

令和8年度汎用電子申請システムにおけるデジタル操作ガイドの運用保守等業務委託 仕様書

1 業務の概要

(1) 件名

令和8年度汎用電子申請システムにおけるデジタル操作ガイドの運用保守等業務委託

(2) 履行期間

令和8年4月1日 から 令和9年3月31日 まで

(3) 履行場所

本市が指定する場所

(4) 成果物

次の成果物を納品すること。

- ア 業務実施体制図
- イ 操作マニュアル
- ウ 業務完了報告書
- エ その他本業務委託により作成した資料

2 目的

令和5年4月から行政手続の原則オンライン化の取組を実施するにあたり、汎用電子申請システムである「オンライン手続かわさき（e-KAWASAKI）」（以下「オンライン手続かわさき」という。）を運用している。オンライン手続の利用を促進するためには、利用者にとって分かりやすく、使いやすい仕組みとすることが重要であり、そのためには手続のキーワード検索の補助や手続固有の入力制約等といったパッケージシステムでは対応が難しい機能を補助できるような機能が必要である。

本委託では、「オンライン手続かわさき」のUI・UXの向上を図るために、利用者サイトの画面上にデジタル操作ガイド（以下、「ガイド」という。）を表示させるツールに関する運用保守等を委託するものである。

3 委託内容

(1) デジタル操作ガイドのサービス提供

デジタルアダプションプラットフォーム「テックタッチ」（テックタッチ株式会社）のライセンスを提供し、オンライン手続かわさき（年間ページビュー数：約850万PV（令和5年度実績））上でテックタッチを動作させること。

OS・ブラウザへの対応は、導入時点におけるテックタッチのサポート状況に準じるものとする。

(2) サービスの安定稼働

ア 稼働監視業務

提供サービスの稼働に必要となるシステムリソースの全てについて常に監視を行い、障害発生や機能低下などをいち早く感知し、迅速に対応すること。

イ バックアップの取得

バックアップを取得し、障害発生時に確実かつ速やかにデータの復旧を行えるよう準備すること。また、バックアップ取得時に、作成したガイド等への影響を最小限にすること。

ウ 障害復旧業務

提供サービスに起因した障害が発生した場合、直ちにその状況、処理対策、復旧見込み等を本市に報告するとともに、復旧までの間、随時本市に対応状況を報告すること。また、迅速に復旧作業を行い、障害原因、影響範囲、対応方針を本市に報告すること。復旧作業においては、ガイドの表示を一時的に停止させる等、オンライン手続かわさきの動作に影響を及ぼさないような対応を行うこと。併せて、再発防止策を本市に提示し、協議を行うこと。

オンライン手続かわさき起因等のその他の障害においても、必要に応じて、本市やオンライン手続かわさきに係る委託業者と連携しながら対応を行うこと。

また、障害発生時等の緊急の連絡体制については、契約後に本市と協議を行うこと。

(3) ガイドの運用支援

本市職員によるガイドの作成や各種メンテナンスが円滑に実施されるよう、ガイド作成時に使用する操作マニュアルの整備や問い合わせ対応など、運用支援を行うこと（メンテナンス作業は概ね480ステップ（24本程度、各20ステップ程度）を想定）。本市の窓口は原則としてデジタル化施策推進室とする。

また、更なるUI・UX向上に向けた分析を行い、改善・強化等が必要な施策について提案を行うこと。

ア 操作マニュアル等の提供・整備

ガイドの作成方法等に関するマニュアルや説明動画を提供すること。システム改修等により操作方法の変更等が生じた場合は、本市に共有の上、最新情報に適宜更新すること。また、必要に応じてガイドの操作方法に関する説明会を実施すること。

イ 問合せ対応

本市デジタル化施策推進室職員に向けたデジタル操作ガイドの作成に関する問合せ窓口を設置し、回答や助言を行うこと。

ウ レポーティング

年間2回、更なるUI・UX向上に向けた分析を行い、改善・強化等が必要な施策について提案を行うこと。

4 委託業務全般に関する要件

(1) 本市の条例、規則等を遵守し、本市の立場に立ち業務を遂行すること。また、必要な事項について積極的に提案を行うこと。

- (2) 受託者が作業するための環境（作業場所、機器等）は、原則として提供しないが、本市との会議を行うための会議室等は、可能な範囲において本市が用意する。
- (3) 秘密保持に係る誓約書、特定個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者並びに再委託の意向に関する届、入室に要する入庁届など、書面の提出が必要となる場合には、本市の指示により提出すること。
- (4) その他、業務の実施に必要な事項については、本市と受託者で協議の上、定めること。

5 データの保護について

- (1) 本業務の実施に当たり必要と思われる資料及びデータの提供は、本市が妥当と判断する範囲内を行う。
- (2) 受託者は、本業務の実施に当たり知り得た個人情報及び機密に属する情報を、受託者の担当外部門及び連結子会社等のグループ企業を含むあらゆる第三者に漏らしてはならない。これは、業務遂行後も同様とする。また、業務遂行に当たり本市が提供する資料及びデータに関する取扱いも同様とし、業務完了の際に納品物とともに返却すること。
- (3) 受託者は、この契約を履行する受託者の社員、その他の者に前項の義務を遵守させるために必要な措置を講ずること。
- (4) 受託者は、この契約の履行に必要な受託業務の内容を、他の用途に使用してはならない。また、この契約の履行により知り得た内容を、第三者に提供してはならない。
- (5) 受託者は、目的物の納入前に事故が発生したときは、その理由にかかわらず、直ちにその状況、処理対策等を本市に報告し、応急措置を加えた後、書面により本市に詳細な報告及びその後の方針案を提出すること。