、報告を受けた後に、迅速に整然と効果的な対応ができるよう、責任体制及び手順を確立しなければならない。

#### (コンプライアンス)

第21条 受注者は、個人情報、機密情報、知的財産等、法令又は契約上適切な管理が求められている情報については、該当する法令又は契約を特定した上で、その要求に基づき適切な情報セキュリティ対策を実施しなければならない。

- 2 受注者は、クラウドサービスの提供及び継続上重要な記録（会計記録、データベース記録、取引ログ、監査ログ、運用手順等）については、法令又は契約及び情報セキュリティポリシー等の要求事項に従って、適切に管理しなければならない。
- 3 受注者は、利用可否範囲（対象区画・施設、利用が許可される者等）の明示、認可手続の制定、監視、警告等により、認可されていない目的のための情報システム及

び情報処理施設の利用を行わせてはならない。

(ユーザサポートの責任)

第22条 受注者は、クラウドサービスの提供に支障が生じた場合には、その原因を究明し無償にて対応を行うこと。なお、原因が本件業務以外の外部的なものである場合は、その理由及び対策案を可能な限り発注者に提示し、発注者の指示を受けること。

(作業場所における情報セキュリティ対策)

第23条 受注者は、重要な物理的セキュリティ境界（カード制御による出入口、有人の受付等）に対し、個人認証システムを用いて、従業員等及び出入りを許可された外部組織等に対する入退室記録を作成し、適切な期間保存しなければならない。

- 2 受注者は、重要な物理的セキュリティ境界に対して監視カメラを設置し、その稼働時間と監視範囲を定めて監視を行うこと。また、監視カメラの映像をあらかじめ定められた期間保存しなければならない。
- 3 受注者は、重要な物理的セキュリティ境界からの入退室等を管理するための手順書を作成しなければならない。
- 4 受注者は、重要な物理的セキュリティ境界の出入口に破壊対策ドアを設置しなければならない。

(機密性・完全性を保持するための対策)

第24条 受注者は、電子データの原本性確保を行わなければならない。

- 2 受注者は、市の保有する情報は関連する法令に基づいて適切に取り扱わなければならない。

(特定個人情報に関する特則)

第25条 受注者は、本件業務が特定個人情報（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。以下「番号利用法」という。）第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。以下同じ）を取り扱う事務である場合、あらかじめ委託者の承認を得た場合を除き、本件業務の履行場所から特定個人情報を持ち出してはならない。

- 2 受注者は、本件業務において特定個人情報を取り扱う者を明確にしなければならない。なお、発注者から求めがあるときは、特定個人情報を取り扱う者について速やかに報告しなければならない。
- 3 受注者は、本件業務において特定個人情報を取り扱う者に対し、番号利用法その他特定個人情報の保護に係る関係法令を周知するなど特定個人情報の保護に関し十分な教育を行うとともに特定個人情報の取扱いについて監督しなければならない。

- 4 受注者は、前3項に規定する事項のほか、番号利用法第2条第12項に規定する個人番号利用事務実施者としての義務を果たすこと。

NO	カテゴリ	仕様内容	要件区分	備考
<b>【前提要件】</b>				
1	提供形態	SaaS型提供であり、サーバー等のハードウェア資産を本市が保有しない形態であること。	必須	
2	提供形態	原則として24時間365日稼働すること。	必須	
3	稼働実績	過去5年以内に、自治体(人口10万人以上)において1か所以上の導入・運用実績があること。	必須	
4	セキュリティ	通信の暗号化(SSL/TLS)を施すこと。	必須	
5	セキュリティ	データセンターは国内に所在すること。	必須	
6	セキュリティ	ISO27001 又は プライバシーマークを取得していること。	必須	
<b>【ユーザーインターフェース(UX/UI)】</b>				
7	UI	1画面につき原則1質問を表示し、ユーザーの回答に応じて動的に次の質問が変化するウィザード形式のインターフェースを有すること。	必須	
8	UI	スマートフォンでの操作を第一に設計されており、ピンチイン・アウト(拡大縮小)を必要とせず、片手で全ての操作が完結すること。	必須	
9	UI	質問の全体量と現在の回答位置が常に視覚的に把握できる進捗表示機能を有すること。	必須	
10	UI	文字サイズの変更、ピクトグラム表示、音声読み上げ等、デジタルに不慣れた住民や高齢者にも配慮したアクセシビリティ機能を有すること。	提案	対応するアクセシビリティ機能の具体的な内容を提案すること。

NO	カテゴリ	仕様内容	要件区分	備考
11	UI	入力ミスや離脱を防ぐための入力補助機能を有すること。	提案	入力補助機能の具体的な内容(自動補完、エラー表示等)を提案すること。
<b>【機能要件(住民向け)】</b>				
12	住民機能	「引越」「結婚」「おくやみ」等のメニューから、Q&A形式で質問に回答することで、該当する手続きを自動抽出するナビゲーション機能を有すること。	必須	
13	住民機能	世帯構成や飼い犬の有無など、個別の状況に応じた条件分岐が設定可能であり、「AかつB」や「AまたはB」といった論理演算を用いた設問分岐が設定可能であること。	必須	
14	住民機能	必要な持ち物、手続き場所、受付時間を一目で見やすく表示できること。	必須	
15	住民機能	必要な手続きを「チェックリスト形式」で表示し、結果をPDFで保存、または印刷・URL共有できること。	提案	具体的な内容を提案すること。
16	住民機能	ブラウザを閉じても、再度アクセスした際に前回の回答結果を保持(Cookie等)を利用していること。	必須	
17	住民機能	既に本市が導入済みの「電子申請システム」や「市ホームページ」へのリンクを、結果画面に動的に配置できること。	必須	
18	住民機能	手続き場所について、地図サービス(Google Maps等)と連携し、視覚的に確認できる機能を有すること。	提案	地図連携機能を有する場合は、連携方式や表示内容について具体的に提案すること。
19	住民機能	多言語対応(機械翻訳を含む)が可能であり、その内容が有益であること。	提案	対応言語、翻訳方式(機械翻訳・人手翻訳等)、またその対応範囲について具体的に提案すること。
<b>【コンテンツ(シナリオ)および管理者向け機能要件】</b>				
20	標準テンプレート	「転入」「転出」「転居」「出生」「おくやみ」「結婚」「離婚」のライフイベントについて、法令及び一般的な自治体実務に基づいた標準的な設問・結果シナリオ(手続きを網羅)をあらかじめシステム内に実装していること。	必須	

NO	カテゴリー	仕様内容	要件区分	備考
21	標準テンプレート	「おくやみ」に関しては、死亡に伴う年金、税、保険、名義変更等の手続分岐に対応していること。	必須	
22	標準テンプレート	上記以外のライフイベント(成人、入学、退職等)の標準テンプレートが用意されていること。	提案	提供可能な追加ライフイベントの種類・内容を具体的に提案すること。
23	CMS	専門的なIT知識(プログラミングやHTML等)がなくても、職員がブラウザ上もしくはExcelファイルのアップロード操作によって設問内容や持ち物情報の追加・修正、公開設定を行える管理機能を有すること。もしくは、事業者が代行すること(本市の依頼に応じて少なくとも月1回は行えること)。	必須	
24	CMS	設問の追加・修正をプレビュー機能で公開前に確認できること。	提案	プレビュー機能の具体的な仕様を提案すること。
25	CMS	編集中のコンテンツのバージョン管理機能(過去の版への復元等)を有すること。	提案	バージョン管理機能の具体的な仕様を提案すること。
26	利用統計	サービス改善に必要な利用実態の把握ができること。 (例:月次のアクセス数、ライフイベント別利用率、各設問での離脱率 (回答完了率)などを自動的に集計・可視化するダッシュボード機能等の提供)	必須	
27	利用統計	利用統計データに基づいた、サービス改善のための分析・提案を受けられること。	提案	改善提案の頻度・内容(レポート提供、定期ミーティング等)を具体的に提案すること。
28	ログ管理	管理操作のログを記録し、1年以上保存が可能であること。	必須	
29	ログ管理	操作ログをCSV等の形式で出力できること。	提案	出力可能なログの種類・形式について具体的に提案すること。
<b>【導入・運用支援要件】</b>				
30	初期設定支援	支援を受けながら初期の環境を整備できること。	必須	詳細な進め方を提案すること。
31	初期設定支援	本市条例や独自制度に合わせたカスタマイズ作業について、具体的な作業範囲・支援内容が示されていること。	提案	対応可能な項目数、具体的な進め方、職員の負担軽減策を提案すること。

NO	カテゴリー	仕様内容	要件区分	備考
32	研修	職員向けの操作説明会を実施すること。	必須	
33	研修	操作マニュアル、動画教材等の継続的に学習できる教材を提供すること。	提案	提供可能な教材の種類・内容について具体的に提案すること。
34	ヘルプデスク	導入後、ヘルプデスク(平日9時頃～17時頃まで、電話・メール対応)を設置すること。また、システム障害時の対応体制を明確にすること。	必須	
35	ヘルプデスク	自治体業務に特化したサポート体制が構築されていること。	提案	サポート体制の具体的な内容(自治体専属担当者の配置、SLA等)について具体的に提案すること。

## 評価基準

評価項目		配点
提案内容	1 システムの使いやすさ(UX/UI)	50
	1.1 住民の利便性と操作性	20
	1.2 回答ロジックと結果表示	10
	1.3 コンテンツの質の確保	20
	2 管理機能とデータ活用	30
	2.1 テンプレートとCMS	20
	2.2 データ分析と改善への活用	10
	3 導入・運用支援体制とセキュリティ	30
	3.1 導入支援とスケジュール	10
	3.2 運用サポート体制	10
3.3 可用性とセキュリティ	10	
提案要件	4 提案要件への対応	20
	4.1 提案要件への対応	20
独自提案	5 独自提案	10
	5.1 独自提案	10
実績	6 過去の実績	10
	6.1 類似業務の実績	10
見積金額	7 見積金額	10
	7.1 経済合理性	10
合計		160