

別紙 1

令和 8 年度 滋賀県処分通知等デジタル化事業 導入支援およびクラウド型電子署名サービス運用業務 仕様書

第 1 章 総則

1 業務名

令和 8 年度 滋賀県処分通知等デジタル化事業
導入支援およびクラウド型電子署名サービス運用業務

2 業務の目的

本業務は、県が推進する「処分通知等デジタル化事業」において、導入支援およびクラウド型電子署名サービス運用業務を通じて、以下の実現を目的とする。

(1) 県民・事業者へのサービス利便性の向上

- 行政手続きにかかる時間的・物理的負担（来庁、郵送など）を軽減し、自宅やオフィスから安全に手続きを完結できる環境を整備する。
- 処分通知等の交付を迅速化し、必要な情報をより早く確実に県民・事業者届けられるようにする。

(2) 庁内業務の効率化

- 紙媒体での公印押印事務、印刷、郵送、保管などにかかる作業負担やコストを軽減する。
- デジタル化による効率化によって削減した人手やコストを、さらなる県民サービス向上に配分できる体制・基盤を構築する。

3 業務の範囲

本業務は、以下の各項目に定める範囲とする。

(1) クラウド型電子署名サービスの提供および運用業務

職員が利用するクラウド型電子署名サービスの提供と、その導入から運用までの一連の業務を行うこと。

- サービス環境の提供
- サービス導入支援（環境設定、利用者アカウント設定、操作に関する説明・研修等）
- サービス運用支援
- 問い合わせ対応およびトラブルシューティング

(2) 「処分通知等のデジタル化」への導入支援業務

県が指定する一部事業の処分通知等デジタル化について、以下の支援を行うこと。

ア 法令調査・制度設計支援

- デジタル化対象の申請事務に適用される法令、条例、規則等（電子署名法、公的個人認証法、情報公開条例などを含む）の調査を行い、電子署名サービスによる運用が法的に可能かどうかの確認。
- 書面掲示、対面での交付、押印義務など、現行法令・例規が求める要件とデジタル化の整合性に関する調査。
- デジタル化に伴い、現行の法令・例規の改正が必要となる箇所特定と、改正案の検討・提案に必要な資料作成。

- 電子署名サービスの利用および運用に関する県独自の規定（要綱等）の策定支援。

イ 業務フロー策定支援

- デジタル化対象業務の現状業務フローを業務担当者から詳細に導入対象部署の職員にヒアリングし、課題を抽出、整理。
- 電子署名サービス導入後の新たな業務フロー（デジタルフロー）を設計し、可視化された資料を作成。
- 紙での通知希望者への対応を考慮したフロー設計や、電子署名が付与された文書の外部機関への提出を見据えた、外部機関の検証方法の案内や情報提供に関する支援。
- 新業務フローが円滑に運用されるための関係部署との調整支援。

ウ 庁内調整支援

- 導入対象部署（5～10 所属を想定）および関係部署との協議、調整を円滑に進めるための支援。
本契約終了後も各所属が主体的にデジタル化業務を推進できるような庁内体制の調整支援。

4 契約期間およびスケジュール

(1) 契約期間

契約締結の日から令和 9 年 3 月 31 日まで

(2) 想定スケジュール

スケジュールは以下を想定しているが、詳細は県と協議の上、決定すること。

契約締結日：サービスの導入準備開始・法令調査および制度設計支援開始・

業務フロー策定支援開始・庁内調整支援開始・連携要件開始

令和 8 年 9 月末：サービス導入完了・法令調査および制度設計支援完了・

業務フロー策定支援完了

令和 8 年 10 月：サービス利用開始

第 2 章 電子署名サービスに関する要件

受託者は、以下の要件を満たすクラウド型電子署名サービスを提供すること。

1 サービス形態

- 電子証明書の取得や更新が不要な形態であること。
- 利用部署数や電子署名の件数によって利用料金の変動しない定額制、または年間想定件数に応じた料金体系であること。
- 年間想定件数：令和 8 年度は年間 500 程度の電子署名を想定している。

2 法的要件・信頼性

- 電子署名及び認証業務に関する法律（電子署名法）第 2 条第 1 項に規定する要件を満たす電子署名サービスであること。
- 経済産業省、法務省、総務省が公表する「利用者の指示に基づきサービス提供事業者自身の署名鍵により暗号化等を行う電子契約サービスに関する Q&A」の要件を満たすこと。
- グレーゾーン解消制度等により、行政手続きにおける適法性が確認されていること。

- 認定タイムスタンプを付与できること（タイムスタンプの有効期間は、署名完了から最低 10 年間検証可能であること）。

3 システム利用環境

- OS およびブラウザは、定期的なアップデートにより、新バージョンに常時対応できること。

【交付者側】

- (1) OS：Windows11
- (2) ブラウザ：Microsoft Edge／Google Chrome

【受領者側】

- (1) OS：(PC) Windows：11 以降／macOS：13 (Ventura) 以降、
(スマートフォン) iOS：17.0 以上／Android 14.0 以上
 - (2) ブラウザ：Microsoft Edge／Google Chrome／Safari／Firefox
- Web ブラウザを利用する SaaS (Software as a Service) 形式のサービスであること。
 - 交付者側が利用するサービスは LGWAN-ASP で提供すること。
 - 県が指定するグローバル IP アドレスによる認証機能で、関係者以外のアクセスを制限できること。
 - Adobe 社製の無償ダウンロード可能な PDF 閲覧ソフトウェア「Acrobat Reader」により、電子署名の検証が可能なこと。

4 機能要件

以下の要件を必須とし、その他機能については提案すること

(1) 電子署名付与機能

- 職員が処分通知等 (PDF ファイル) をアップロードし、職員の操作・指示に基づき、サービス側で自動的に電子署名およびタイムスタンプを付与できること。
- 公印画像 (電子印影) を、電子文書に付与できる機能、または公印画像を表示させる運用について、法的・運用リスクを分析し、その上で最適な電子印影の取り扱い (表示の有無、表示形式、表示内容、例規改正等) について、県のリスクを低減する具体的な提案すること。

(2) 文書管理機能

- 電子署名済み文書を組織・ユーザー単位でアクセス制御することが可能であるなど、安全に保管・管理できること。
- 電子署名済み文書の検索、閲覧、ダウンロードが可能であること。

(3) 電子交付機能

- 電子署名済み文書を県民・事業者へ当該サービスから電子メールを送信することにより、電子交付できること。
- 電子交付の受領者がダウンロード時に、セキュリティ機能 (例：メール認証、SMS によるワンタイムパスワード等) による本人確認を求められるように、設定が可能なこと。

- 文書のダウンロード状況（日時、IP アドレス、利用者 ID、文書識別情報、文書の名称、ダウンロード結果等）を記録し、庁内で確認できる機能を有すること。

(4) ユーザー管理機能

ア 管理者ユーザー

- 職員のユーザーアカウントの登録、変更、削除機能。
- 組織管理、フォルダまたはチーム管理機能。
- 管理者権限を持つ職員が、アカウントごとにアクセス権限を設定・管理できること。
- ログイン履歴、操作ログの記録、閲覧、管理ができること。

イ 一般ユーザー

- 電子署名機能を利用できること。
- 文書管理機能を利用できること。
- 電子交付機能を利用できること。

5 連携要件

• しがネット受付サービスとの連携

- 申請者が申請から処分通知等を受領するまでの一気通貫のフローを実現するために、県が調達している汎用電子申請システム「しがネット受付サービス（以下、「しがネット」という）」との連携方法を県と協議・調整すること。
- しがネットのサービス提供事業者（株式会社グラファール）との連携に関する協議・調整に協力すること。
- 実装の可否が判明し、実装時期が判明した場合、県に対して実装時期を伝えて、県が利用できる状態にすること。
- 県の利用が可能な場合は、必要に応じて、成果物の「業務フロー図」「操作説明書」に、連携を踏まえた内容に修正すること。

6 セキュリティ要件

- ISMAP（情報セキュリティサービス登録制度）に登録されている、または ISO 27001 および ISO 27017 の認証を取得していること。
- サービス利用によって生じる通信経路は暗号化（SSL/TLS 等）されていること。
- 全てのデータおよびログは、日本国内のデータセンターで保管され、準拠法、裁判管轄を日本国内に指定できること。
- サイバー攻撃、情報漏洩、データ損失等に対する予防策および対処策が講じられていること。
- 災害発生時等における事業継続計画（BCP）が策定されており、安定稼働が保証されていること。
- 情報資産および個人情報の保護に関するセキュリティ対策が講じられていること。
- 受託者が本県の情報を取り扱うに際して、その取り扱いを原則外部委託しない。外部委託する場合はあらかじめ県に対して書面により申請を行い、承認を受けること。

第3章 導入支援業務に関する要件

受託者は、以下の導入支援に関する業務を行うこと。

(1) プロジェクト管理

- 導入プロジェクト全体の進捗管理、課題管理を県と密に連携して実施すること。
- 月1回以上進捗会議を設け、報告および協議を行うこと。なお、会議は原則WEB会議とし、受託者が会議に参加するために必要な機材は、受託者にて準備すること。

(2) 環境構築・設定

- 電子署名サービスの導入に必要な環境設定、ユーザーアカウント設定等の実施

(3) 業務フロー・マニュアル作成支援

- **導入対象業務の現状把握と最適化支援**
 - デジタル化対象として県が選定した申請事務について、関連法令および例規の調査を行い、電子署名サービス導入の適合性を評価し、必要な制度設計に関する提言を行うこと。
 - 当該申請事務の現行業務フローを詳細に分析・可視化し、課題を抽出すること。
 - 紙での通知希望者への対応や、電子署名が付与された文書の外部機関（国の行政機関、市町村、金融機関、事業者団体等）への提出に対応した業務フロー設計、制度設計に関する提言を行うこと。
- **業務フローおよびマニュアルの作成**
 - 県が提供する既存システムやツールに関する情報に基づき、提案者がそれらを適切に把握・分析した上で、電子署名サービス導入後の最適化された業務フローを設計し、資料を作成すること。
 - 策定された新業務フローに基づき、職員向けの操作マニュアルやQ&Aを作成すること。

(4) 庁内体制整備支援

- サービス導入における経験とノウハウを県に提供し、本契約終了後も各所属において処分通知等のデジタル化を容易に進められるよう、以下を参考に支援や有用な提案を行うこと。
 - 本業務の実施を通じて得られた知見（成功事例、課題、ノウハウ）を基に、他所属がデジタル化する際に参照すべき「標準的な手順」「必要な準備」「関係部署との連携方法」などを定めたガイドラインまたはチェックリストの策定を支援すること。
 - デジタル化する処分通知の類型ごとに手順等が異なる場合は、想定される類型ごとに対応可能なガイドラインまたはチェックリストの策定を支援すること。
 - 庁内関係者（総務課、県民情報室、DX推進課、各所属担当者等）間の恒常的な情報連携・共有体制の構築を支援すること。

(5) 例規整備支援

- 電子署名サービス導入に伴う既存例規集および関連規程への影響を

調査し、改正が必要となる箇所について資料作成を行うとともに、改正案を作成すること。

- 電子署名の利用およびサービス運用に関する県の新規規定案の作成を行い、提示すること。

(6) 動作確認・導入業務評価支援

- サービス利用開始の前に、接続テストや操作テストを行うための、本番と同じ操作ができるテスト環境を提供し、動作確認を支援すること。
- 導入後の運用状況を評価し、県に対して、課題や改善点に関する報告および提案を行うこと。

(7) 説明会・トレーニング

- 導入対象部署の職員向けに、サービス操作方法や新業務フローに関する説明会およびトレーニングを1回以上実施すること。
- 説明会・トレーニングの形式については、対面形式での説明会を基本とし、実際の操作環境（実機またはそれに準じるテスト環境）を用いた操作研修を実施すること。
- 上記の対面・実機研修によることが難しい場合は、動画配信（研修内容を動画コンテンツとして提供）、テスト環境の提供（サービス稼働前または研修期間中に参加者が自由に操作を試せるテスト環境を提供）、オンライン会議システム等による説明会など、それに代わる方法による研修を実施できること。

提供内容(例)

処分通知等デジタル化サービスの操作方法全般（電子署名付与、文書管理、通知送信、到達確認など）に関する詳細な説明。

新業務フローおよび関連規程に関する説明。

よくある質問（FAQ）やトラブルシューティングに関する情報。

(8) 県民・関係者向け広報支援

- 処分通知等デジタル化を実施する各所属が、電子署名サービス導入について県民等に説明するための資料を作成すること。
- 県ホームページに掲載する、処分通知等デジタル化の導入を県民に周知するための広報資料を作成すること。
- 電子署名が付与された文書を提出する可能性のある関係機関（国の行政機関、市町村、金融機関、事業者団体等）への説明資料を作成すること。
- 電子署名が付与された文書の外部機関への提出等を促進するための具体的な課題と解決策について、県と共に検討し、その検討結果および提案を文書として提示すること。

(9) 問い合わせ対応

- 導入期間中および運用期間における職員からの操作方法、トラブルシューティング等に関する技術的な問い合わせ対応窓口を設置すること。
- 原則として土日祝日および県が定める年末年始の休日を除く、午前9時から午後5時までの間は対応可能とすること。
- 問い合わせ対応方法は、チャット、メール、電話等、2つ以上の複数の手段に対応可能とすること。

(10) 法改正への対応

- 電子署名サービスに関連する法改正が行われた場合、速やかに情報提供を行い、県における対応方針の検討に協力すること。特に、電子署名法など関連性の高い法制度については、弁護士が監修した解説資料等をオンラインで提供または閲覧可能な環境を準備すること（無償ブログサイトやランディングページを除く）。

第4章 納入成果物

受託者は、下記の提出時期までに以下の成果物を納入すること。

納入成果物	納品形態	提出時期
業務計画書 ・作業計画、工程表 ・業務実施体制表	電子媒体	事業の着手前
業務フロー図 ・現行業務フロー図 ・新業務フロー図	電子媒体	対象業務のサービス利用開始 2週間前
法令・例規改正に関する検討資料 ・法令・例規調査報告 ・法令・例規改正案	電子媒体	対象業務のサービス利用開始 1か月前
操作説明書 ・管理者向け操作マニュアル ・職員向け操作マニュアル ・FAQ集	電子媒体	動作検証完了後、サービス利用開始 1か月前
デジタル化後の運用に関する検討資料 ・二次利用に関する課題・解決策検討結果報告書 ・「デジタル化推進ガイドライン(処分通知類型別)」または「デジタル化セルフチェックリスト」	電子媒体	対象業務のサービス利用開始 2週間前 業務完了時
・県民・関係者向け広報資料	電子媒体	対象業務のサービス利用開始 1か月前
・導入業務評価報告書	電子媒体	業務完了時
・その他、業務遂行上必要と認められる文書	電子媒体	随時

○作成上の注意

- 納品に必要な資材は、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、PDF形式およびMicrosoft Office2024(Word、ExcelまたはPowerPoint)以降のOpenXML形式とすること。
- 電子媒体は、CD-ROM、DVD-R/DL、またはBD-R/DLを1枚納品すること。

第5章 運用保守に関する要件

受託者は、提供する電子署名サービスについて、以下の運用保守要件を満たすこと。

(1) サービス稼働率

- 計画停止時間を除き、年間稼働率 99.0%以上を保証すること。

(2) バックアップ

- 登録された文書や案件情報等のデータのバックアップは最低1日1回実施し、最低7日間保持すること。

(3) メンテナンス・通知

- サービス停止を伴うメンテナンスや、大規模な構成変更を行う場合は、事前に県に連絡すること。
- 予期せぬ障害、セキュリティインシデント、緊急のシステム更新等が発生した場合は、速やかに県に報告すること。

(4) データ永続性

- 本契約期間終了後も、法律で定められた期間（電子署名付き文書の証明書の有効期間に準じ、最低10年間）、電子署名済み文書の検証および閲覧が可能な環境を保証すること。
- 契約終了時の登録された文書や案件情報等のデータ移行に関する対応策（データ形式、エクスポート）を明確に提示すること。

(5) 障害対応

- 障害発生時は速やかに状況を県に報告し、迅速かつ柔軟な復旧対応を行うこと。
- 障害発生時の連絡体制を構築し、目標復旧時間（RTO）6時間以内 目標復旧地点（RPO）30分以内とすること。

第6章 その他留意事項

1 検収方法

- (1) 県が「総合テスト結果表」を承認し、全ての成果物を受領することで検収とする。
- (2) 「総合テスト結果表」の承認結果は、「総合テスト結果表」の受領後10日以内に通知する。この期間内に通知がない場合は合格したものとみなす。

2 法令等の遵守

本業務の遂行に当たっては次に掲げる法令等を遵守しなければならない。

- (1) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- (2) 滋賀県情報セキュリティ対策基準「委託事業者順守事項」（別記参照）