

長野県民交通災害共済事務電子化対応
システム開発及び運用保守等業務委託調達

仕様書

令和7年8月

長野県民交通災害共済組合

1 はじめに

本組合の会員募集にあたっては、自治会の協力を得て行ってきたが、自治会役員の高齢化による負担増や個人情報保護の観点から、毎年一部の自治会役員等から苦情が出ており、金融機関からも大量の硬貨を扱うこと等から、負担軽減のため改善を求められている。

また、本組合を組織する市（以下「組織市」という。）においては、加入申込書の仕分作業を手処理で行うため、作業負担が大きく、デジタル化による業務改善の意見が出たところである。

このような状況の中、近年様々なサービスのデジタル化が急速に進展しており、本業務においても、利用者の利便性向上、事務処理の効率化を図るため、時代に即したシステムを開発、導入することとして、本組合事務電子化対応システムの開発及び運用保守等業務の調達を実施する。

2 業務名

長野県民交通災害共済事務電子化対応システム開発及び運用保守等業務

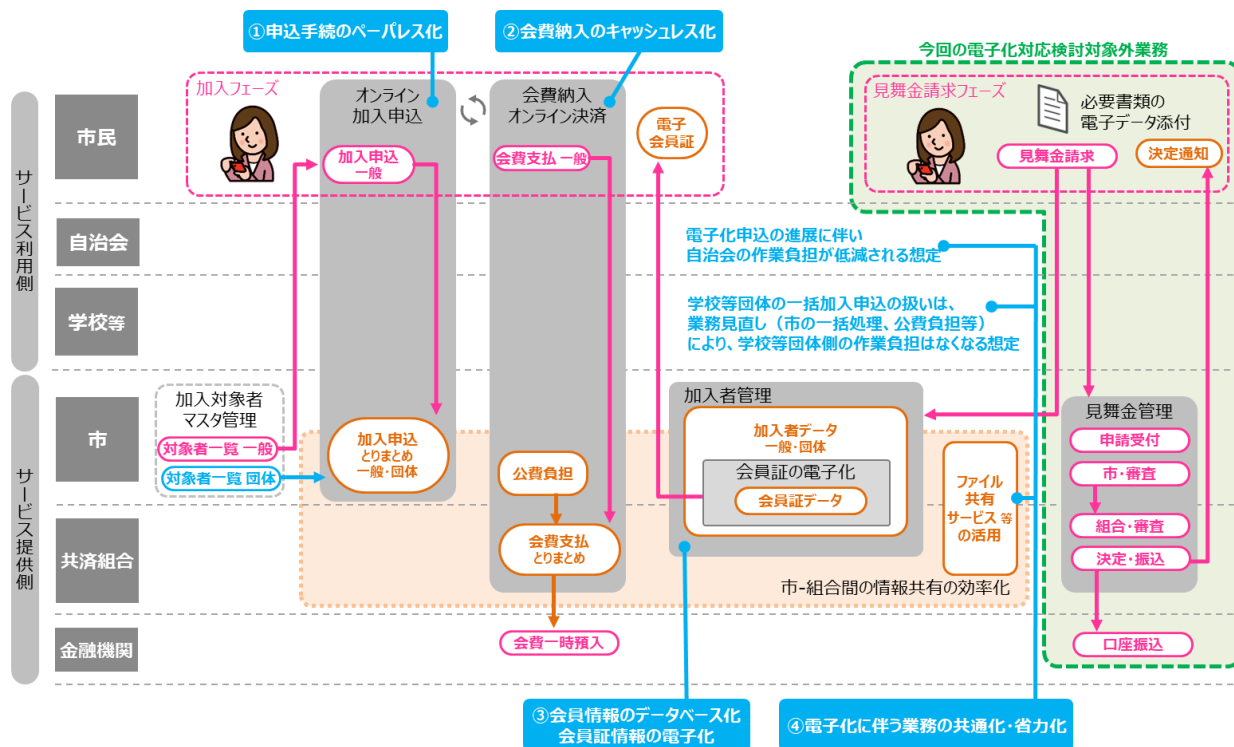
3 業務目的

主たる目的は以下のとおり。

- ① 申込方法のインターネット活用及び申込書のペーパーレス化
- ② 会費納入のキャッシュレス化
- ③ 会員証の電子化及び会員情報のデータベース化
- ④ 電子化に伴う業務の共通化・省力化

なお、見舞金申請、審査・支払通知などの事務処理は、今回調達する業務の電子化後に検討予定であるため、今後の追加開発を想定した拡張性のあるシステムであることを前提とする。

◇デジタル化計画 デジタル化の方向性 全体イメージ



4 業務期間

(1) 開発・導入業務 : 契約の翌日から令和8年11月30日

ただし、タブレットパソコン(付属品、カードリーダーライター含む)は令和8年9月30日までに納品
Web申込動画および各種マニュアルは令和8年9月30日までに納品
操作研修は令和8年11月末までに行うこと

(2) 運用・保守業務 : 令和8年12月1日から令和14年3月31日

5 業務の概要(範囲)

(1) 長野県民交通災害共済事務電子化対応システムの開発・導入

長野県民交通災害共済事務電子化対応システムの開発のほか、キャッシュレスサービスその他既存サービスの利用契約支援、本システムで利用するタブレット端末の導入及び設定、動画版を含む各種マニュアル作成、運用に必要なハードウェア・ソフトウェアの要件定義・設計・開発・設定・テスト等、本組合職員・組織市職員・組織市民が本仕様書に示す内容で正常に利用できる状況での導入に係る作業一切を含む。

(2) 長野県民交通災害共済事務電子化対応システムの運用・保守管理

本システムの正常な稼働の保証及び本業務期間中の維持管理(本システムで利用するソフトウェアの不具合解消、機能向上等のアップデートへの対応含む。)を行うこと。また、組織市及び本組合職員に対する研修、問合せ対応等、付随するサービスの一切を含む。

監視に必要なサーバはデータセンターに置き、24時間、常時安定稼働するものとする。

6 長野県民交通災害共済事務電子化対応システムの概要

別冊「長野県民交通災害共済事務電子化検討資料」 参照

7 機能要件及び非機能要件

別紙1「機能要件一覧」

別紙2「非機能要件一覧」 のとおり。

8 導入要件

(1) 導入時期・申込期間

長野県民交通災害共済事務のデジタル化にあたっては、新たな制度利用を住民に広報・周知して混乱なく導入を図るため、従来の加入手続きの申込期間(例年2~3月の2箇月)を早めて取り組むこととする。

特に導入初年度は、住民のみならず行政側でも予見できないこと(問合せ増加、窓口への多数の来訪など)が想定されるため、12月から導入して申込期間を12月~3月の4箇月として設定する。

このため、本稼働は令和8年12月1日とし、同年11月30日までに、システムの正常稼働及び組織市・本組合職員が通常にシステムを使いこなせるようマニュアル整備及び研修等を完了させること。

(2) 並行運用期間

従来の紙ベースの申込とデジタル化サービスと両方を併用してサービス提供する並行運用期間は、デジタル化へ円滑な移行、並びに加入率の低下、業務処理の混乱を避けるため、最低2年間は実施するものとする。

並行運用期間の終期は、導入後2年度を経過した後に検証作業を実施し判断するものとする。

(3) 評価指標・検証

デジタル化による取組結果について、評価指標として次の2項目に数値を設定するので、2年度経過後の加入状況、窓口取扱い数等を総合的に検証して並行運用期間の継続、デジタル化完全移行時期の検討・判断に協力すること。

指標項目	初年度目標	2年度目標	(参考) 令和5年度末
Webサービス利用による加入者数	10万人	20万人	個人加入者数 427,779人 団体加入者数 126,991人
デジタル化利用率(デジタル加入者数/全体加入者数)	40%	60%	加入者計 554,770人

(4) 運用・保守の効率化

アプリの導入・運用にあたっては、品質、安定性、納期等の観点から既に一般的に活用されているソフトウェアを活用し、システムを導入する。また、コンテンツ(周知等の文面等)の管理等のメンテナンスを可能な限り簡易に行える、適切なシステムを導入するものとする。

(5) サービス提供方式

組織市、本組合のインターネット系で稼働するものとし、本業務の開発、運用保守を行う事業者が運営又は5年以上利用継続しているデータセンターでサービスを提供することとし、組織市のセキュリティ要件を満たす最適な方法でシステムを管理するものとする。

別紙2「非機能要件一覧」の分類「データセンター」及び「セキュリティ」

別記1「情報セキュリティに関する特記事項」

別記2「個人情報及び特定個人情報等の取扱いに関する特記事項」

参照のこと。

(6) 機器構成・機器の性能等

機器構成、ネットワーク構成、機器の性能は、受託者の仕様とするが、住民がパソコン、スマートフォン等を利用して一定期間中に加入申請や確認を行うことから、年次の増加数も想定したうえで稼働に支障のない構成・性能等とし、システム構成図等を本組合に提出し、承認を得ることとする。

(7) テスト要件

受託者は、システムの本番導入までにテストを行い、本組合の承諾を得るものとする。

受託者は、テスト計画及び実施要領を策定し、これに基づいてテストを実施し、テスト結果が記された報告書を作成し、提出するものとする。詳細は協議による。

また、テスト環境は受託者が用意することとし、委託者が適宜テスト環境を確認できる等、協議の上進めること。

(8) 研修

受託者は、本稼働前に本組合又は組織市が用意する施設にて、システム 操作者（本組合及び組織市職員）を対象に、本システムの運用及び操作についての研修を実施するものとする。クライアントPC 及びネットワーク環境、電源等は本組合又は組織市で用意する。

※全団体が同一日に参加することが困難と思われるので、2回の開催を想定すること。

受託者は、研修で利用するマニュアルを作成し、必要となる部数を印刷し提出するものとする。印刷用データ、動画マニュアル、研修受講者の想定人数は協議による。

(9) ネットワーク環境確認・設定

組織市毎の状況は別紙3「ネットワーク環境の設定変更について」のとおりであり、設定変更は令和8年9月末までに完了するものとし、組織市のネットワーク設定変更対応に伴う各組織市、各組織市ネットワーク管理事業者からの事前の問合せ、相談に対応すること。

設定変更スケジュールを共有し、二度手間にならないよう当日中に受託者が設定変更の確認を行うこと。

(10) キャッシュレス決済利用契約代行、実装

キャッシュレス決済としては、クレジットカード決済、キャリア決済、PayPay、コンビニ決済のサービスが利用できること。

キャッシュレス決済申込に係る手続きを代行して行うこと。

なお、コンビニ決済は、当初段階では利用不可とするため、利用決定後に利用可能にできること。

今後、経費比較のうえサービス種別を検討するため、コンビニ決済については、参考情報として提示すること。

(11) タブレットパソコン

以下のOS を搭載するタブレットでの動作を保証すること。

本業務開始後サポートを継続するOSバージョンの範囲は、別途協議の上、見直しを行うものとする。

○iOS、Androidとも公開時にサポートされているバージョンを搭載した端末

スペック、台数等は 別紙4「タブレットPC仕様書及び台数一覧」 参照

タブレットパソコンはセットアップ及び職員立ち会いでの動作確認、操作研修を実施すること。また、各組織市において窓口プリンタに接続し、データ入力及び会員証兼受領証が印刷できること。

(12) SMS連携API

SMS連携API を利用して、Web申込された加入者に対して翌年度の継続加入勧奨通知を行えること。

SMS連携APIは令和9年度の共済にWeb申込した住民に対して令和10年度の継続勧奨（令和10

年1月から開始予定)のために利用するので、発注者と調整し適当な時期に利用申込を代行すること。

(13) 体制

開発、導入時の本組合側の体制は別紙5「事務局体制」のとおり

(14) 開発、導入に係る想定スケジュール

開発、導入時のスケジュールについては、提案事業者において規定の運用開始期間をもとに想定スケジュールを提案すること。

当該想定スケジュールには、本組合、組織市(15団体又は代表団体)及び長野県市町村自治振興組合が参加するキックオフ会議の他、定例の進捗報告、工程完了判定会議の開催、成果物の納入、研修・操作訓練等の予定を記載すること。

なお、不測の事態が生じた際の報告会議・対策会議を必要に応じて実施すること。

(15) その他

上記のほか、本システムの構築、運用にあたり外部サービスを利用する場合の手続きを代行すること。

9 運用保守要件

(1) 運用・保守管理

システムの運用開始後から業務履行期間終了までの間、システムの運用・保守管理を行い、本組合と協議の上、必要な維持管理を行うこと。

特に、申込サイトは24時間365日の運用であることを鑑み、サービスが中断が起きた場合の復旧体制等は万全な管理体制を構築、維持すること。

(2) システム等の運用・管理

本業務又は本業務に関連する事項について、本組合及び組織市からの依頼や問い合わせがあった場合、適切な助言を行うとともに、必要な支援を行うこと。また、運用の安定化、効率化につながる事項などについては、本組合及び組織市に対し積極的な提案を心掛けること。

問い合わせの対応時間は、平日8時30分から17時15分の間とする。

なお、受託者は、サーバ・システムの維持管理を行うこと。維持管理には、サーバ機器・部品の故障の対応のほか予防保守も含むこと。

(3) 想定している年間運用スケジュール

別紙6「想定年間運用スケジュール」参照

暫定であり、今後、組織市の意見を聞きながら受託者と検討するものとする。

当面の運用スケジュールであり、紙媒体による運用に終了のめどがいたら、全面WEBによる申込に切り替えることから、本調達の運用期間中に更新される可能性があること。

(4) バックアップ

システム、管理ツールのデータ、一括取込データ等のバックアップは、システムを利用する住民への影響が最小限となるよう、また、利用者への影響を考慮した上で、サイクル、時間帯、対象等、最適なバックアップ計画を提示し、本組合の承認を得るものとする。

(5) システム等のアップデート

① OS・ブラウザのアップデート対応

受託者は、OS (iOS、Android) 及びブラウザのバージョンアップに伴う対応、動作検証及びアプリのアップデート登録作業を、OS 及びブラウザのバージョンアップデータの配信後遅延なく行うものとする。

動作検証の結果、使用に支障が認められる場合は、OS 等のバージョンアップに伴う対応を実施するまでの間、支障の内容、対応の見込み等について、お知らせ機能等を利用して利用者に周知するための文案を本組合に示し、承認を得たうえで、対応を進めるものとする。

② 脆弱性対応

受託者は、技術的脆弱性対策を行うものとする。パッチの適用、設定の修正等により OS・サービス・システムを再起動する場合、やむを得ず計画的にシステムを停止する場合等、利用者に影響が出る場合は、事前に組織市の承認を得るとともに、利用者に周知する文案を示すものとする。

(6) セキュリティ診断への協力・対応

本組合及び組織市が実施又は参加するサーバ、ネットワーク、システム等に対するセキュリティ診断に協力・対応するものとし、脆弱性や不備が見つかった場合は対策を講ずること。

(7) 運営・管理支援

システムの運営・管理においては、本システムの利便性・有益性が向上するよう、必要な情報収集を行うとともに、積極的な提案を行うこと。

また、データ変更・作成支援、管理ツール等の操作に関する助言等のサポートを行うものとし、本組合・組織市職員が管理ツール等の操作により更新できないデータやコンテンツ (周知等の文面等) がある場合は、その作業について、受託者が支援又は実施するものとする。

(8) ヘルプデスク

組織市・本組合向けのヘルプデスクを設け、電話、メールでの問い合わせを可能とすること。ヘルプデスクのサービス提供は組織市の開庁時間に対応し、平日 8 時 30 分から 17 時 30 分とする。

(9) 指標の確認

項番 8 (3) の指標の確認に協力すること。

毎月の運用報告に、年度別月別の WEB サービス利用者数、デジタル化利用率を記載すること。

次年度の運用計画について本組合との打ち合わせの場を持ち、円滑な運営・管理を維持すること。

(10) データセンター要件

別紙2「非機能要件一覧」の分類欄：「データセンター」、「セキュリティ」の行に対応すること。

(11) 定例の運用保守作業報告

毎月10日以内に前月の運用状況を報告すること。報告の内容については別途打合せにて決定するものとする。

また、必要に応じて、本組合、組織市（15団体又は代表団体）及び長野県市町村自治振興組合が参加する報告会を実施すること。

(12) SLAの締結

住民への影響もあることから、SLAを締結するものとする。SLAの内容については別途打合せにて決定するものとする。

SLAの内容については、運用状況に応じて見直す場合もあるが、並行運用期間が終了した時点での再検討は必須とする。

10 情報セキュリティ要件

別紙2「非機能要件一覧」による他

別記1「情報セキュリティに関する特記事項」、別記2「個人情報及び特定個人情報等の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。

11 成果物・業務報告

(1) 契約時

本システムの受託者は、契約後、速やかに下記に示す図書（紙面1部及び電子データ）を提出し、本組合の承認を得るものとする。

- ◆ 業務実施計画書（作業項目・作業内容・役割分担等の記載のあるもの。工程表、業務実施体制、連絡網等を含む）

本組合、組織市（15団体又は代表団体）及び長野県市町村自治振興組合が参加するキックオフ会議において説明すること。

(2) システム導入業務

(ア) システム

本組合、組織市、住民が本仕様書で規定している機能やサービスを安定的に利用できる状態をもって納品されたものとみなす。

(イ) 随時提出図書

現時点では、下記に示す図書を想定している。詳細は受託者との協議による。本システム受託者は、随時、書類（紙面1部及び電子データ）を提出し、本組合の承認を得るものとする。

- ◆ 各作業工程の計画・成果を示す図書

※各工程に置けるコミュニケーションルールに基づく図書については、受託者の提案と協議に基づき決定するものとする。

(ウ) 導入開始時提出図書

現時点では、下記に示す図書を想定している。詳細は受託者との協議による。本システム受託者は、随時、書類（紙面1部及び電子データ）を提出し、本組合の承認を得るものとする。

- ◆ 導入業務完了届
- ◆ システム操作マニュアル（管理ツール操作者用）
- ◆ システム操作マニュアル（組織市担当者用）
- ◆ 申込手続きマニュアル（iOS編、Andoroid編）
- ◆ 完成図書

上記を含む全完成図書一式

(エ) 運用時提出図書

- ◆ 月次運用報告書
- ◆ 障害報告（障害発生時）

(3) 納入先

本組合の定めるところとする。

ただし、本組合が指定する図書については、副本を組織市へも納入すること。

12 特記事項

- (1) 本業務の履行にあたり、仕様書等に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、適時本組合及び受託者双方の協議により処理する。
- (2) 受託者は、本仕様書に掲げた業務に関する一切の経費を本契約金額の中で支出すること。
- (3) 本業務の履行にあたり、必要がある場合は相互調整のため、本組合及び組織市と十分な打ち合わせを行うこと。
- (4) 本仕様書内で明記されていない事項であっても、本業務に付帯する作業については履行しなければならない。
- (5) 本業務履行にあたっては各種関係法令を確認・遵守するとともに、担当者の指示に従い適正な履行に努めること。
- (6) 履行にあたり、受託者の不注意等により生じた故障等は、受託者の責任において処理すること。
- (7) 本業務の全部を第三者に委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、業務遂行上本業務の一部を再委託する必要がある場合は、契約時に本組合に申請し、承認を得ること。なお、再委託を行うことが仕様書等の趣旨及び内容と照らし合わせ不相当と認められる場合、再委託を承認しないことがある。
- (8) 本組合及び組織市又は組織市の関係者から提供を受けた資料等は、本業務にのみ使用するものとする。ただし、第三者に提供する場合で、あらかじめ本組合及び組織市の承諾を得たものについてはこの限りではない。
- (9) 本業務の履行にあたり実施する打ち合わせ、資料、計画等の内容については、外部に漏えいしないこと。配信するデータの取り扱いについても同様であり、配信前にデータが第三者に漏えいしないよう、セキュリティ対策を徹底するとともに、従業員その他関係者へ周知・指導を行うこと。
- (10) 受託者は、本業務の遂行にあたり、第三者の知的財産権（著作権、意匠権、商標権等）、プライバシー又は肖像権・パブリシティ権その他の権利を侵害しないこと。
- (11) 本システムの公開に伴い、第三者から権利侵害の訴えその他の紛争が生じたときは、受託者は自己の費用及び責任においてこれを解決するものとし、かつ委託者に何らかの損害を与えたときは、その損害を賠償するものとする。受託者は、組織市及び組織市から譲渡又は利用許諾を受けた第三者に対して、著作者人格権を一切行使しない。
- (12) 開発、運用期間を通じて本組合、組織市、受託者間のスムーズな情報共有を可能とするツールを提案すること。

- (13) 申込サイトの新設
- (14) 本組合HPとの連携
- (15) 本組合では、本システム開発後に同様の業務を行っている県内外の団体への販売することを検討しているので、以下の条件で検討し提案すること。
 - ア 受託者が作成した本システムに関する著作権は、発注者である本組合が有するものとする。ただし、本システムに含まれる既存のソフトウェアに関するものは除く。
 - イ 本システムが、県内外の団体への販売契約もしくは利用契約が整った際には一定の率を著作権料として本組合に還元する仕組みを構築すること。
 - ウ 極力パラメータ設定で条件変更可能な構造とすること。
 - エ 本組合及び組織市は本システムの販売にあたり、問合せ対応や導入希望団体への説明会、プレゼン等に（可能な範囲で）最大限協力するものとする。
 - オ その他、実現に向けての具体的内容は受託者との協議において決定するものとする。