

年末調整クラウドサービス利用業務

仕様書

1. 総則

(1) 件名

年末調整クラウドサービス利用業務

(2) 業務目的

新たに年末調整クラウドサービスを利用することにより、職員の内部事務の安定運用と適正な事務処理の推進及び事務の効率化を図ることを目的とする。

また、セキュアなクラウドサービスを利用することによって情報系の端末だけでなく職員個人の電子デバイスを利用することでペーパーレスや、時間や場所にとらわれることのない柔軟な業務形態を可能にし、職員の執務環境を向上させることを目指す。

2. 業務概要

(1) 機能要件

単独のサービスにおいて「別紙 機能要件書」の各事項を全て満たすものであることとする。

(2) 利用予定職員数

1,000人～1,100人（参考）令和5年4月1日時点 1,063人

(3) 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

(4) 支払方法

支払いは、当該年度ごとの一括完了払いを原則とする。

(5) 基本方針

本業務の実施にあたっては、基本方針として次の事項を満たすものであることとする。

1 基本要件

ア) 災害やトラブルが発生しても業務が継続でき、早期に復旧できるシステムを構築するため、庁舎内にサーバーを設置しないクラウドサービスであること。

イ) 法改正、制度改正に対し、柔軟に対応・拡張できる仕組みであること。

ウ) パッケージサービスの導入を基本とする。

エ) クライアント側に専用のソフトウェアを必要としないWebサービスであること。

オ) 最新のブラウザやOS等のソフトウェアに対応すること。

2 実績の考慮

本件は、全職員の労務手続きに関わるサービスの導入であることから、安定稼働および各市

の条件下における迅速かつ最良な対応を求める。よって、円滑なクラウド運用を実現するため、その裏付けとして下記の実績を有すること。ただし、企業としてではなく、当該クラウドサービスの実績とする。

- ア) 地方公共団体への導入実績があること。
- イ) 現行の基本機能（年末調整等）を保持し、サービスの運用開始から3年以上が経過していること。

3 画面要件

直感的に操作できる画面設計であり、以下を考慮した画面を備えていること。

- ア) 視認性（画面要素の配置の的確性、配色や文字の大きさの的確性、画面項目の必要十分性、疲れにくさ等）が高いこと。
- イ) 操作（キーやマウスの使用法、編集補助機能等）が効率的であること。
- ウ) 誤操作防止機能を有していること。
- エ) データの入力と表示に一貫性をもたせること。
- オ) 操作方法の習得の容易であること。
- カ) 障害者も円滑に利用できることを前提に考慮されたものであり、画面の文字情報を音声や点字に変換するスクリーンリーダーで職員側の機能が円滑に利用できること。開発にあたっては障害者（全盲等）による検証がなされたことを必須要件とし、高いアクセシビリティを実現していること。
- キ) 色の区別がつかないような能力（色覚多様性）や環境（白黒印刷）でも画面の情報が得られる画面設計がされていること。
- ク) 高齢者や障害のある人を含む全ての利用者が、使用している端末、ウェブブラウザ、支援技術などに関係なく、本サービスを利用することができるよう、アクセシビリティの品質基準である「JIS X 8341-3:2016」にもとづき品質目標を定め、試験を行い、対応度が公開されていること。

4 連携要件

- ア) 必要なデータについて、後述のシステム間で CSV の取り込みによる連携ができること。
- イ) 必要に応じて連携する各システムとの連携を正しく行うことができるよう、技術的支援等を提供すること。
- ウ) 他システムからのデータ取り込み時にエラーが発生した場合、エラー原因がわかる仕組みがあること。

5 拡張性要件

- ア) 法改正と帳票レイアウト変更等の対応には、追加費用を要しないこと。
- イ) API を公開していること。
- ウ) 同時接続利用者数に制限がないこと。
- エ) ディスク容量やページビューなど、提供リソースに制限がないこと。

6 上位互換要件

OS やミドルウェアのバージョンアップに対応する措置は、受託者が対処し、追加費用を要しないこと。

7 セキュリティ要件

庁内外からのさまざまな脅威に、有効かつ確実な対策を講じることとし、以下の要件を満たしていること。

ア) システムにおいてはシステム全体を管理する機密保護システム等を有し、データ利用の権限管理設定が可能であり、不正なアクセスからデータ保護を図ること。

イ) 所属、職員、係等に対する詳細なアクセス権の設定により、不正なアクセスからデータ保護を図ること。

ウ) 二段階認証に対応していること。

エ) アカウント権限に応じて送信元 IP 制御を設定できること。

オ) 個人番号・パスワードについては暗号化して保存していること。

カ) 通信は SSL/TSL で暗号化していること。

キ) 情報漏えい等の有事の際に備え、監査ログ取得機能を有していること。

ク) ISO27001 の認証を取得していること。

ケ) ISO/IEC27017 認証、ISMAP 認証、SOC2 Type2 保証報告書受領のいずれか一つの条件を満たしていること

※ケ) については、「総務省 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」においてクラウドサービス利用における選定基準として記載されていることから必須とする。

https://www.soumu.go.jp/main_content/000805453.pdf

参照：総務省 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
224 スライド目 (ページ番号：iii-145)

8 データ保護対策要件

ア) 外部からの攻撃を受けないように、物理的または論理的に閉鎖された環境でサービスを提供し、外部媒体からウイルス感染しないよう、対策ソフトウェアを導入・更新していること。

イ) 障害復旧に要するデータバックアップは、日次で取得し、簡素で迅速・確実に復旧ができる方法を講じること。

ウ) 冗長化構成とするなど、サーバー等のハードウェアに起因する障害やシステム障害、ネットワーク障害等といったハードウェア・ソフトウェアの両観点から対策を行い、障害等が発生しても、業務に影響を及ぼさないような構成とすること。

エ) 障害発生時に迅速に対応できるサポート体制が構築されていること。

オ) 他利用者の障害が、当市システムへ影響を及ぼさないこと。

9 サポート要件

円滑な運用を実現するため、当市を十分に理解した担当による伴走型運用支援を重視することから、下記の要件を求めることとする

- ア) 過去の問合せ履歴を顧客ごとにデータベース管理していること。
- イ) 職員からの問合せ回答に AI チャットボットで対応できること（一部でも可）。
- ウ) システム導入、運用における機能マニュアルを動画や Web ページで公開していること。
- エ) ID を持つ職員がログインをすることによる、システム導入、運用において詳細を認知・理解するための e ラーニングサイトを有すること。
- オ) システム提供者において、本市管理者の運用支援を役割とする担当者群（カスタマーサクセス）を組織的に有していること。
- カ) システム提供者より本市専任サポート担当（カスタマーサクセス）が付くこと。
- キ) 導入時のサポートに限定せず、必要に応じて運用中の最適な提案や報告など総合的な支援をすること。
- ク) 庁内での職員周知用のチラシ等、提供可能なデータがあること。

3. その他

(1) 法令等の遵守

- 1 受託者は、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年法律第 128 号）等の関係法規を遵守すること。
- 2 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び受託者が定めた個人情報保護に関するガイドライン等を遵守し、個人情報を適正に取り扱うこと。

(2) 疑義の解決

本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、発注者と受注者が誠意をもって協議を行い、これの解決を図ること。

別紙 機能要件書

システム全体要件

No	分類	機能詳細
1	システム要件	クラウドサービスとして提供していること
2		職員番号を ID としてログインできること
3		メールアドレスを ID としてログインできること
4		機能ごとに閲覧・編集・削除の管理ができること
5		部署マスタと連動して操作範囲の権限を設定できること
6		ログインを行うことで、同一アカウント上から各機能の管理、操作ができること
7	可用性	サービス提供時間は 24 時間 365 日であること（計画停止は除く）
8		サーバーは複数データセンターで冗長化していること
9	信頼性	死活監視、パフォーマンス監視、エラー監視を行っていること
10		障害監視間隔は 5 分以内であること
11		監査ログを取得していること
12		障害報告や対応状況を随時公開していること
13	拡張性	API を公開していること
14		同時接続利用者数に制限がないこと
15		ディスク容量やページビューなど、提供リソースに制限がないこと
16	データ管理	バックアップは日次で取得していること
17		データ漏洩・破壊時の損害保険に加入していること
18	セキュリティ	ISMS 認証（ISO27001）を取得していること
19		ISO/IEC27017 認証、ISMAP 認証、SOC2 Type2 保証報告書受領のいずれか一つの条件を満たしていること
20		二段階認証に対応していること
21		アカウント権限に応じて送信元 IP 制御を設定できること
22		個人番号・パスワードについては暗号化して保存していること
23		通信は SSL/TSL で暗号化していること
24	操作性	直感的に操作できる画面設計であること
25	サポート	過去の問合せ履歴を顧客ごとにデータベース管理していること
26		従業員からの問合せ回答を AI チャットボットで対応できること（一部でも可）
27		導入、運用における機能マニュアルを動画や Web ページで公開していること

年末調整

No	分類	機能詳細
1	管理者向け	<p>年末調整に関する書類の情報をPCやスマートフォンを利用して回収できること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今年の給与所得者の扶養控除等（異動）申告書 ・ 来年の給与所得者の扶養控除等（異動）申告書 ・ 給与所得者の保険料控除申告書 ・ 給与所得者の基礎控除申告書 兼 給与所得者の配偶者控除等申告書 兼 所得金額調整控除申告書
2		給与計算システムに取り込むための上記 CSV データおよび PDF データを出力できること
3		年末調整に関する書類に初期表示するための個人情報の CSV データを取込できること
4		保険料データを事前にインポートし、職員画面に初期表示（修正可能）できること
5		団体扱いの生命保険データを事前にインポートし、職員画面に初期表示（修正不可）できること
6		今年度取り込み・入力したデータを来年度の年末調整実施時に引き継いで利用できること
7		未回答の職員に対して自動で督促ができること
8		年末調整実施前後の個人情報に関する差分データを出力できること
9		管理者が職員の回答状況や完了状況をシステム上でリアルタイムに確認ができること
10		管理者が職員の保険情報を添付画像と比較してリアルタイムに確認ができること
11		書類ごとに差戻しをシステム上で行えること
12		管理者が代理で書類情報を記入・修正ができること
13		操作ログの取得・閲覧ができること
14		書類に関するコメントを記載できること
15		複数名で確認を行うためのダブルチェック機能があること
16	職員向け	職員の年末調整に関する情報入力はアンケート形式など簡易に回答ができること
17		回収が必要な各種証明書（前職の源泉徴収票、障害者手帳、保険料控除証明書）については画像データをアップロードができること
18		保険料の控除金額は自動計算されること
19		住宅ローン控除申告書について記載サンプルを作成できること
20		従業員からのよくある問合せをチャットボットや FAQ、ヘルプページなどで本人が自己解消できること
21		入力後、本人による再チェックができること

職員データベース

No	分類	機能詳細
1	職員管理	職員の人事情報を登録・保管できること
2		職員の家族情報（扶養家族かどうか問わず）を登録・保管できること
3		職員の管理項目（テキスト、数字、画像、日付情報、プルダウン）を任意で制限なく追加登録できること
4		職員の管理項目を任意の条件で表示・出力できること
5		職員の人事情報とアカウント ID を紐づけて管理できること
6		職員の人事情報の登録変更履歴を管理できること
7		職員からの申請を元にデータベースを更新を行い、管理者が確認できること
8		任意で追加した項目に関しても、職員から申請が出せること
9		申請項目は、任意・常設など管理者側で申請のタイミングが調整できること
10		システム上で名簿作成・閲覧ができること
11		名簿は公開範囲を設定し、情報共有できること