

**島根県母子父子寡婦福祉資金システム開発・運用保守業務
に係る提案競技要求仕様書**

令和7年3月14日

島根県

内容

1	はじめに.....	- 4 -
1-1	名称.....	- 4 -
1-2	本仕様書の位置づけ.....	- 4 -
1-3	調達方針.....	- 4 -
1-4	主な用語の定義.....	- 4 -
2	委託業務の概要.....	- 6 -
2-1	背景.....	- 6 -
2-2	業務実施方針.....	- 6 -
2-3	委託期間・スケジュール.....	- 7 -
2-4	業務範囲.....	- 8 -
2-5	成果物等.....	- 8 -
2-6	留意事項.....	- 8 -
3	業務管理（プロジェクト管理）.....	- 9 -
4	システム開発.....	- 10 -
4-1	システムの概要.....	- 10 -
4-2	業務フローの概要.....	- 12 -
4-2-1	貸付.....	- 12 -
4-2-2	支出.....	- 14 -
4-2-3	調定.....	- 14 -
4-2-4	収納.....	- 15 -
4-3	帳票.....	- 16 -
4-4	システムの規模.....	- 18 -
4-5	システム動作環境.....	- 18 -
4-5-1	動作環境.....	- 18 -
4-5-2	他システムとの連携.....	- 20 -
4-6	開発環境.....	- 21 -
4-7	システム構成の提案.....	- 21 -
5	機能要件.....	- 21 -
6	サーバ等設置要件.....	- 23 -
6-1	共通事項.....	- 23 -
6-2	LGWAN-ASP の場合.....	- 23 -
6-3	内部系仮想基盤利用の場合.....	- 23 -
6-4	プライベートクラウドサービスの場合.....	- 24 -
6-5	留意事項.....	- 24 -
7	システム導入要件.....	- 24 -
7-1	導入の考え方.....	- 24 -
7-2	業務移行の考え方.....	- 24 -
7-3	データ移行・入力.....	- 25 -
8	運用・保守要件.....	- 25 -
8-1	運用・保守の考え方.....	- 25 -
8-2	運用要件.....	- 26 -
8-3	保守要件.....	- 28 -
8-4	業務終了後のデータ抽出・削除について.....	- 29 -

8-5	リモートメンテナンスについて.....	- 29 -
9	品質管理.....	- 29 -
9-1	操作性.....	- 29 -
9-2	性能.....	- 30 -
9-3	拡張性・柔軟性.....	- 30 -
9-4	信頼性.....	- 30 -
10	セキュリティ.....	- 31 -
10-1	ユーザ認証機能.....	- 31 -
10-2	情報セキュリティ対策.....	- 32 -
10-2-1	順守すべき規程類.....	- 32 -
10-2-2	留意事項.....	- 32 -
11	マニュアル・研修.....	- 33 -
11-1	マニュアル等の作成.....	- 33 -
11-2	操作説明.....	- 33 -
11-3	対象者等.....	- 33 -
12	情報産業の育成、地域振興等.....	- 33 -
13	認定.....	- 34 -
14	見積り.....	- 34 -
15	その他.....	- 35 -
16	添付資料.....	- 35 -
17	閲覧資料.....	- 36 -

1 はじめに

1-1 名称

島根県母子父子寡婦福祉資金システム開発・運用保守業務

1-2 本仕様書の位置づけ

「島根県母子父子寡婦福祉資金システム開発・運用保守業務に係る提案競技要求仕様書」(以下「本仕様書」という。)は、島根県(以下「県」という。)が発注する委託業務に関する提案競技説明資料である。島根県母子父子寡婦福祉資金システム開発・運用保守業務(以下「本委託業務」という。)は、提案競技による委託者選定方式を採用することから、本仕様書において示した要件を達成するための解決方法や実現手法等について、自由に提案することができる。また、本仕様書に記載された要件は、原則としてすべて実現すべきものであるが、実現できない項目がある場合には代替案を示すこと。代替案を示さない場合には、仕様を満たさないものとして取り扱うものとする。

1-3 調達方針

県では今後調達するシステムの形態を「島根県情報通信システム技術標準」(以下「技術標準」という。)で定めている。本調達においてもできる限りこれに準じるシステムとする。

1-4 主な用語の定義

本仕様書で用いる主な用語の定義は下表の通り。

表1 主な用語の定義

用語	定義
島根県母子父子寡婦福祉資金システム	母子及び父子並びに寡婦福祉法に基づく、母子父子寡婦福祉資金の貸付、調定、収納結果等のデータを蓄積、管理するシステム。以下、「本システム」という。
利用者	本システムを利用する権限のある青少年家庭課、地域福祉課石見指導監査室の職員。
行政ネットワーク	県職員が使用する、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に既定された個人番号利用事務を取り扱うシステムのためのネットワーク。行政ネットワークやインターネット接続系ネットワークとは分離されている。4-2項参照。
行政ネットワークパソコン	行政ネットワークに接続して一般行政事務に使用するためのパソコン。原則として特定の利用者に対して配付される。4-2項参照。
マイナンバーネットワーク	県職員が「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(以下、「マイナンバー法」という。)」に規定されたマイナンバー利用事務を取り扱うためのネットワーク。行政ネットワークやインターネット接続系ネットワークとは分離されている。
マイナンバー利用事務パソコン	マイナンバーネットワークに接続して、個人番号利用事務に使用するためのパソコン。個人番号利用事務を取り扱う所属に配布されているが、利用頻度によっては他の所属と共用している場合も

	ある。4-2項参照。
情報連携	マイナンバー法に基づき、専用のネットワークシステムを用いて、異なる行政機関の間でマイナンバーから生成された符号をもとに特定個人情報をやり取りすること。本システムでは、マイナンバー法第9条第1項に係る別表63号の事務における情報照会、情報提供を行っている。
団体内統合宛名システム	地方公共団体で保有している既存システムの個人・法人データについて、業務横断的に宛名、住所、所在地等の情報の保持・管理を行うシステムのこと。以下では、「統合宛名システム」と称す。
中間サーバ	自治体は、保有しているシステムに個人情報を保存・管理しており、情報の照会依頼があった場合に情報提供を行う。このとき提供する情報を保管し、インターフェースシステムと業務システムとの中継を行う機能を有するサーバ。
オンプレミス (On-Premises)	情報システム推進課が契約しているデータセンターのサーバールームに設置されたITインフラやシステムを指す。内部系仮想基盤、SSC仮想基盤上のシステムも含む。
プライベートクラウド	県が専用で利用できるクラウドサービス。IP-VPN、専用線等の閉域網で接続し、論理的に分離されたプライベートネットワーク空間を利用する形態をいう。パブリッククラウド上で論理的に分離された環境（仮想プライベートクラウド (VPC: Virtual Private Cloud)）も含む。
オープン基盤	県が整備した庁内システム用の仮想基盤と統合運用管理基盤とで構成される共通基盤。閲覧資料「オープン基盤について（令和4年4月）参照。
仮想基盤	業務システム単位に分散したハードウェアを集中させることにより、全体としてのITコストと管理労力削減を図るために県が導入した仮想サーバ環境。県では、内部系仮想基盤とSSC仮想基盤とで構成される。
内部系仮想基盤	県が整備した、内部系システムが稼働する仮想基盤。4-5-1(3)項、6-3項参照。
SSC仮想基盤	しまねセキュリティクラウド上で稼働するインターネット公開サーバおよび市町村共同利用サーバ用の仮想基盤。
統合運用管理基盤	県が整備した、業務サーバ単位に、PING監視（死活監視）、ポート監視、リソース監視、Windowsイベント監視などを行い、業務システムが正常に稼働しているのか監視するためのシステム。閲覧資料「統合管理基盤について」参照。
特定通信	通信環境を分離されている行政系ネットワークとインターネット接続系ネットワークとの間で通信を行う必要がある場合に、必要な通信だけを許可できるように通信経路を限定する対策。
外部サービス	事業者等の庁外の組織が情報システムの一部又は全部の機能を提供するものをいう。ただし、県の情報が取り扱われる場合に限る。クラウドサービス、LGWAN-ASP等。
パブリッククラウド	不特定多数が共同で利用できるクラウドサービス。インターネットで接続される。

2 委託業務の概要

2-1 背景

(1) 現状

島根県では、母子及び父子並びに寡婦福祉法に基づき、ひとり親家庭の父母等（母子家庭の母、父子家庭の父又は寡婦）の生活の安定や、その子どもの修学支援を図るために、母子父子寡婦福祉資金貸付制度による各種資金の貸付を行っている。資金の貸付には、貸付に係る相談、貸付決定、貸付支出から債権管理等を行っており、これらの事務を円滑に行うため本システムを利用している。

また、平成29年からのマイナンバー法に基づく情報連携の開始に伴い、マイナンバー法第9条第1項に係る別表63号の母子父子寡婦福祉資金等貸付に関する事務について、本システムを用いて情報連携を行っている。

現行システムは令和2年4月から稼働を開始しており、運用保守期限である令和8年3月に運用を終了する予定である。

(2) 目的

現行システムの運用保守の終了及びパッケージのサポートが終了することから、令和8年3月までに確実にシステム更改を行い、母子父子寡婦福祉資金等貸付業務を滞ることなく円滑に継続させる。

(3) 本調達で実現したい事項

本調達で実現したい事項を以下に示すので、各項目に対する考え方、実現方法等について提案すること。

- ア. 基本的には現行システムの貸付に関わる機能、マイナンバー法に基づく情報連携機能等を継承する。
- イ. 業務フローの見直しも含め、職員の負担軽減、業務の効率化を実現する。
- ウ. マイナンバー利用事務に関わるシステムであることから、構築、運用、保守業務において「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）」に示す安全管理措置を実施する。
- エ. 返還金賦課・償還事務の電算化等により、事務の効率化及びヒューマンエラーの防止を図る。
- オ. 今後想定される特定個人情報データ標準レイアウトの変更、中間サーバ、統合宛名システムの更改等に柔軟に対応するシステム構成、運用・保守を実現する。
- カ. 今後の制度変更、マイナンバー利用事務の追加等に柔軟に対応する拡張性等を備えたシステム構成を実現する。
- キ. 財務会計システム、合銀システム、遠隔地バックアップシステムとの間のデータ連携については、「島根県情報セキュリティポリシー」の「第2章 情報セキュリティ対策基準」の「3 情報システム全体の強靱性の向上」に準拠し特定通信を確保する。

2-2 業務実施方針

実施に当たっては、確実かつ円滑に業務を推進する体制を整え、スケジュールに基づいて着実に実施すること。以下に本委託業務の実施方針を示す。

(1) 運営方式

- ア. 本委託業務に必要な機器及びソフトウェア、外部サービス等の調達等を行い、仕様書に定められた機能、サービスを県に提供すること。
- イ. 県が提供を受けるサービスの形態は、次のいずれかに限定する。なお、情報セキュリティ要件を満たしている場合は、より効果的なサービス利用形態の提案を拒むものではない。
- (ア) 外部サービス利用で、以下のいずれかの方式によるもの
- ① LGWAN-ASPサービスを利用する方式
 - ② プライベートクラウドのサービスを利用する方式
- (イ) オンプレミス
- ① 内部系仮想基盤上に構築する方式
 - ② 県が契約しているデータセンター内のラックに独自サーバを設置し、構築する方式
- ウ. 本システムの運用時間については、保守計画停止を除き、県の開庁日の8:30から21:00まではユーザに対して原則無停止のサービスとすること。また、繁忙期にあつては県の開庁日の8:30から23:00程度まで無停止のサービスとすること。
- なお、繁忙期は2月から6月までを見込んでいるが、その他の期間（土日を含む）に運用時間の延長が必要となった場合は、協議の上対応が可能であること。
- エ. サービスの品質についてはSLA項目として提示すること。
- オ. 保管する県のデータに対しては日本国の法令が適用されること。
- カ. 県のデータを第三者に開示するときには、事前に県の承認を得ること。
- キ. 可能な限りサービス、パッケージが提供する機能を活かすこと。社会保障・税番号制度に対応済みのサービス、パッケージであること。
- ク. 本契約終了後には、保管する県のデータを、県の指示する形式により速やかに県に引き渡し、引き渡し後は消去すること。

(2) 動作環境

4－5項に示す環境で動作可能なこと。

(3) 役割分担

適正かつ確実に業務を実施するため、県と委託事業者の役割分担を明確にし、提案すること。

(4) 業務に係る調整等

円滑に業務を実施するため、県及び連携する他システムの開発・構築・運用・保守委託事業者（以下「関係者」という。）との情報の共有化、必要事項の調整・決定、課題解決を主体的に図ること。また、調整等に必要な資料の作成も行うこと。

なお、調整等を行う場所は基本的に県庁舎内とし、県が提供する。

(5) セキュリティの確保

本委託業務の特徴を踏まえ、業務遂行において想定される人的、物理的、技術的セキュリティリスクとその対策を提案すること。

(6) 信頼性の確保

信頼性を重視した設計・構築を行い、常時稼働が行える機器やソフトウェア構成とすること。

2－3 委託期間・スケジュール

委託期間は、契約締結日から令和13年3月31日までとする。

なお、県の想定スケジュールは以下のとおりであるが、委託事業者はこれを実現するための構築

スケジュールについて提案書に明示すること。

令和7年	5月	本委託業務に着手
令和8年	2月	システム仮稼働（総合運転試験・職員研修開始）
令和8年	4月1日	本システムの本稼働・運用保守開始
令和13年	3月31日	本委託業務の終了

2-4 業務範囲

適切な業務管理及び本仕様書に示す要件を踏まえたシステムの開発・構築・運用・保守等に係る業務すべてを本委託業務の範囲とする。

2-5 成果物等

本委託業務に係る成果物等を納入すること。

納入は電子媒体及び印刷された原本とし、納入期限及び部数は県の指示に従うこと。

(1) ドキュメント（主なもの）

ア. 本システム構築に係る提出物

- プロジェクト計画書
- 要件定義書
- 基本設計書
- 詳細設計書
- SLA協定書

イ. 移行に係る提出物

- 移行計画書
- 移行確認書

ウ. 試験に係る提出物

- 試験計画書
- 試験成績書

エ. 運用・保守に係る提出物

- 運用・保守プロジェクト計画書
- 障害対策マニュアル
- 各種利用者マニュアル（運用マニュアル、操作マニュアル、保守マニュアル、その他必要なマニュアル）
- 各種コード表

オ. 業務完了に係る提出物

- 業務完了報告書

(2) 成果物

各種ソフトウェア等

2-6 留意事項

本委託業務を実施する上で留意すべき事項を以下に示す。

(1) 情報の管理

個人情報（個人に関する情報であつて、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱うこと。

(2) 法令等の遵守

関係法令等を遵守すること。

(3) 国の動向の把握

国から出される方針や技術動向等を把握し、随時、可能な限り基本設計に盛り込み、本委託業務を実施すること。

(4) 情報開示

関係者との調整等のために必要な情報を開示すること。特にデータベースに保持する外部出力可能なデータのフォーマット（項目・型・桁数）、コード体系は、無償で情報開示すること。

(5) 拡張性の確保

ア. 将来の県の組織改編に対応できる柔軟性を持たせること。

イ. 新たな機能を容易に追加できる拡張性を備えること。

(6) 本委託業務に必要な許認可について

本委託業務の実施に当たって必要となる各種許認可は、委託事業者の責任で取得すること。

(7) 問合せ対応

本業務の内容について県は受託者に対して適宜質問を行うことができるものとし、受託者はこれに対し誠実な対応を行うこと。

(8) 受け入れ試験に関わる支援

県は、本システム導入時、あるいは本サービス導入時に、本仕様書記載の業務要件、機能要件、情報セキュリティ要件等の観点から受入試験を実施するので、受託者は受入試験仕様書作成、テストデータ準備、受入試験実施等に関する支援を適宜行うこと。

(9) 著作権

本委託業務において作成されたプログラム、ドキュメント等の成果物（以下「成果物」という。）の著作権の帰属については、契約書の知的財産権取扱特記事項に記載のとおりとする。

(10) その他

記述されていない詳細な機能仕様については、別途、県と検討協議の上、要件定義を行うこととする。

3 業務管理（プロジェクト管理）

別途開示する「島根県情報通信システム開発プロセス管理標準」、「島根県情報通信システム運用管理標準」を踏まえ、特に下記の項目に留意の上、本委託業務を実施すること。本管理は、2－5項に示す業務範囲に対して実施する。

(1) 作業や成果物等に係る管理

本委託業務開始時に必要な作業を明確化し、作業項目を体系的に整理して文書化すること。

本委託業務の作業項目については、連携する他システムに係る業務（インターフェース仕様や課題に係る調整、打合せ時期等の提示、打合せの実施及び議事録作成等）を含むこととし、業務計画書やスケジュールに反映すること。また、作業項目等について変更があった場合についても変更理由を明確にして県に報告し、承認を得ること。

(2) 時間に係る管理

本委託業務を効率的に実施するため業務実施手順及びスケジュール等を作成し、効率的に本委託業務を実施すること。

(3) システム開発、および運用・保守プロジェクトに関わる品質管理

ISO9001等の品質管理方針に基づき、品質管理計画を立案し、品質を保証すること。また、作業結果等に対する品質管理を実施すること。

なお、ドキュメントやソースプログラム等の成果物の品質を保つために、開発や保守を行うチームとは別に品質管理を専門に行うチームを編成することが望ましい。品質管理方針及び品質管理計画の概要を提案すること。

(4) 人員・体制

本委託業務に必要なスキルを保持した人員を配置し、体制図を作成し、提出すること。

なお、本委託業務を通じて、メンバーは極力変更しないこと。

主要なメンバー（プロジェクトマネージャ、各フェーズの責任者等）については、体制図に所属及び氏名を明記し、所持している資格（情報処理技術者試験の「プロジェクトマネージャ」、又は、米国PMP（Project Management Professional））や業務経歴など本委託業務に必要なスキルを保持していることを示す資料を添付し提案すること。

構築が遅延した場合や運営時にトラブルが発生した場合、速やかに対応できる体制を確保すること。

(5) 情報の共有化

本委託業務において生成・配布・保管等される情報についてはすべて管理し、情報共有の仕組みを整備すること。また、定例報告会議を実施（月に1回以上）する等により、課題等の懸念事項・共有事項等の明確化を図ること。

なお、本委託業務において作成される書類や報告書は、県の依頼があった場合は、速やかに提示すること。

(6) リスク・課題対応

リスクや課題等を適切に管理し、本委託業務のスケジュールやコストに影響を与えない対応策を適時提示すること。

(7) 調達（機器等物品の調達は除く）

外部の組織から調達を行う場合は、県の承認を得ること。また、調達先については、財務状況の提示及び機密保持契約の締結等、県の指示に基づき必要な手続を実施すること。

(8) 上記に係る統合的管理

ア プロジェクト計画書

本仕様書及び契約書等本委託業務に係る文書、県より指示を受けた内容並びに上記検討事項を踏まえプロジェクト計画書を作成し、県に提出し承認を受けるとともに、プロジェクト計画書に従って本委託業務を遂行すること。

イ 県への報告

業務の進捗状況については状況を定量的に把握できる形で県に報告し、遅延時等においては理由等を明確にし、報告すること。また、業務内容等の変更があった場合についても、変更理由や影響範囲等を明確にし、文書により報告するとともに、業務計画書や関連する文書に変更を反映してバージョンを管理し、県の承認を受けること。

4 システム開発

4-1 システムの概要

母子父子寡婦福祉資金貸付制度は、母子家庭等の経済的自立と、その扶養する子の福祉の増進を図るため、低利子又は無利子で必要な資金を貸し付ける制度であり、その事務処理を円滑にするために、青少年家庭課及び地域福祉課石見指導監査室職員が本システムを用いて業務を行っている。

また、統合宛名システム、中間サーバ、情報提供ネットワークシステムを介し、マイナンバー法第9条第1項に係る別表63号の事務において、マイナンバー法第19条第8号に基づく特定個人情報提供に関する命令第2条の表の42号、125号、161号における情報提供を行う。

本システムの概要を図1に示す。本システムは、

- ① 貸付に関する貸付内容の入力、審査、起案書類作成、貸付決定、借用書受領等を行う貸付管理機能、
- ② 調定データ作成、収納データの取込、収納データ中のエラーデータ更正、督促状、違約金等の処理、滞納者に係る債権管理などを行う償還管理機能、
- ③ マイナンバー法における情報連携に関わる処理を行う情報連携機能、統計データの検索・抽

- 出を行い厚生労働省への報告書作成等を行う台帳管理機能、
- ④ 本システムを利用する職員の権限等を管理するユーザ管理機能、
 - ⑤ 財務会計システム、合銀システム、統合宛名システム、遠隔地バックアップシステムとデータ連携するインターフェース機能、
 - ⑥ 上記各業務に必要なデータを管理するデータベース等の機能で構成されている。

青少年家庭課及び地域福祉課石見指導監査室職員は、マイナンバー利用事務パソコンを用い、マイナンバー利用事務ネットワークを介して本システムにアクセスし、各業務を行っている。また、財務会計システムへのアクセスは、行政パソコンを用い、行政ネットワークを介して行っている。

母子父子寡婦福祉資金貸付制度を利用して資金の貸付を希望する申請者は、最初に最寄りの市町村等に相談に行き、書類審査及び面談を受ける（図1には示していない）。申請者は、貸付申請書を市町村等経由で青少年家庭課に提出する。また、各種届出は、市町村、地域福祉課石見指導監査室経由、あるいは直接青少年家庭課に提出する。

青少年家庭課職員は、申請者からの申請、各種届出を受け付け、マイナンバー利用事務パソコンを用いて本システムにアクセスし、貸付に関わる審査及び処理を行うとともに、通知書、償還計画書等を作成し、申請者に送付する。また、行政パソコンを用いて財務会計システムにアクセスし、収納処理を行う。

申請者からの口座振替依頼は、金融機関を介して青少年家庭課に提出される。青少年家庭課職員は、マイナンバー利用事務パソコンを用いて本システムにアクセスし、口座登録等を行う。

青少年家庭課及び地域福祉課石見指導監査室職員は、必要に応じて随時本システムにアクセスし、各種情報の閲覧、検索、データ抽出、必要な帳票の印刷等を行う。

厚生労働省への報告書については、青少年家庭課職員が本システムにアクセスし、台帳管理機能を用いて報告書に必要なデータの統計処理、報告書作成等を行い、厚生労働省に提出する。

財務会計システムと本システムとは、定時に調定、収納等に関わる情報を送受信している。合銀システムと本システムとは、定時に口座振替情報等を送受信している。また、定時に遠隔地バックアップシステムにバックアップデータを送信している（図1には示していない）。財務会計システム、合銀システム、遠隔地バックアップシステムとのデータ連携の詳細は4-5項を参照のこと。

本システムは、統合宛名システム、中間サーバ、情報提供ネットワークシステムを介して他の都道府県、市町村と情報連携を行っている。また、青少年家庭課職員は、情報連携に必要な副本登録等の処理を本システムから行っている。

なお、本システムでは、遠隔地バックアップシステムにデータのバックアップを行っているが、図には記載していない。

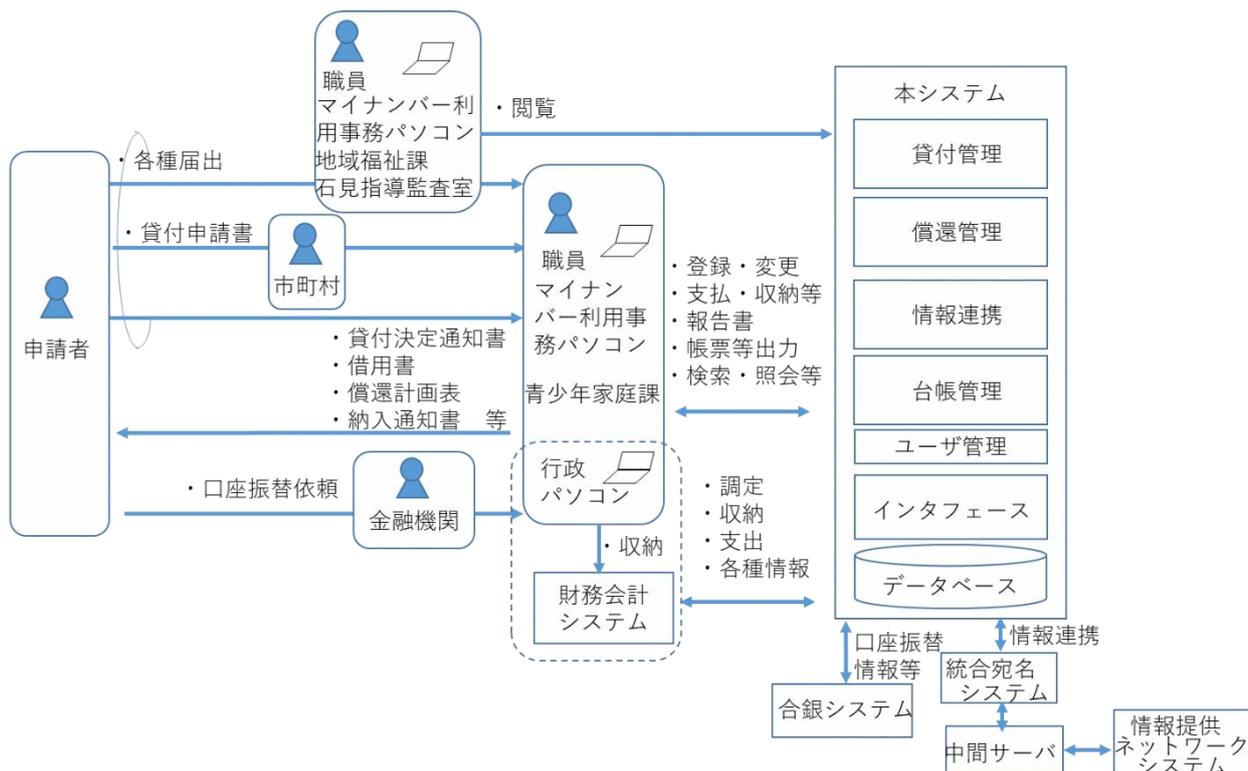


図1 システム概要

4-2 業務フローの概要

青少年家庭課及び地域福祉課石見指導監査室職員が本システムを用いて行う母子父子寡婦福祉資金の貸付（貸付、支出）、償還（調定、収納）に関わる業務の主な流れを示す。

4-2-1 貸付

申請者の貸付申請登録の概要を図2に、また、貸付情報変更登録の概要を図3にそれぞれ示す。

(1) 貸付申請

貸付相談時に書類審査及び面談等を受け、申請者は貸付申請書を作成し、青少年家庭課に提出する。青少年家庭課職員は、申請書を受付後、審査を行う。

審査結果が貸付可の場合、青少年家庭課職員は財務会計システムにアクセスし、債務者登録リストから申請者に関わる情報を抽出し、債務者情報として取得する。その後、本システムにアクセスし、申請者の貸付情報を入力し、貸付仮登録を行う【仮登録】。その後、本登録を行い【登録】、決定通知書、借用書を作成、印刷し、申請者に送付する。

借用書を受領した申請者は借用書に必要事項を記入し、青少年家庭課に送付する。青少年家庭課職員は借用書を受領すると、本システムにアクセスし、償還計画表を印刷し、申請者に送付する。

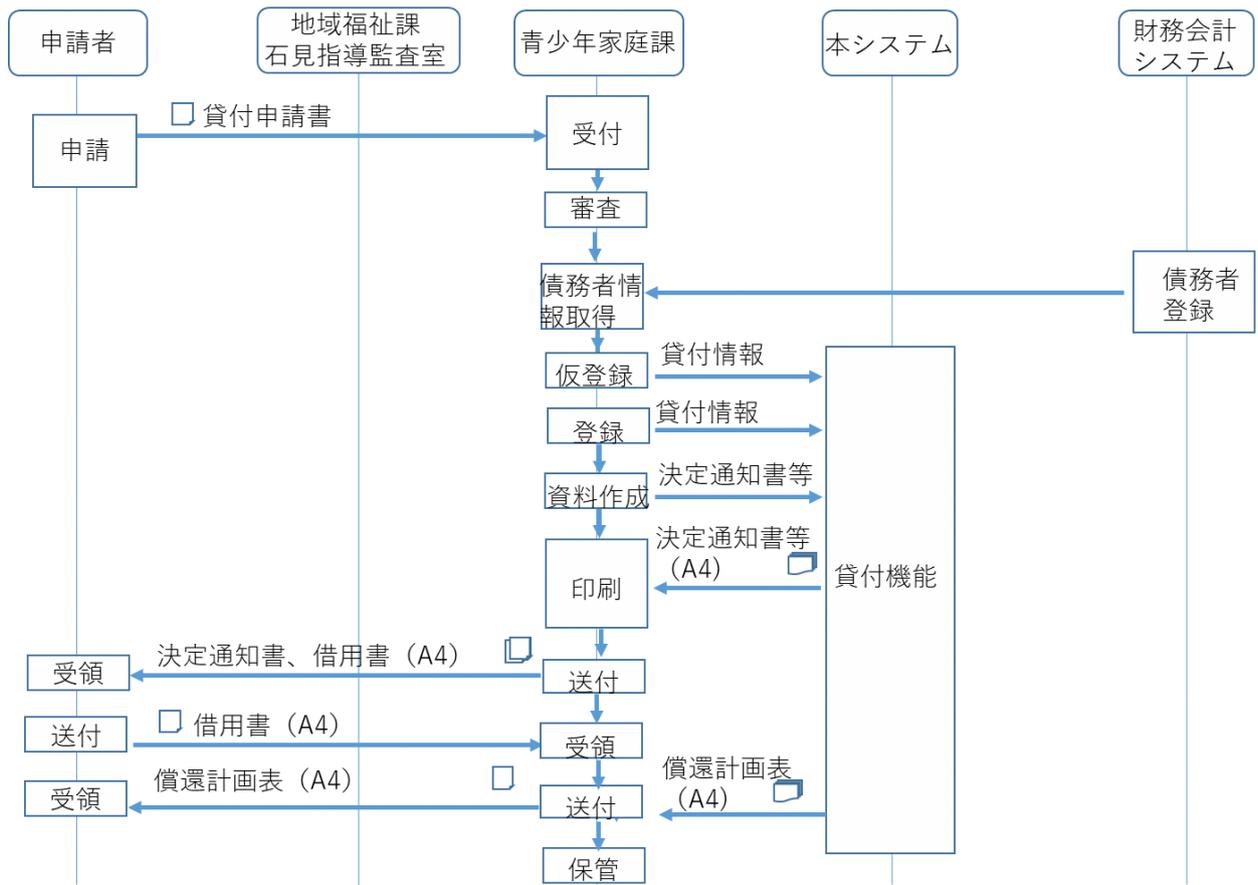


図2 貸付

(2) 貸付情報変更登録

申請者が貸付変更を行う場合、申請者からの貸付変更に関わる各種変更届を青少年家庭課が受付後、青少年家庭課職員は本システム及び財務会計システムにアクセスし、債務者登録リストから申請者に関わる情報を抽出し、債務者情報として取得する。その後、両システムに申請者の貸付変更に関わる情報を入力し、変更登録を行った後【登録】、償還計画表の変更がある場合は、作成、印刷し、保管するとともに、申請者に送付する。

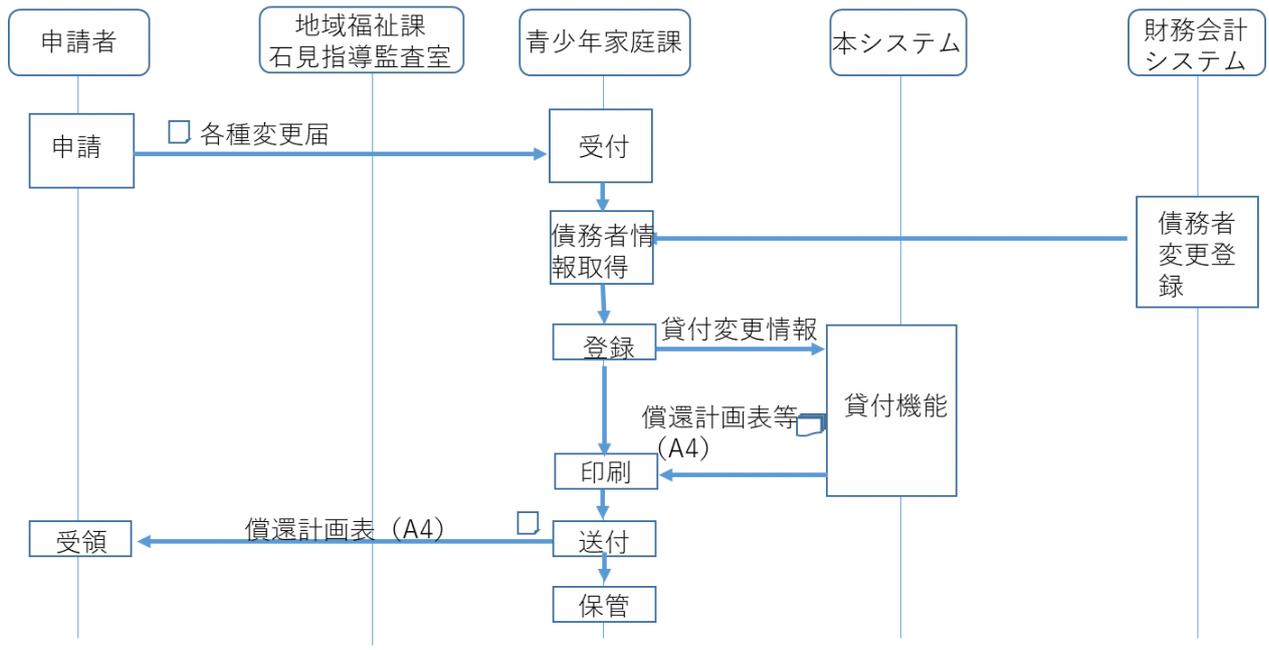


図3 貸付情報変更

4-2-2 支出

貸付が認められた申請者への貸付金支払いの手続きの概要を図4に示す。

青少年家庭課職員は、毎月定められた日までに本システムにアクセスし、申請者への貸付金に関わる支出データを入力し、登録する。本システムは入力されたデータを元に支払い処理を行い、定時に財務会計システムに支出データとして送信する。

本システムでの支出処理が完了後、青少年家庭課職員は本システムにアクセスし、支出帳票を印刷し、保管する。

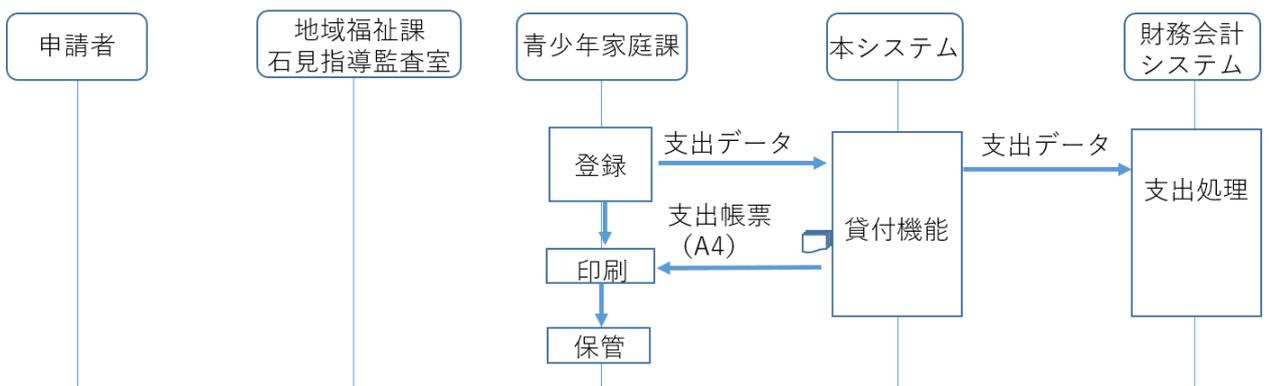


図4 支出

4-2-3 調定

調定の処理フローを図5に示す。

償還期間中の者について、毎月、調定処理を行う。

青少年家庭課職員は、毎月、本システムにアクセスし、調定処理を行い、調定データを本システム

ムから財務会計システムに送信する。調定データを受信した財務会計システムは、調定データを元に調定処理を行う。

青少年家庭課職員は本システムにアクセスし、納入通知書（B17）を印刷し、申請者に送付するとともに、保管する。

本システムから口座振替データを財務システムへ送信すると、合銀システムに定時に自動で送信される。青少年家庭課職員は、合銀へ口座振替データの受信確認を依頼する。

口座振替処理の完了後、青少年家庭課職員は本システムにアクセスし、収納結果リスト等を印刷し、保管する。収納結果リストに口座振替ができなかった申請者がいた場合、青少年家庭課職員は本システムにアクセスし、納入通知書を印刷し、保管するとともに、申請者に送付する。

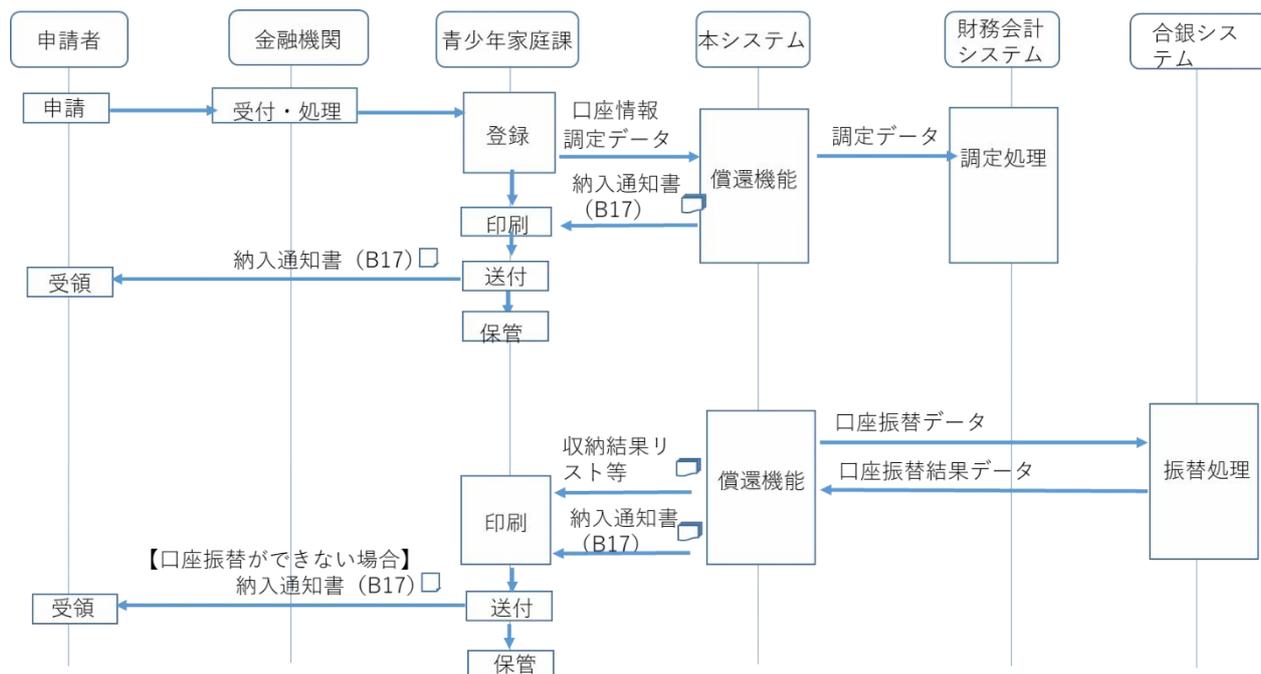


図5 調定

4-2-4 収納

収納処理の概要を図6に示す。

財務会計システムで収納処理が完了すると、財務会計システムから本システムに収納データを取り込み、収納処理を行う。

本システムの収納処理の完了後、青少年家庭課職員は本システムにアクセスし、収納結果リストを印刷し、収納結果リストを保管する。また、返済が延滞している申請者に督促状を送付する。

	貸付申請取下げ書	A20
	口座振替申出書	A21
	口座振替解除届	A22
	過年度分償還金口座振替申込書	A23

(2) 業務と通知書

表2 業務と通知書一覧

業務	処理	帳票	帳票 ID
貸付決定	貸付決定者一覧	借用書	B01
		貸付決定通知書 (本人宛)	B02
		貸付決定通知書 (連帯保証人宛)	B03
		貸付不承認決定通知書	B04
		償還計画表	B05
諸届等	休学・復学	貸付一時停止通知書	B06
		貸付再開通知書	B07
	支払猶予	支払猶予決定通知書	B08
	増額・減額	貸付増額・減額決定通知書 (本人宛)	B09
		貸付増額・減額決定通知書 (連帯保証人宛)	B10
	辞退	貸付辞退承認通知書	B11
	償還方法変更	繰上償還決定通知書	B12
		償還計画変更決定通知書	B13
	違約金減免	違約金特例措置適用決定通知書	B14
	連帯保証人変更	連帯保証人変更決定通知書	B15
貸付期間延長	貸付期間延長決定通知書	B16	
調定	償還金・違約金調定	納入通知書	B17
	帳票作成	償還開始通知書	B18
		口座振替開始通知書	B19
		過年度口座振替者償還計画表	B20
収納・滞納	口座振替結果データ登録	納入通知書	B17
	滞納明細照会	納入通知書	B17
	督促	督促状	B21
		違約金督促状	B22
	催告	催告状 (借受者宛) 【様式1】	B23
		催告状 (連帯保証人宛) 【様式1】	B24
		催告状 (連帯借受人宛) 【様式1】	B25
		催告状 (借受者宛) 【様式2】	B26
		催告状 (連帯保証人宛) 【様式2】	B27
		催告状 (連帯借受人宛) 【様式2】	B28
帳票作成	償還完了通知書	B29	

		償還状況通知書	B30
台帳管理	償還状況明細照会	納入通知書	B17
	帳票作成処理（調定関連）	貸付状況通知書	B31
	貸付停止	貸付停止決定通知書	B32

（3）厚生労働省報告書

表3 厚生労働省報告書

報告書	帳票 ID
第1・2・3表 新規申込状況及び貸付状況調べ	C1
第4・5・6表 過年度・現年度別収納状況等調	C2
第7・8・9表 年度別償還状況調べ	C3
第10・11・12表 貸付人員動態	C4
第13表 世帯類型の貸付内容状況調べ	C5
母子父子寡婦福祉資金貸付状況調	C6
修学資金貸付決定調	C7
福祉資金貸付に係る特別会計収支実績調べ	C8

4-4 システムの規模

(1) 利用者数

本システムの想定利用者数は、表4の通り。

表4 想定利用者一覧

所属等	利用人数（想定）
青少年家庭課	9人
地域福祉課石見指導監査室	3人

4-5 システム動作環境

4-5-1 動作環境

本システムは2-2（1）イ項に示すいずれかのサービス利用形態を基本とし、図7で示すネットワーク上で動作するものとする。このネットワークインフラを前提にサーバ性能、通信負荷等について十分な検討を行い、提案に反映すること。なお、本要件は概要であり、詳細は別途情報システム推進課と協議のうえ決定することとする。

(1) 利用端末と通信経路

- ア. 職員は、マイナンバー利用事務パソコンからマイナンバー利用事務ネットワーク経由で利用する。
- イ. 財務会計システム、合銀システム、統合宛名システム、遠隔地バックアップシステムとの間は「島根県情報セキュリティポリシー」の「第2章 情報セキュリティ対策基準」の「3 情報システム全体の強靱性の向上」に準拠した特定通信とする。

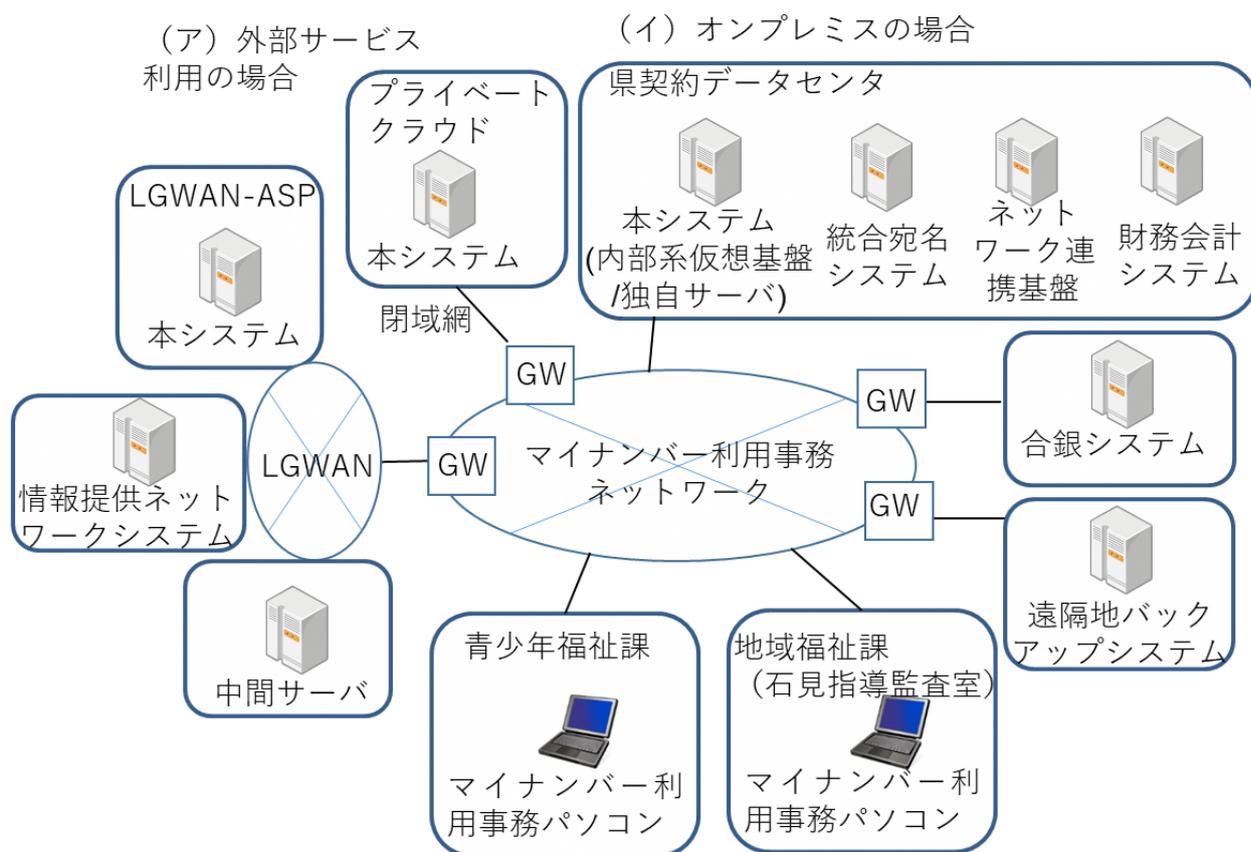


図7 ネットワークイメージ

(2) マイナンバー利用事務パソコン

ア. 基本仕様

マイナンバー利用事務パソコンの概要を表5に示す

表5 マイナンバー利用事務パソコンの基本仕様

項目	内容
OS	Windows 10 Enterprise E3 (R7年度以降、Microsoft Windows 11 Enterprise E3に変更予定)
ブラウザ	Microsoft Edge(Chromium版)
CPU	Core i5-1235U(3.30GHz) (vPro)
メモリ	16GB
内部ストレージ	暗号化機能付きSSD256GB
画面解像度	15.6インチ、1,920×1,080 (FullHD) テキスト等項目サイズ 100%
主な搭載ソフトウェア	Microsoft Office Standard 2016 (R7年度以降、Microsoft 365 Apps Enterpriseに変更予定)

イ. 使用上の留意事項

- ① Oracle Java の利用は認めない。
- ② 業務の都合による OS、ブラウザの標準設定の変更は原則として認めない。
- ③ 閲覧できるサイトには一部制限を設けている。
- ④ 令和7年度に OS は Windows11 Enterprise E3、Office2016 は Microsoft 365 Apps for Enterprise に順次更改する予定である。更改後も問題なく動作するように対応するこ

と。

- ① 端末利用者(ユーザ)への管理者権限は付与していない。制限ユーザとして利用する。
- ② ログイン時に生体認証と ID・パスワードの二要素認証を行う。
- ③ USB メモリ等の媒体利用を制限している。

(3) 内部系仮想基盤

- ア. 内部系仮想基盤は災害対策、セキュリティ対策、重複排除を目的に業務システム単位に分散したハードウェアを集中させることにより、全体としてのITコスト削減と職員の管理労力削減を図ることを目的として導入した仮想サーバ環境である。
- イ. 仮想サーバは業務システムにサーバリソースを論理的に割り当てることができる(ストレージを含む。)ものである。
- ウ. 内部系仮想基盤に本システム独自にハードウェアを接続することは禁止している。
- エ. 内部系仮想基盤は提供できるリソースに制限がある。仮想基盤の制限を超える場合は、物理サーバの利用等も含め最適な構成とすること。
- オ. 内部系仮想基盤利用の詳細は6-3項、閲覧資料「オープン基盤について(令和3年3月)」を参照。また、仮想基盤全体の構成は、閲覧資料「内部系仮想基盤とSSC仮想基盤の利用方針」を参照のこと。

4-5-2 他システムとの連携

他システムとの連携に関する開発及び附帯業務を行うこと。また、連携する他システムとの調整作業に主体的に参加すること。連携する他システムのインターフェースも機能追加、改修、設定変更等が必要となる可能性があるので、設計時に連携相手先との調整を行い、詳細仕様を作成すること。

県では、業務システム間におけるファイルの送受信を行うネットワーク連携基盤を提供している。システム間でのファイル連携を行う場合は、システム間で直接ファイル連携を行ってもよく、また、ネットワーク連携基盤を用いることも可能である。

ネットワーク連携基盤の概要は(3)項に示す。なお、統合宛名システムとのインターフェース要件は契約後に提示する。

(1) 連携する主なシステム名及び想定データ

現行の連携システムと連携するデータの概要を表6に示す。

表6 連携システムとデータ

他システム	本システム	
	利用(受信)	提供/反映(送信)
統合宛名システム	申請者情報	申請者情報
財務会計システム	支払・収納情報	支払・収納情報
合銀システム	—	口座振替情報
遠隔地バックアップシステム	—	バックアップデータ

(2) 連携する他システムとの連携作業

- ア. 関係者とお互いが必要とする情報について協議し、連携に係る詳細仕様を主体的に詰めること。協議においては連携する外部システムの改修が最小となるよう心がけること。

イ. 結果をインターフェース仕様書としてまとめて県の承認を得ること。

(3) ネットワーク連携基盤

ア. ネットワーク連携基盤の概要

ネットワーク連携基盤を利用した連携イメージを図8に示す。ネットワーク連携基盤を利用する場合は、図中のインターフェースを開発範囲とする。

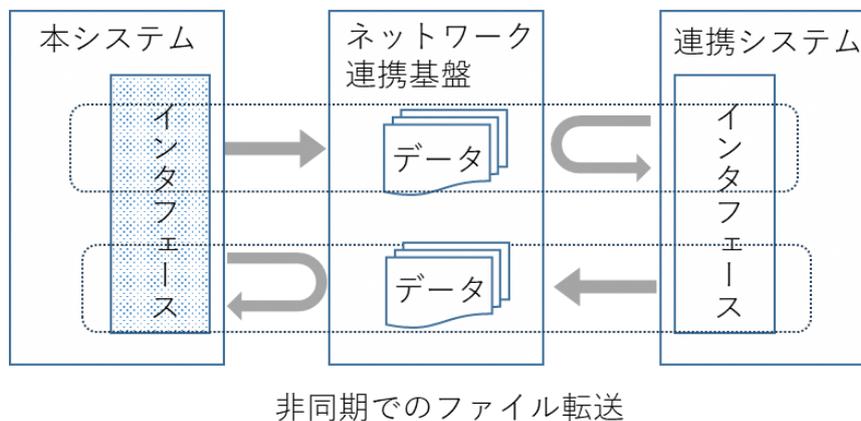


図8 ネットワーク連携基盤

イ. ネットワーク連携基盤の仕組み

ネットワーク連携基盤は、双方のシステムからの連携申請に基づき、ファイル単位で送信元から送信先へ確実に送信する機能を提供する。各システムは、ネットワーク連携基盤を介して非同期でファイルを送受信する。図8では、本システム、連携システムからのプッシュ型の送信、プル型の送信を示しているが、ネットワーク連携基盤からのプッシュ型送信、プル型受信も可能である。

ネットワーク連携基盤の詳細については、閲覧資料「ネットワーク連携基盤概要」を参照のこと。双方のシステムからの連携申請に基づき、ファイル単位で送信元から送信先へ確実に送信する機能を提供する。各システムはその機能を自システムに組み込んで、送受信命令を呼び出して利用するものである。必要な情報は、別途開示する。

4-6 開発環境

- (1) 開発環境は委託事業者で確保すること。ただし、仕様の打合せ等、最低限必要な作業場所の確保は県で行う。
- (2) システム開発用のハードウェア、ソフトウェアは委託事業者において準備すること。
- (3) 開発環境におけるセキュリティ管理は確実にを行うこと。開発時におけるセキュリティ管理の手法などを明示すること。

4-7 システム構成の提案

4章に示す業務要件、5章に示す機能要件、6章に示すサーバ等設置要件等を満たす、提案するシステム構成の概要（論理構成、物理構成等）を提案すること。

5 機能要件

本システムの各機能要件について示すので、対応案を提案すること。

- (1) システム全般
 - ア. 原則として利用者の端末に特別な設定や専用プログラムのインストールを必要としないWeb型のシステムであり、利用者の端末の他のアプリケーションに影響を与えないこと。
 - イ. 本システムで扱うデータは、システムで保管、管理すること。
- (2) 貸付管理機能
 - ア. 母子父子寡婦福祉資金の貸付、貸付情報変更登録、支出等の貸付に関わる業務の管理を行うことができること。
 - イ. 貸付に係るデータを一元的に管理することができること。
 - ウ. 違約金の履歴を管理することができること。
- (3) 償還管理機能
 - ア. 母子父子寡婦福祉資金貸付金の調定、収納、繰上償還、滞納処理等の償還に関わる業務の管理を行うことができること。
 - イ. 未収金（滞納）、債権等のデータを一元的に管理することができること。
 - ウ. 収納に関わるデータを一元的に管理することができること。
 - エ. 銀行・郵便局口座振替データの取込、銀行・郵便局等における納付書による収納データ取込の管理を行うことができること。
 - オ. 令和7年4月1日現在の母子及び父子並びに寡婦福祉法及び同施行令の内容に係る償還管理を行うことができること。
- (4) 情報連携機能
 - ア. 統合宛名システム、中間サーバ、情報提供ネットワークシステムを介して、マイナンバー法第9条第1項に係る別表63号の事務において、マイナンバー法第19条第8号に基づく特定個人情報提供に関する命令第2条の表の42号、125号、161号における情報提供を行うことができること。
 - イ. 遠隔地バックアップシステムにデータのバックアップを行うことができること。
- (5) 台帳管理機能
 - ア. 国への定例報告や自治体内監査などに必要な情報を検索、抽出することができること。
 - イ. 国への定例報告や自治体内監査などに必要な情報を抽出し、統計処理ができること。
 - ウ. 国への定例報告書を作成し、印刷、電子ファイル（CSV形式）出力等を行うことができること。
- (6) 共通機能
 - ア. 任意のキーワードで各種情報の検索、抽出を行うことができること。
 - イ. 任意の期間の任意のデータを検索、抽出し、一覧表示等を行うことができること。また、抽出した結果を印刷、電子ファイル出力を行うことができること。
 - ウ. 帳票等をPDF形式の電子ファイル出力、印刷することができること。
 - ① 帳票を個別に電子ファイル出力、印刷することができること。
 - ② 任意の複数の帳票を選択し、一括で電子ファイル出力、印刷することができること。
 - ③ 電子ファイル、印刷前に帳票毎に画面で構成、内容を確認することができること。
 - ④ 印刷部数の設定が行えること。
- (7) オープンデータ・バイ・デザインへの対応

「地方公共団体オープンデータ推進ガイドライン（平成29年12月22日）」等においては、個人情報等を除いてオープンデータを前提として情報システムや業務プロセス全体の企画・整備及び運用を行うこととされている（オープンデータ・バイ・デザイン）。本システムでのオープンデータ・バイ・デザインに対する考え方、対応等について提案すること。
- (8) その他
 - ア. 記述されていない詳細な機能仕様については、別途、県と検討協議の上、要件定義を行う

こととする。

- イ. 上記要件を満たした上で、業務の効率化、経費の削減、利便性の向上を実現する有効な機能、方策があれば提案すること。

6 サーバ等設置要件

6-1 共通事項

(1) サーバ等設置要件

システム管理端末等本システムを構成する庁内に設置する必要がある機器の設置場所は県が指定する。

(2) ハードウェア要件

ア. 効率性と可用性を確保するため負荷分散や冗長性を考慮した構成とすること。

イ. 令和6年度島根県グリーン調達推進方針に適合した製品であること。

(3) ソフトウェア要件

ア. 本システムを構成するソフトウェアは可能な限り、技術標準に示すオープンソースソフトウェアを利用すること。なお、この標準は製品や技術を限定するものではない。また、標準化による効果を上回る優れた製品の提案を阻むものではない。

イ. 県では、仮想基盤用ソフトウェアとしてVMware vSphereを利用しており、Oracle JavaおよびOracle Databaseのインストールおよび利用を禁止する。

ウ. 外部サービスの利用においては、Oracleライセンスポリシーに従い、ライセンス違反とならない構成とすること。Oracleが認めた構成であるという確認をとること。

(4) 機器の設置、撤去要件

ア. 本システムに必要な機器を県庁に設置する場合は県と協議すること。また、機器搬入、各種工事、設備利用に係る費用及び本契約終了時の撤去等はすべて委託事業者の対応とすること。

イ. データセンターの利用について

データセンター内で利用するラック使用料、電気料金、基本契約料金、全県域WAN接続に係るネットワーク接続料及び電源・ネットワーク引き込みに係る工事費、設置する機器の搬入・据え付け・調整に係る経費、及び撤去に係る工事費等の一切の経費は委託事業者の負担とすること。ただし、内部系仮想基盤の使用料、電気料金は除く。

6-2 LGWAN-ASP の場合

(1) データセンター要件

ア. データセンターの所在地について記載すること。

(2) ネットワーク

ネットワークの帯域、品質について提案すること。

6-3 内部系仮想基盤利用の場合

(1) 内部系仮想基盤に要求するリソースを提案すること（仮想サーバ数、CPU、メモリ、ストレージ容量）

(2) リソースの要求を協議し、その結果の仮想サーバを県が準備するので委託事業者はOS、ミドルウェア等を準備し、インストールすること。

(3) 要求するリソースは自社で整備する場合を想定し、合理的な根拠を示すこと。

(4) 利用者数や格納データの増等に伴い、リソースの拡充が必要となった場合は、すみやかに協

議すること。

- (5) 内部系仮想基盤の利用における費用は発生しないものとする。ただし、仮想サーバにインストールするOS・ミドルウェアのライセンス、設定費用等は委託事業者が負担すること。なお、Windows Serverについては県の所有するライセンスを使用することができる。
- (6) Oracle Java 及び Oracle Database の利用は認めない。
- (7) 仮想サーバの稼働監視等については、統合運用管理基盤による監視機能を利用することができる。統合管理基盤の概要については、閲覧資料「統合管理基盤について」を参照のこと。
- (8) 委託事業者の過失により内部系仮想基盤の運転・運用等に損害を与えた場合は委託事業者の責任において原状回復を求めることがある。

6-4 プライベートクラウドサービスの場合

(1) データセンター要件

データセンターファシリティスタンダード（日本データセンター協会）ティア3、4等に相当する設備を有すること。

(2) ネットワーク要件

ア. サービスを提供するデータセンターと県庁舎の間の接続は、専用線、IP-VPN等の閉域網接続が可能な仕組みを委託事業者において用意し、IP-VPN等の閉域網接続に係る費用を見積額に含めること。

イ. ネットワークの帯域、品質について提案すること。

(3) クラウドサービス認定要件

特定個人情報扱うことから、サービス提供者がガバメントクラウドと同等の認定を受けていること。あるいは、同等の対策を実施していること。その考え方、対策について提案すること。

6-5 留意事項

- (1) 不測の事態に備えて、検証や対策のための環境や体制が整っていること。
- (2) 運用実績が充分でないものを使用する場合は、安定運用を確実にするためシステム構築期間内に事前検証作業を求めることがある。

7 システム導入要件

7-1 導入の考え方

本システムを本稼働させるためには、システムを開発し、仮稼働において検証を行った後、本稼働環境へ切り替え、正常に動作させる「システム導入」と現行システムから本システムへの移行及び他業務との連携を確認する「業務移行」が必要である。

本システムの導入においては、県の他の業務に支障がないよう十分配慮し、県の作業が極力簡易になるように努めること。

なお、システム導入作業において、県と適宜調整を行うこと。

7-2 業務移行の考え方

業務移行実施において、関係者と適宜調整を行い、実施すること。

移行作業にあたっては、データの対象範囲、県と委託事業者における役割分担、作業内容及びスケジュールなどについて設計段階で明確にすること。

移行にあたっては、「移行計画書」を作成し県の承認を受けること。

7-3 データ移行・入力

本システムの稼働に必要なデータは、原則としてすべて整備すること。

県は、移行に必要なデータを汎用的なファイルフォーマット(CSV等)で受託者に提供する。受託者は受け取ったデータを本システムで動作するように変換を行い、データをチェックするとともに本システムにセットアップし、動作確認を行うこと。

参考に移行を想定するデータ一覧及び現在使用している紙帳票一覧を閲覧できるものとする。

- (1) 移行すべき対象データ（データベース、テーブル、ファイル及びバックアップデータ）の調査を十分に行い、県と協議の上、移行の範囲を決定する。
- (2) 原則、本業務の受託者が主体となり県と確認を行い、確実なデータ移行を実施すること。県は、移行に必要なデータを汎用的なファイルフォーマット(CSV等)で受託者に提供するの
で、受託者は受け取ったデータを本システムで動作するように変換を行い、データをチェックするとともに本システムにセットアップし、動作確認を行うこと。
なお、現行システムからの移行データの抽出については、県が現行システム業者と契約を行う。
- (3) データ移行作業における受託者の主な作業内容は以下のとおりである。

ア. 主な作業内容

- ① 計画の策定
- ② 移行分析・設計作業及び設計書の作成
- ③ 現行システム業者との打合せ
- ④ 本システムへのデータ移行作業
- ⑤ 各種テスト等の確認業務

イ. 移行や移行結果の確認などに必要とする各種移行プログラムの設計、開発は、受託者で行うこと。

ウ. 作業内容や工程、スケジュールなどを県と事前に協議して実施すること。

エ. 他システムからのデータ連携により、登録が必要となるデータについては、連携プログラムを開発して本システムへのデータの取込みを行うこと。

オ. 移行データについては、すべてのデータが必要と考えている。移行方法や移行後のデータ管理方法などについて最適な方法を提案すること。

8 運用・保守要件

8-1 運用・保守の考え方

運用・保守に関する作業を行う場合には、本システムの利用に支障のないように計画的に作業を実施すること。本システムの運用過程で生じた課題については、県と協議の上適切に対応すること。

運用・保守プロジェクト計画に従い、運用・保守業務を行うこと。

その他、本稼働後の利用者のニーズを適切に把握し、本システムの適切な運用と必要なシステムの調整を行うこと。

運用・保守の全般的な業務内容については、下記のとおりとする。

- (1) 運用・保守プロジェクト管理

毎年、運用プロジェクト計画書、保守プロジェクト計画書を作成し、県の承認を得たのち、該プロジェクト計画書に従って運用・保守業務を管理すること。

運用・保守に関するマニュアルの整備、更新を行い、効率的に業務を実施できるよう管理すること。

- (2) 稼働管理

- ア 本システムの利用状況及び各機能の稼働管理を行い、性能維持に努めること。また、本システムの故障検知、連絡を速やかに行うこと。
- イ サーバ及びネットワーク機器等の本システムを構成する装置が正常稼働していることを監視するとともに、監視データを収集し、保管すること。
- ウ 各種障害の発生に備え、前項で収集した各種データのバックアップを定期的に適切に実施すること。
- エ 稼働監視状況は運用保守報告会で報告すること。
- オ 県が整備する仮想基盤では、「島根県情報通信システム技術標準」に示す統合運用管理基盤を利用して稼働監視及びメールによる通知を行っており、これを利用することが可能である。

(3) 構成管理

- ア. 業務アプリケーションソフトウェア（パッケージや開発プログラム等）のライブラリ管理を適切に行うこと。
- イ. 本システムを構成するソフトウェアの定期的な修正パッチの適用や更新は、システムへの影響や作業内容を事前に協議し、適用可否を判断すること。必要と判断した場合は、迅速かつ計画的に適用すること。

(4) 情報セキュリティ管理

- ア 本システムのアクセスログ、システムログ、監査ログ等を収集し、保管すること。また、必要に応じて調査・分析し、インシデントの有無や対応等について報告するなど、適切なセキュリティ対策をとること。
- イ システム障害や事故・事件等の発生時等には、収集した各種ログデータ等の調査・分析を行い、原因究明等を行うこと。

(5) データ管理

- データベース使用率等データベースの状態監視を行い、必要時にはデータベースの再編成、拡張を行うこと。

(6) ドキュメント管理

- 各種の設計書、運用マニュアル及び手順書などのドキュメントを適切に管理すること。

(9) その他の管理

- 調達物品管理、ソフトウェア構成管理、設計情報管理を適切に行うこと。

8-2 運用要件

(1) システム運用時間

- ア. 本システムの運用時間については、保守計画停止を除き、県の開庁日の8:30から21:00まではユーザに対して原則無停止のサービスとすること。また、繁忙期にあつては県の開庁日の8:30から23:00程度まで無停止のサービスとすること。
なお、繁忙期は2月から6月までを見込んでいるが、その他の期間（土日を含む）に運用時間の延長が必要となった場合は、協議の上対応が可能であること。
- イ. メンテナンス等でシステム停止が必要な場合は、原則1ヶ月前までにその方法、頻度、必要な停止時間を県と協議すること。

(2) SLA の設定

- ア. 運用においては、一定水準の運用レベルを保つために県と委託事業者との協議及び合意の上、運用に関するSLAを設定するものとする。
- イ. 上記により設定された水準を達成できない場合は、当該年度の支払額の減額ができることを契約に明記するものとする。
- ウ. 水準については、年度単位で見直しを行うものとする。

エ. SLA項目の一例を以下に示すが、これに限らず必要項目・達成水準を提案すること。

稼働率

オンライン応答時間

障害通知

障害発生時の対応 等

(3) サービス体制

県の開庁時間内については常時対応できる運用・保守体制とすること。ただし、繁忙期など県が必要と判断した場合は開庁時間外においても常時対応できる体制を求めることがあるので、その対応について提案すること。

(4) 問合せ対応

利用者からの入力操作、本システムの処理結果への疑義及び技術的な問合せに対し、県の開庁時間（8:30～17:15）内は常時対応できる体制とすること。なお制度等に関する問い合わせは職員が対応することを想定している。

ア 対応方法

(ア) 電話、FAX、電子メール等により対応すること。

(イ) 問合せ及び対応内容は記録及び管理すること。

イ Q&A 作成

問い合わせ及び対応内容を整理して、Q&A を作成し、システムから参照可能とすること。

ウ 利用者マニュアル等の改訂

問い合わせ及び対応内容を整理し、利用者マニュアル等の改訂を適宜行うこと。

(5) 稼働監視

ア. システムの稼働監視を行い、故障検知、連絡を速やかに行うこと。なお、内部系仮想基盤では、技術標準に示す統合運用管理基盤（Zabbix）を利用した稼働監視及びメールによる通知を行っており、これを利用することが可能である。

イ. 監視状況は運用保守報告会で報告すること。

(6) 運用状況報告

ア. 毎月1回の作業実績、各監視状況等報告、今後の計画、課題等をまとめた定期運用保守報告書を提出すること。

イ. 協議を行った場合は議事録を作成し、1週間以内に県に提出すること。

(7) キャパシティ・パフォーマンス管理

快適なレスポンスを提供するため、以下に示すパフォーマンス情報等について、定期的、および適宜状況を確認し、定期運用保守報告書等で報告すること。

なお、レスポンス悪化等により県が確認を求めた場合も速やかに必要な報告を行うこと。

ア. 性能・資源使用状況等

システム資源（CPU使用率、メモリ使用率、ディスク容量等）の資源使用状況やネットワーク通信量、同時接続者等の監視が必要な項目の情報を取得し、充足状況を定期的に確認し報告を行うこと。また、必要に応じてシステムの改善策を提案し、改善を行うこと。

イ. システム動作、ハードウェア及びソフトウェアに関する技術情報

システムの動作、ハードウェア及びソフトウェアに関する県の問合せに対して技術情報を提供すること。

ウ. レスポンス悪化の対応

レスポンス悪化の場合は、原因の究明を行い、改善案を提示し、本委託業務に係る部分については対策を実施すること。

(8) 障害対応

ア. 障害対応マニュアルを作成の上、障害発生の際には、マニュアルに基づき対応すること。

- イ. 障害が発生した場合は、本システムの緊急停止、ログの取得及び保全等の初期対応を適切に行うこと。
 - ウ. 併せて、関係者へ連絡調整を行うとともに、障害箇所の特定、進捗管理を行い、同様な障害が再発しないよう対応すること。また、各種ソフトウェアやデータの復旧作業を行うこと。
 - エ. 対応終了後は、再発防止策について、遅滞なく文書にて報告すること。また、内容については、対応マニュアルに反映させるとともに、関係者に対しても障害が発生した経緯及び今後の対応について説明を行うこと。
 - オ. 障害対応については、検知後1時間以内に着手すること。
 - カ. 県の開庁時間内の障害対応については、SLA項目として具体的に提案すること。
 - キ. サーバに障害が発生した場合は、指定するメールアドレスに障害発生を通知する機能等を有すること。
 - ク. 問題の原因が、ネットワークや内部系仮想基盤側にある場合においても、問題が完全に解決するまでの間、対応の手順等について主体的にネットワーク業者、基盤管理者等と調整を行い、自らの責務として責任を持って対処すること。
 - ケ. 県は、障害発生時に必要に応じて対策会議を実施することがある。その場合には会議に参加し、必要な情報の開示、対策の提案、作業及び支援を行うこと。
 - コ. 不測の事態に備えて、検証や対策のための環境や体制を整えること。
- (9) その他
- ア システム変更等の負担の考え方について提案すること。
 - イ 本システム運用後、県が他システムを開発（新規、変更）するに当たって、本システムと関係する事項において技術面での支援を行うこと。

8-3 保守要件

(1) ハードウェア保守

- ア システムで使用しているハードウェア機器・製品に関して、システムに重大な影響を与える脆弱性又は不良（リコールを含む）が見つかり、かつ、その対応が緊急を要する場合は、速やかに交換・改修等の対応をすること。
- イ システムで使用しているハードウェア機器・製品に関して故障や動作不良が発生し、機器の一部または全部が動作しない場合は、速やかに修復等の対応を行うこと。
- ウ 対応時間

保守対応のサービス受付は24時間365日とし、原則として8時間以内の作業完了対応とすること。

(2) ソフトウェア保守

ア. アップデート、アップグレードへの対応

本システムで使用するOS、ミドルウェア、アプリケーション等のソフトウェアのアップデート、アップグレードに伴う費用負担を抑えつつ対応すること。その具体的な対応方法と考え方を提案すること。

イ. 更新ファイルの適用作業

本システムで使用しているソフトウェア製品に関して、システム及びネットワーク等に重大な影響を与える脆弱性が見つかり、かつ、その対応が緊急を要する場合は、協議の上、必要な緊急更新ファイルの適用作業を速やかに実施すること。

ウ. システムアップロード

緊急にシステムを修正する必要がある場合に、職員が更新ファイル等をアップロードすることにより対応が可能なシステムであること。

(3) 証明書保守

- ア. 本業務の期間中は、本システムで用いる各種証明書がサポート終了とならないように管理すること。
- イ. 証明書の取得費用及び更新費用は運用保守費用に含めること。

8-4 業務終了後のデータ抽出・削除について

- (1) 本システムで保有するすべての県データを CSV 等県が指定する形式で抽出し、その最新のファイル・レコードのレイアウト、コード表等必要な情報を付加して提出すること。提出時期等については県の指示によること。
- (2) 本システムで保有する全てのデータを復元不可能な方法で削除すること。詳細は 10-2-1 (5) 項、10-2-2 (9) 項に示す。

8-5 リモートメンテナンスについて

リモートメンテナンスは原則として認めないが、やむを得ず行う場合は、以下のとおりとする。

- (1) 県の情報セキュリティポリシーに従うこととし、リモートメンテナンスを行う環境、方式、端末等について事前に県と協議し承認を得ること。
- (2) 庁内ネットワークと接続する場合は、行政ネットワーク等運用管理規程（閲覧資料）を遵守すること。
- (3) リモートメンテナンスを行う通信回線は、原則専用線、IP-VPN 等の閉域網を用いること。
- (4) 内部ネットワーク上のサーバ等のメンテナンスを行う端末については、原則として県が貸与する端末（1 台）を利用すること。なお、マイナンバー利用事務パソコンを貸与することから、運用に際しては「4-4 本システムの動作環境」中のマイナンバー利用事務パソコンの基本仕様に留意すること。
- (5) 外部サービス等のメンテナンスを行う端末については、専用の端末を受託者が準備すること。県の情報セキュリティポリシーに従うこととし、リモートメンテナンスを行う環境、方式、端末等について事前に県と協議し承認を得ること。
- (6) LGWAN-ASP の場合は、J-LIS の規程に従うこと。

9 品質管理

本委託業務で遵守すべき品質は以下のとおり。

9-1 操作性

- (1) 利用者が直感的に操作でき、誤操作を生じにくいユーザインタフェースを提供すること。特に、本システム内の様々な機能、画面遷移のボタン等について、操作感の統一性が保たれるよう留意すること。
- (2) パソコンに不慣れな職員でも容易に操作できるように、ヘルプ機能等マニュアルを見なくても直感的な感覚での操作ができるよう配慮すること。
- (3) 各処理メニューはタブ構成とし、全ての画面から任意の画面に遷移できること。
- (4) システムに入力する項目で必須となる項目については、色付け等の工夫がなされていること。また、必須項目に不備があった場合は、どの項目の不備なのかを利用者に知らせる機能を持つこと。
- (5) システムの文字の大きさや画面配色に工夫して視認性とわかりやすさを高めるとともに、身体的事情に配慮すること。

9-2 性能

- (1) 負荷集中に対してレスポンスが低下することなく、利用者が円滑かつ効率的に手続き、処理を行うことができること。
- (2) 繁忙期でも一定のレスポンス（3秒以内）を維持し、利用者がストレスなく効率的に作業を行えること。ただし、複雑な検索処理等、上記性能の確保が困難と想定される業務・機能についてこの制限を超えるときを本県が認めた場合はこの限りではない。この場合、端末上に処理中であることが判別できるように表示を行うこと。
- (3) バッチ処理時間は、他システムとの連携を考慮し、運用に影響を与えないよう他システムと調整すること。
- (4) 大量データ処理時等で処理時間が長くなる場合については、処理を安全に中断する機能等を有すること。

9-3 拡張性・柔軟性

- (1) 本システムについて、業務機能の追加等に伴う処理負荷及び本システムの対象職員数の増加等に伴いデータ量が增大した場合を想定し、拡張性を確保すること。
- (2) 将来的な本システム利用増に伴う負荷の増加、容量の増加及びセキュリティの強化に対して拡張性を確保すること。
- (3) 機能の変更・追加及び新規の業務システムとの連携については、原則として追加費用のかからないよう拡張性を確保すること。システム拡張が必要となった場合においても、可能な限り追加費用が生じないよう配慮すること。
- (4) 以上を踏まえて運用開始後に想定される本システムに係る状況の変化への対応方法について、考え方を提案すること。下記については具体的な対処方法を示すこと。
 - ア. 運用開始後の制度変更による様式変更等
 - イ. サーバOS、ミドルウェア、アプリケーション等のバージョンアップ等への対応
 - ウ. システムで用いるハードウェアのサポート切れ等への対応（委託事業者が納入したハードウェアに限る）
 - エ. 標準パソコンの仕様変更（OS、IEバージョンアップ等）
 - オ. 他システムとのデータ連携における変更
 - カ. 利用者の増減、利用頻度の増減への対応
 - キ. 処理対象データ量の増減への対応
 - ク. 機能変更、追加時の考え方
 - ケ. 拡張時の追加費用を抑制する方策

9-4 信頼性

操作ミスによるデータの不整合やシステム障害等によるサービス停止をできるだけ回避する工夫について提案すること。

- (1) 操作ミス対策及び負荷分散
 - ア. 県の職員の操作ミス等によるシステム障害が発生しないよう対策を行うこと。例えば、権限により利用できる機能を制限すること。
 - イ. システムの完全性を確保するため、県の職員が入力したデータの妥当性を本システムで適正に検査し、矛盾等を極力生じさせないこと。
 - ウ. 利用集中によるシステム障害が発生しないよう対策を行うこと。
 - エ. 障害によりシステムの停止が生じるような重要な機器については多重化を行い、これにより故障時のシステム機能の停止時間を短縮し、業務稼働率を向上させること。
 - オ. 保存されたデータの更新の日時、履歴、操作者等の記録及び開示（改ざん、破壊の検出

を含む。)により完全性を保証できること。

カ. エラーが発生した場合は、エラー原因、その他対処方法について自動表示を行うこと。

(2) システムダウンへの対応

本システムがダウンした場合の復旧について提案すること。

(3) バックアップ・リカバリ

バックアップ、リカバリについての考え方を提案すること。下記については、具体的に記述すること。

ア. バックアップ、リカバリの方式

イ. データ損失の防止

ウ. 業務に支障のないバックアップ作業

エ. 障害発生のリカバリポイント

オ. バックアップの世代管理

カ. 想定される主な障害についてのリカバリ方法の概要と想定所要時間

10 セキュリティ

島根県個人情報の保護に関する法律施行条例、島根県情報セキュリティポリシー、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)に基づく情報セキュリティ技術対策を実施すること。本システムで取り扱う情報資産は特定個人情報を含むものであることを十分に考慮した設計開発、運用・保守を行うこと。

島根県情報セキュリティポリシー等に基づいて、受託者が開発・運用・保守に当たり遵守すべき具体的な対策の手順を定めた「実施手順案」を県と協議して策定すること。

やむを得ずデータを外部に持ち出す場合、その手順等を県と協議して定めること。

「島根県情報セキュリティポリシー」については、島根県のホームページに掲載されているものを参照すること。

10-1 ユーザ認証機能

下記に記載する実現すべきユーザ認証機能を提案すること。

(1) ID・パスワード認証機能

ア. ID・パスワードにより利用者の認証が可能であること。

イ. 同一IDによるシステムへの同時ログインが制限できること。

ウ. パスワードは英字(大文字と小文字)や数字、記号を混在させる(10文字以上)こと。

(2) アクセス制御機能

ログインユーザの権限設定により使える機能やアクセスできる情報の制限が行えること。

さらに、アクセスログ(日時、アクセス先、アクセス者名、操作状況等)を採取し、セキュリティインシデントが発生した場合に追跡調査が可能な対策を講じること。なお、一般利用者が業務システムを操作する場合だけでなく、システム更新作業や運用保守作業のための操作についても考慮すること。

(3) 自動ログアウト機能

離席時のセキュリティ確保の為、一定時間以上アクセスがない場合に自動的にログアウトできる機能を有すること。

(4) パスワード変更機能

ユーザ各人がパスワードの変更を随時及び定期的に行うことができること。パスワード変更時は、パスワード設定制限(文字長、使用文字制限等)に基づいて、安易なパスワード設定が防止できること。

10-2 情報セキュリティ対策

10-2-1 順守すべき規程類

下記の規程やガイドライン等に従うこと。

- (1) クラウドサービス等の外部サービスを利用する場合は、下記の情報セキュリティ対策を遵守すること。
 - ア. 島根県情報セキュリティポリシーに示す「外部サービス利用規程」に従うこととする。特に、重要情報を取り扱う場合は、提案前にリスクの洗出しとその対策について確認したサービスを提案すること。なお、提案審査の結果最優秀提案者に決定したとしても、本業務の契約までにそのリスク評価及びその対策について県からの承認が得られない場合は不採択とすることがあるので留意すること。
 - イ. 「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドラインガイドライン（令和6年10月版）」の「第4編 地方公共団体の情報システムのクラウド利用等に関する特則」を参照して開発、運用・保守を行うこと。
- (2) マイナンバー利用事務に関わるシステムであることから、構築、運用、保守業務において「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）」に示す安全管理措置を実施すること。
- (3) 外部に公開する Web サーバ等の構築、運用・保守においては、原則として「島根県ホームページ等作成ガイドライン」に準拠すること。特にドメイン名管理においては下記の要件を満たすこと。
 - ア. ドメインの新規取得に係る手続きをすること。取得にあたっては県と協議の上決定すること。
 - イ. 取得に係る費用、維持に係る費用は委託業務の必要経費に含めるものとする。
- (4) 独立行政法人情報処理推進機構（IPA）から公開されている「安全なウェブサイトの作り方（改訂第7版）」を参考に、必要なセキュリティ対策を実装すること。
- (5) クラウドサービス等におけるデータの廃棄については、総務省から提供されている「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（令和6年10月版）」の「第4編 地方公共団体におけるクラウド利用等に関する特則（例文・解説）」の「(8.3. 外部サービス（クラウドサービス）の利用（機密性2以上の情報を取り扱う場合）(8) クラウドサービスを利用した情報システムの更改・廃棄時の対策③の解説）」に記載されている「除去」もしくは「破壊」を想定している。ただし、今後変更、修正される可能性があり、確定した方法で廃棄できるよう対応すること。
- (6) 契約終了時のデータの取り扱いについては、島根県情報セキュリティポリシー、および、添付資料「ディスク処分の基本方針」の規定に従うこと。また、保守等で交換した電子的記録機器も同様の取り扱いを行うこと。特に、特定個人情報が保管されていることから、そのことを踏まえて対応すること。

10-2-2 留意事項

以下の事項に留意し提案すること。

最新のセキュリティ情報を入手の上、必要な予防措置を講じ、不正アクセス、ウイルス対策を行うこと。

- (1) 適切な不正プログラム対策を講じ、ウイルスからの防御、情報の漏えい、不正侵入の防止、データの改ざんの防止等のセキュリティ対策を十分に施すこと。
- (2) 本業務で利用するすべてのソフトウェア（OS、開発環境、ミドルウェア、アプリケーション等）、ハードウェア、ファームウェアにおいて、サポート切れが生じない対策をとること。可能な限り追加費用が生じないよう配慮すること。

- (3) サーバへのウイルス対策ソフトの導入及び最新のウイルスパターンファイルの取得を行うこと。オンプレミスの場合で、「Trend Micro Apex One」、「ServerProtect」を使用する際は、県の保有するライセンスを利用することが可能である。
- (4) 利用者等のパソコンから本業務アプリケーションを経由せずにデータベースサーバに直接アクセスできないような手段を講ずること。
- (5) 本システムで用いるストレージ等のディスクについて、職員の業務に支障を及ぼすことなくディスク暗号化を行うことができること。自己暗号化ドライブ（ハードウェア暗号化、もしくはソフトウェア暗号化）などを想定している。
- (6) 情報セキュリティ監査に必要なログを1年間以上保管すること。また、必要に応じて監査ログ等の調査、分析を行い、セキュリティ上問題が生じる、あるいはその恐れがある場合は、県と協議し、必要な対策をとること。
- (7) インターネット側からの不正アクセス、ネットワークの侵入、踏み台等の対策を講ずること。万一、コンテンツの書き換え等の不正アクセスが発覚した場合には、直ちに県担当者に状況報告を行い、速やかに対策処置及び回復処置を行うこと。
- (8) 管理者機能へアクセスできる IP アドレスは、県および受託者に制限すること。
- (9) 契約終了時のデータの取り扱いについては、重要情報が保管されていることを踏まえ、島根県情報セキュリティポリシー、および、添付資料「ディスク処分の基本方針」の規定に従うこと。また、保守等で交換した電子的記録機器も同様の取り扱いを行うこと。
- (10) 本システムに係るセキュリティホールの情報収集、影響調査、対策の検討を行い、県と協議し、必要な対策を施すこと。

1 1 マニュアル・研修

1 1 - 1 マニュアル等の作成

- (1) 本システムの操作運用に関わるマニュアルを作成すること。
- (2) マニュアル類にはできる限り専門用語を使用せず、利用者にわかりやすい表現にすること。やむを得ず専門用語を使用する際は、注釈等をつけること。
- (3) 電子マニュアル化し、本システムからマニュアルを参照可能とすること。

1 1 - 2 操作説明

操作マニュアルを基に本システムの操作説明を実施すること。

1 1 - 3 対象者等

- (1) 対象者数：約12名程度（青少年家庭課9名、地域福祉課石見指導監査室3名）
- (2) 研修実施時期：令和8年1～3月（予定）
- (3) 実施場所及び回数：青少年家庭課と協議の上、決定する。

1 2 情報産業の育成、地域振興等

島根県では、プログラミング言語 Ruby を核とした IT 産業の振興を図るため、県及び市町村等の公用及び公益事業の用に供するシステムでの Ruby による開発を促進している。ついては、Ruby の活用可否について提案すること。また、本調達を通じて、本県の情報産業の育成に資すると考えられる取り組みがあれば、提案すること。

県内事務所の有無や雇用の維持・創出等、委託業務を実施するに当たり地域振興に与える影響のほか、日ごろ行っている社会貢献活動などがあれば提案書に記載すること。

1.3 認定

受託者が情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度（日本情報処理開発協会）における認証、プライバシーマーク（日本情報処理開発協会）及びISO9001を取得していることを示す資料を提出するか、又は同等の体制を保持していることを示す書類を提出すること。

また、SaaS等のクラウドサービスを利用する場合は、ISMAP（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）認証、ISMSクラウドセキュリティ（ISO/IEC 27017）認証、日本セキュリティ監査協会のクラウド情報セキュリティ監査による認定、SOC2報告書（Service Organization Control Report）を取得していることを示す資料を提出するか、または同等の体制を保持していることを示す書類を提出すること。

1.4 見積り

下記に示す区分に応じて提示すること。

見積りは、内訳、工数積算の根拠等の可能な限り詳細な資料を示すこと。

なお、県は見積額をもとに各年度の予算とする。

<見積り区分>

区分	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	合計
①設計開発費用							
パッケージ費							
カスタマイズ 費 基盤設計開発・ 運用費							
データ移行費							
開発環境							
②物品調達費用							
ソフトウェア 製品費							
③リース料							
〇〇〇費							
④運用委託費用							
運用管理費							
⑤保守委託費用							
パッケージ保 守費							
サーバソフトウェア製 品保守費							
合計							

※サービス形態によって不要な欄は空欄とすること。

15 その他

- (1) 本仕様書で「別途開示」とした資料は、青少年家庭課において提案競技説明書配付期間中（3月14日～3月24日）閲覧可能とする。
- (2) 本仕様書記載の内容に関して生じた疑義事項については、県と委託事業者において、別途協議の上、対応を調整するものとする。
- (3) 本仕様書の内容については、後日、県と委託事業者において契約を締結することにより実現するものとする。
- (4) 開発運用等で必要な県の書類については、委託事業者からの依頼に基づき貸与する。貸与された県の書類については適切に管理するとともに、必要がなくなった場合には直ちに返却すること。

16 添付資料

【現行の島根県母子父子寡婦福祉資金システム】

- ア. 機能仕様書
- イ. 画面一覧・レイアウト

【県の規定類】

- ア. ディスク処分の基本方針

17 閲覧資料

- ア. 帳票一覧（出力帳票イメージ）
- イ. 島根県情報通信システム技術標準
- ウ. 島根県情報通信システム開発プロセス管理標準
- エ. 島根県情報通信システム運用管理標準
- オ. 行政ネットワーク等運用管理規程
- カ. 外部サービス（重要情報を取り扱う場合）利用規程
- キ. オープン基盤について（令和4年4月）
- ク. 内部系仮想基盤について（令和6年8月）
- ケ. 内部系仮想基盤とSSC仮想基盤の利用方針
- コ. 内部系仮想基盤の概要
- サ. 遠隔地バックアップの概要
- シ. 島根県ホームページ等作成ガイドライン
- ス. 統合管理基盤について
- セ. ネットワーク連携基盤概要