

江戸川区福祉総合窓口業務等D X構築委託要求仕様書

1 件名

江戸川区福祉総合窓口業務等D X構築委託

2 目的

本業務は「来庁しない窓口」を目指し、区民が自宅にいながら、各種届出及び申請書の受付、各種証明書等の作成ができるようD X推進基盤の整備を本区は実施しているところである。しかしながら、業務効率化に向けたB P Rを実施し、業務課題から要件を定義しアプリケーションを設計開発し、実装を行うための基礎的な知識を多くの職員は有していない。

そのため、本委託業務はデジタルツールの活用も含めたB P Rの支援体制の充実を図り、民間業者の専門的な知見や経験に基づく具体的な助言、技術的支援を得て効果的な業務課題の解決につなげ、同時に区民がアクセスしやすい効果的なシステムの実装を目的とする。

特にデジタルデバイドの大きい高齢者・障害者がアクセスしやすいシステムを実装し、来庁せずに済む福祉総合窓口化を目指す。

3 履行期間

令和6年6月1日から令和6年11月30日まで

4 履行場所

江戸川区中央1-4-1 江戸川区役所2階 福祉部内

5 受託業務内容

(1) 受託業務内容は以下のとおりとする。

- ア) 福祉総合窓口に係る各業務分析及び業務最適化
- イ) 福祉総合窓口業務のシステムD X化の構築、実装、運用、保守

(2) 5. 受託業務内容におけるシステムは、D Xシステム全体を指す。一方 14. システム仕様書のシステムとは各実装システムのことを指しているので注意すること。

(3) 受託者は、福祉総合窓口に特化した事業の遂行にあたり福祉部福祉推進課、介護保険課、障害者福祉課の現状分析や課題把握を行うとともに、タイムスタディ等による業務の切り分け・見える化を行う。

- (4) 受託者は業務ごとに業務フロー及びマニュアルを作成し、14. システム仕様書を基に最適な「福祉総合窓口」の業務プロセスを提案する。
- (5) 受託者は(3)を基にICT機器の活用及びオペレーション改革等により、生産性の向上が改善できる領域(電子申請による窓口来客者の削減、電話応答の自動化による問い合わせ数の減少等)を設定する。
- (6) 受託者は、(5)で設定した改善領域に対応した改善プランを作成する。
改善プランには、BPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)受託業者が実施したBPR(ビジネスプロセス・リエンジニアリング)に基づいて、DX化できる部分を特定し速やかに各種システムを構築し実装していくこと。
- (7) 改善プランには、窓口におけるデジタルサイネージ、来庁しない窓口のための区民が検索しやすいアプリ等の導入、電話の自動応答化による職員の事務軽減等を必須とする。また、意思疎通支援装置についても受託者にて研究し、導入を実施する。各システムの仕様については 14. システム仕様書の通りとし、区民が使用しやすいよう配慮するものとする。
- (8) 受託者は改善プランの実施に当たり、円滑かつ効果的に業務を遂行できるよう適宜助言等を行うとともに、職員からの質問についても適切に対応するなどの支援を行う。
- (9) 改善プランについては本区に提出した後、事業実施前に区と協議の上合意を得ること。
- (10) 受託者は 14. システム仕様要件に基づくシステムを調達し、システム構築、システム稼働、システム保守を担う。
- (11) システム実装後の稼働維持保守を明確にし、実装後不備がないように留意すること。実装後の不具合については、受託者が責任をもって即座に解決し、円滑な運営に努めること。

6 システム工程表

受託者はシステム構築、実装、稼働及び保守を別紙1の事業計画及び各種システム工程表を作成し、随時本区に進捗状況を報告すること。運用は令和6年11月30日までには開始すること。

7 業務報告

受託者は区に対し、下記の報告を行う。

(1) 月次報告

毎月の業務の遂行状況等について、履行月の翌月 10 日までに報告すること。

(2) 年次報告

年間業務の遂行状況等について、履行年度の翌年度初月中に報告すること。

(3) 障害報告

システムに障害が起きた場合、システムの障害実績及び詳細対応、復旧時間を記載の上、改善点を明記し区に提出すること。

(4) その他

受託者は区民サービスの向上を図るため、半年に 1 回以上、上記 (1) ~ (2) の報告内容等の分析を行いその結果を区に報告すること。また分析結果を踏まえて、業務改善策を立案した場合にあっては、区に報告した上で、早期の実現に努めること。またシステム実装後 4 か月毎に区民に対して満足度調査を行い、その結果について区に報告すること。また、満足度調査の結果、システム改善点があれば、区に改善点を提案すること。

業務報告については、令和 6 年 11 月 30 日まではシステム構築に係る業務分析及び改善提案等、令和 6 年 12 月 1 日以降は稼働維持報告等とする

8 業務計画表

受託者は別紙 2 の実施体制を区に提出し、緊急時を含めた実施体制を明確にすること。

受託者は毎月の D X 計画等については前月の 20 日までに提出すること。その際、課題抽出→システム選択→システム実装→システム評価の P D C A サイクルを遵守すること。システムの導入評価には K P I 指標や E B P M を活用すること。

9 個人情報の保護・暴力団の排除

(1) 受託者は次に掲げる法令等を遵守し、個人情報を適切に管理しなければならない。

ア 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）

イ 江戸川区個人情報保護に関する法律施行条例（令和 4 年条例第 49 号）

ウ 江戸川区個人情報保護に関する法律施行規則（令和 5 年江戸川区規則第 36 号）

エ 江戸川区情報セキュリティポリシー

(2) 業務従事者は守秘義務遵守等についての誓約書を区に提出すること。

(3) 暴力団員等による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）及び東京都暴力団排除条例並びに江戸川区暴力団排除条例を遵守すること。

10 委託業務の引継ぎ等

受託者は本業務委託契約終了時に際し、新規受託者が受託者以外の者となった場合は新規受託者の業務が円滑に行われるよう、下記のとおり責任をもって発注者及び新規受託者への業務引継ぎを実施すること。

この場合、発注者及び受託者は受託業務の引継ぎ等を連携して円滑かつ確実に行わなければならない。

- (1) 引継ぎはマニュアル等を含め書面によって実施すること。
- (2) 新規受託者が現場での確認及び引継ぎ等を実施する場合は、受託者は積極的に協力すること。
- (3) 引継ぎ内容について、区または新規受託者からの説明を求められたときは、受託者は誠実に応対すること。
- (4) これらの引継ぎ費用は受託者の負担とすること。
- (5) 契約期間終了時のデータの無償引継ぎを行うこと、引継ぎ費用は受託者の負担とすること。
- (6) 受託者はシステムベンダーへの再委託をする場合、事前に区と協議の上合意を得なければならない。

11 損害賠償

受託者が本仕様書に違反し、受託者の責めに帰すべき理由により、区に損害を与えたときは、その損害額を賠償すること。運用開始後、一年の間に正当な理由なく不具合が判明した場合は、委託者及び受託者での協議の上無償で改良すること。

12 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項または解釈に疑義が生じた事項については、区及び受託者とで協議の上、別途定めるものとする。
- (2) 制度改正または突発的な事情により、委託内容に変更が生ずる場合は区と受託者とで協議の上対応するものとする。
- (3) 受託者が本業務の遂行において作成・更新した業務マニュアルや独自に作成した業務手順書やFAQその他関連資料（以下「成果物」という。）に関する一切の権利（著作権法（昭和45年5月6日法律第48号）第21条から第28条までに定める全ての権利を含む。）を受託者又は第三者が従前から保有していた著作物の著作権及び汎用的な利用が可能なプログラム（ルーチン、モジュール、ライブラリ等）の著作権を除き、区に無償で譲渡すること。また、受託者は、成果物に対する著作者人格権を有する場合においても、区に対してこれを行わないこと。区に無償で譲渡すること。また、受託者は、成果物に対する著作者人格権を有する場合においても、区に対してこれを行わないこと。

こと。

- (4) 国の標準化も視野に業務のBPR及びシステムの構築を実施するものとする。

13 機密保持

- (1) 乙は本契約に関して知り得た秘密を第三者及び乙の従業員で本作業遂行に関係しない者に一切、開示・漏洩してはならないものとする。この契約後も同様とする。
- (2) 乙は、本契約の履行に必要な甲が秘密と指定して開示された情報を他の用途に使用してはならない。本契約後も同様とする。
- (3) 乙は、本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。本契約後も同様とする。ただし、当該情報が公知公認のものである場合を除く。
- (4) 乙は、本契約に基づく業務を処理するため、甲から引き渡された資料等を甲の承諾なくして複写又は複製をしてはならない。また本契約終了後は、速やかに甲あてに返還し若しくは廃棄し、または消去しなければならない。
- (5) 乙は本作業に係る情報保管・管理に万全を期し、甲の求めに応じて、安全管理体制に係る報告又は資料等の提出を行わなければならない。
- (6) 乙は、事故が生じたときには、速やかにその状況を事故報告書(様式自由)に記載し、甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。
- (7) 乙は甲から提供された資料等のうち、乙が契約履行のために作成したそれらの記録媒体については、施錠できる保管庫等に格納する等適正に管理しなければならない。

14 システム仕様書

概要

ここでいうシステムとは、構築実装運用予定の各システムのことを指す。各システムともに、障害が起きた場合、緊急的に対応し、即復旧を目指すとともに、緊急時の実施体制を事前に構築しておくこと。また、各システムを停止する必要がある場合やシステムに変更を加える場合は、事前に区と協議のうえ、合意を得ること。

○デジタルサイネージ仕様要件

受付番号発券機

(1) 必要機能等

①番号発券機

ア 発券方式は、タッチパネル方式であること。

イ 発券機は省スペース用の 11.6 型から、大規模施設用の 21.5 型まで選択できること。

ウ 1 画面に最大 10 業務以上設定可能であり、業務数、業務名称は容易に設定変更ができること。

- エ 階層数は無制限であり、1つの階層で10業務まで表示可能であること。
- オ 各業務の番号帯は4桁まで設定できること。
- カ 業務別に待ち人数を常時表示できること。
- キ 業務別に割当番号等を設定できること。
- ク 番号札には施設名、業務名、受付番号、日付、コメントメッセージが印字可能であり、指定したURLの二次元バーコードが印字できること。
- ケ 業務ごとに番号札の発券枚数を0枚～2枚まで選択できること。
- コ 業務ごとに番号札表示内容の設定ができること。
- サ 汎用の感熱ロール紙対応であること。
- シ 受付終了時間になると番号札が発券できない画面に自動移行する機能を有すること。また、手動でも切り替え可能なこと。なお、呼び出し操作はその状態でも可能であること。
- ス 複数の窓口での手続きを希望する来庁者が、その都度番号札を取得する必要なく、同一の番号で引き続き他の窓口の受付ができるよう、受付番号の移行（渡り）機能があること。

②番号表示用モニター

- ア 視認性に優れていること。
- イ モニターから音声出力による案内ができること。
- ウ 呼出音声はモニター毎に男性声または女性声の選択ができること。
- エ 操作機からの番号呼び出し操作に連動してポップアップ表示を行うこと
- オ 設置場所の業務内容により表示できる区分を選択できること。
- カ モニター毎に表示するレイアウトは一覧、個別、窓口毎、サイネージ画像等、複数レイアウトから選択でき、任意の順番で表示できること。
- キ バックヤード（職員用）のレイアウトを有し、業務、待ち人数、次呼出番号、待ち時間（経過時間）が表示可能なこと。
- ク 業務名称、呼出番号、待ち人数、呼出窓口番号、待ち番号、不在番号、インフォメーションが表示できること。
- ケ 窓口名称、待ち人数、待ち時間、待ち番号、不在番号は任意で表示/非表示が選択できること。
- コ 呼出音声のパターンは複数登録でき、番号呼出時に選択が可能であること。
- サ 呼出音声はモニター毎に呼出スピードの調整ができること。
- シ 呼出音声は入力した任意文章を読み上げる機能があること。

③呼出操作機（以下、「操作機」という。）

- ア 操作機は画面が見やすく、操作が直観的に簡単にできること。
- イ 呼び出し、再呼び出し、複数番号のまとめ呼び出し等ができること。
- ウ 保留、不在、外出などステータスの変更ができること。

- エ 呼出番号を検索できる機能を有し、検索結果画面から呼出操作が容易にできること。
- オ 業務別に、現在の受付番号、待ち人数、待ち時間、不在番号、ステータスが確認できること。
- カ 1台の操作機から全ての業務の呼び出しができること。稼働中でも容易に窓口番号・担当業務を変更可能であること。
- キ 他の呼出操作機と共有できるメモ機能を有すること。
- ク ステータスの変更履歴が確認できる機能を有すること。
- ケ 発券音は、業務別に10種類の音色から設定可能であること。また、業務別の発券通知音を対応する操作機のみを鳴らすこと。

④集計機能

- ア 日別、時間帯別、曜日別の発券ログが閲覧できること。また、待ち時間、対応時間の確認もできること。
- イ 集計したデータは、HTML形式、CSV形式及びExcel等の形式で出力ができること。

⑤各機器間の連携

- ア 番号発券機、番号表示用モニター、操作機等が連動していること。
- イ 番号札の二次元バーコードを使い、現在の待ち状況が確認できること。
- ウ 各機器の接続は、無線での接続ができること。

⑥混雑状況配信システム

- ア 二次元バーコードを使い、窓口の待ち状況を確認したい方が会員登録を行わずに、スマートフォン及びパソコンから任意のシステムサイト（以下、ウェブサイトという。）へ接続することにより、業務別の待ち人数、呼出をしている番号の情報、不在番号等をリアルタイムに確認できること。
- イ ウェブサイト上において、区ホームページ内の指定するページへのリンク及び区からのお知らせなどのメッセージを掲載できること。また、ウェブサイトに掲載するリンク先の変更やメッセージの作成、更新等は専用のページから職員が容易に行えること。
- ウ 利用者の受付番号の呼出順が近くなった段階で、電子メール及びLINEにより呼出しができる機能があること。また、呼出通知登録はWeb上で利用者が簡単に行えること。
- エ ウェブサイトが他の施設の情報等を閲覧できるポータルサイトで、施設名から検索可能な方式であること。

(2) 窓口受付機器

窓口毎に必要な機器内訳は下記のとおり。委託者が準備し、配置するものとする

① 福祉部

・番号発券機	1台
・番号表示用モニター	6台
・操作機	10台
・LTEモジュール	1台
・無線LANアクセスポイント	1台
・STB	6台

(3) その他

- ① 機器導入にあたり、一部無線通信による方式の場合は、区のインターネットとは独立した通信であり、外部からの不正アクセス、通信を行う機器間のセキュリティ対策を十分に講じること。
- ② 各システム機器について汎用品である場合は、当該システムの運用に際し、業務に関係のない機能（ソフト）については、可能な限りアンインストール、もしくは操作制限の設定を行うこと。
- ③ 導入時の各種設定内容（業務数、表示内容、印字内容等）は区と協議のうえ決定すること。

(4) 納入期限

納入期限は令和6年7月1日までとする。

(5) マニュアル要件

システムの操作マニュアルを作成すること。機能改善等により機能が更新された時には、必要に応じてマニュアルの改訂を行うこと

○手続きガイドシステム仕様要件

(1) 概要

- ① 区民の操作に応じ、必要な行政手続きを案内する機能を備えた手続案内システムとする。
- ② 提案者による他の地方公共団体への導入実績が50団体以上あるシステムであること。
- ③ 導入後も継続的に機能更新されるSaaS型のクラウドシステムであること。また、機能更新は原則として契約金額の範囲内で対応できること。

(2) 機能要件

別紙3「機能要件一覧表」のとおりとする。なお、「必須」区分の要件のうち1つでも満たさないものがある場合は失格として審査対象外とする。

(3) 非機能要件

別紙4「非機能要件一覧表」の内容を全て満たすこと。

(4) 導入支援要件

- ① 区民への質問内容や案内内容、その他の設定作業に関して、助言を行うこと。

- ② 手続案内システムの本区ホームページへの掲載や、その他利用者への広報に関し、助言を行うこと。

(5) マニュアル要件

- ① システムの操作マニュアルを作成すること。
- ② システムのキャプチャ画像を表示するなど、一般職員であっても容易に理解できるようなわかりやすい記述で作成すること。
- ③ マニュアルはシステム画面から随時閲覧できること。
- ④ 機能改善等により機能が更新されたときには、必要に応じてマニュアルの改訂を行うこと。

(6) 研修要件

- ① 職員向けの研修を実施すること。研修の実施方法及び回数は適切な内容を提案すること。
- ② 研修動画の閲覧環境の提供など、研修に参加できない職員も参照できるような工夫があることが望ましい。

(7) 保守運用要件

① 運用時間

24 時間 365 日の稼働を原則とすること。ただし、保守等の予定された停止については、その限りではない。

② 問合せ対応

ア 職員向けにシステム操作の問合せ窓口として、サポートデスクによる電話・メール対応を行うこと。なお、サポートデスクの対応時間は、原則として平日(土・日曜日、祝日・年末年始を除く)の9時00分から17時30分までとする。

イ 緊急時は本区との協議の上、対応する。

(8) 障害対応

- ① 障害発生時の連絡体制及び対応フロー等をあらかじめ定めること。
- ② サービス監視により障害及び障害を招きうる事象を検知した場合、速やかに職員向け管理画面等を通じて本区に通知の上、必要な対策を迅速に講じること。

(9) その他

- ① 本業務に付随して本区の現状を鑑み、システム導入した際に、追加費用なく別途提案できることがあれば提案すること。
- ② 本仕様書に定めのない事項や業務の遂行にあたって疑義が生じた場合については、発注者と受注者が協議の上、決定するものとする。

(10) 納入期限

納入期限は令和6年11月30日までとする。

○スマート申請システム仕様要件

(1) 概要

- ① 特定の手续に制限されず、職員が自由に申請フォームを作成し、利用者に公開できる汎用的なシステムであること。
- ② 提案者による他の地方公共団体への導入実績が 50 団体以上あるシステムであること。
- ③ 契約締結日において「地方公共団体情報システム機構（J-L I S）」からLGWAN－ASPとしての認証を受けて登録がされていること。
- ④ 導入後も継続的に機能更新されるS a a S型のクラウドシステムであること。また、機能更新は原則として契約金額の範囲内で対応できること。

(2) 機能要件

別紙5「機能要件一覧表」のとおりとする。なお、「必須」区分の要件のうち1つでも満たさないものがある場合は失格として審査対象外とする。

(3) 非機能要件

別紙6「非機能要件一覧表」の内容を全て満たすこと。

(4) 導入支援要件

- ① 申請フォーム作成・編集や、その他の設定作業に関して、助言を行うこと。
- ② 申請フォーム等の本区ホームページへの掲載やその他利用者への周知方法に関し、助言を行うこと。
- ③ 契約日より一週間以内にシステム導入会議を実施すること。システム導入会議では、運用開始までの詳細なスケジュール及び初期設定内容を提案し、本区の協議の上合意を得ること。

(5) マニュアル要件

- ① システムの操作マニュアルを作成すること。
- ② システムのキャプチャ画像を表示するなど、一般職員であっても容易に理解できるようなわかりやすい記述で作成すること。
- ③ マニュアルはシステム画面から随時閲覧またはダウンロードできること。
- ④ システムの操作マニュアルを作成すること。機能改善等により機能が更新されたときには、必要に応じマニュアルの改訂を行うこと。

(6) 研修要件

- ① 職員向けの研修を実施すること。研修の実施方法及び回数は適切な内容を提案すること。
- ② 研修動画の閲覧環境の提供など、研修に参加できない職員も参照できるような工夫があることが望ましい。

(7) 保守運用要件

① 運用時間

24 時間 365 日の稼働を原則とすること。ただし、保守等の予定された停止については、その限りではない。

② 問合せ対応

ア 職員向けにシステム操作の問合せ窓口として、サポートデスクによる電話・メール対応を行うこと。なお、サポートデスクの対応時間は、原則として平日(土・日曜日、祝日・年末年始を除く)の9時00分から17時30分までとする。

イ 緊急時は本区との協議の上、対応する。

③ 障害対応

ア 障害発生時の連絡体制及び対応フロー等をあらかじめ定めること。

イ サービス監視により障害及び障害を招きうる事象を検知した場合、速やかに職員向け管理画面等を通じて本区に通知の上、必要な対策を迅速に講じること。

(8) 指定納付受託者の推薦

① 提案するサービスと連携し、オンライン決済を実現可能な指定納付受託者となる事業者を提案すること。また、そのスケジュールを具体的に記載すること。

② 決済された手数料等は決済手数料と相殺せずに、市が指定した指定納付受託者から市へ納入し、決済手数料は別途請求すること。

(9) その他

① 本業務に付随して本区の現状を鑑み、システム導入した際に、追加費用なく別途提案できることがあれば提案すること。

② 本仕様書に定めのない事項や業務の遂行にあたって疑義が生じた場合については、発注者と受注者が協議の上、決定するものとする。

(10) 納入期限

納入期限は令和6年11月30日までとする。

○窓口予約仕様要件

(1) 概要

① 区民が行政手続きを行う際に市役所窓口を事前予約できる窓口予約システムとする。

② 提案者による他の地方公共団体への導入実績が10団体以上あるシステムであること。

③ 導入後も定期的に機能更新されるSaaS型のクラウドシステムであること。また、機能更新は原則として契約金額の範囲内で対応できること。

(2) 機能要件

別紙7「機能要件一覧表」のとおりとする。なお、「必須」区分の要件のうち1つで

も満たさないものがある場合は失格として審査対象外とする。

(3) 非機能要件

別紙8「非機能要件一覧表」の内容を全て満たすこと。

(4) 導入支援要件

- ① 各種システム設定作業に関して、助言を行うこと。
- ② 窓口予約システムの本区ホームページへの掲載やその他利用者への広報に関し、助言を行うこと。

(5) マニュアル要件

- ① システムの操作マニュアルを作成すること。
- ② システムのキャプチャ画像を表示するなど、一般職員であっても容易に理解できるようなわかりやすい記述で作成すること。
- ③ マニュアルはシステム画面から随時閲覧できること。
- ④ システムの操作マニュアルを作成すること。機能改善等により機能が更新された時には必要なマニュアル改訂を行うこと。

(6) 研修要件

- ① 職員向けの研修を実施すること。研修の実施方法及び回数は適切な内容を提案すること。
- ② 研修動画の閲覧環境の提供など、研修に参加できない職員も参照できるような工夫があることが望ましい。

(7) 保守運用要件

① 運用時間

24時間 365日の稼働を原則とすること。ただし、保守等の予定された停止については、その限りではない。

② 問合せ対応

ア 職員向けにシステム操作の問合せ窓口として、サポートデスクによる電話・メール対応を行うこと。なお、サポートデスクの対応時間は、原則として平日(土・日曜日、祝日・年末年始を除く)の9時00分から17時30分までとする。

イ 緊急時は、本区との協議の上、対応する。

③ 障害対応

ア 障害発生時の連絡体制及び対応フロー等をあらかじめ定めること。

イ サービス監視により障害及び障害を招きうる事象を検知した場合、速やかに職員向け管理画面等を通じて本区に通知の上、必要な対策を迅速に講ずること。

(8) その他

- ① 本業務に付随して本区の現状を鑑み、システム導入した際に、追加費用なく別途提案できることがあれば提案すること。

- ② 本仕様書に定めのない事項や業務の遂行にあたって疑義が生じた場合については、発注者と受注者が協議の上、決定するものとする。

(9) 納入期限

納入期限は令和6年11月30日までとする。

○自動応答電話システム仕様要件

(1) 概要

- ① 本区の固定電話とは独立したシステムとし、契約後速やかに本区専用の電話番号を提供すること。
- ② 提案者による他の地方公共団体への導入実績があるシステムであること。
- ③ 導入後も継続的に機能更新される SaaS 型のクラウドシステムであること。また、機能更新は原則として契約金額の範囲内で対応できること。

(2) 機能要件

別紙9「機能要件一覧表」の内容を全て満たすこと。なお、「必須」区分の要件のうち1つでも満たさないものがある場合は失格として審査対象外とする。

(3) 非機能要件

別紙10「非機能要件一覧表」の内容を全て満たすこと。

(4) 導入支援要件

- ① 電話自動応答シナリオの設定内容やその他運用に関して助言を行うこと。
- ② システムの操作マニュアルを作成すること。機能改善等により機能が更新されたときには必要に応じてマニュアルの改訂を行うこと。

(5) 保守運用要件

① 運用時間

24時間365日の稼働を原則とすること。ただし、保守等の予定された停止については、その限りではない。

② 障害対応

ア 障害発生時の連絡体制及び対応フロー等をあらかじめ定めること。

イ サービス監視により障害及び障害を招きうる事象を検知した場合、速やかに職員向け管理画面等を通じて本区に通知の上、必要な対策を迅速に講じること。

(6) その他

- ① 本業務に付随して本区の現状を鑑み、システム導入した際に、追加費用なく別途提案できることがあれば提案すること。
- ② 本仕様書に定めのない事項や業務の遂行にあたって疑義が生じた場合については、発注者と受注者が協議の上、決定するものとする。

(7) 納入期限

納入期限は令和6年11月30日までとする。

15 委託料の支払い

各システム実装後、事業者は月毎の委託業務完了後に完了届を提出し、区は履行確認後に事業者の請求に基づいて支払う。実装前の業務改善及びシステムの構築かかる費用は別途支払うものとする。

16 プロジェクトの管理及び成果物一覧、検収方法について

プロジェクトの管理委託については受託者が担うものとする。納品及び成果物については業務報告時に納品成果物一覧を作成し区に提出すること。

各システムの検収方法は、福祉推進課及びDX推進課において検収する。

17 合意管轄

本契約、覚書及び委託契約から生ずる権利義務に関する訴訟については、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的な管轄裁判所とする。

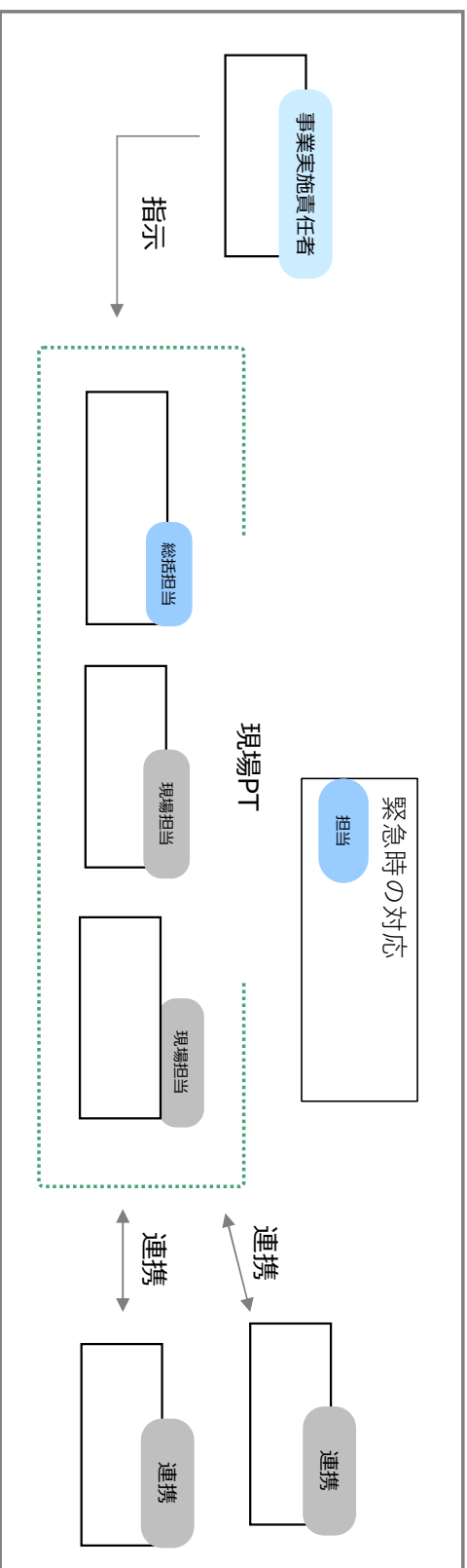
事業計画 【福祉総合窓口業務等DX構築委託】

※公表資料として作成すること

自治体名	東京都江戸川区	人口	690,710人	事業費	千円
事業概要	デジタルデバイドの負担の大きい高齢者・障害者に対し効果的・効率的に負担軽減を図るため障害者・高齢者窓口を総合窓口化し、あわせて伴走事業者を特定し各種ツールを活用した来庁かつ来庁しても迷わないスマートフォンの実現を目指す。				
具体サービス					
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】	【アウトカム指標（成果指標）】			

実施体制

■ 実施の推進体制



【各役割】

名称	名称	役割
事業実施責任者		
総括責任者		
現場担当者		
現場担当者		
連携		

機能要件一覧表

以下の各項目について、提案システムの対応状況を回答すること。

「必須」区分の要件を1つでも満たさない場合は失格とする。

標準対応しているものは「○」、代替案で対応可能なものは「△」、対応不可のものは「×」を記入すること。

「△」を選択した場合、代替案が要求仕様に合致するかを判断するため、必ず備考欄に提案内容の詳細を記載すること。

項番	分類	機能	要件	区分	対応状況	備考	
1	利用者向け機能	トピック一覧	案内対象となる手続トピックの一覧を表示するWebページを生成できること。				
2			一覧ページからは、各トピックの質問画面へ画面遷移できること。				
3			一覧ページには、任意の背景画像や問い合わせ先情報等を表示することができること。				
4		利用者への質問	利用者は、表示される質問について、端末の操作で回答できること。				
5			利用者の負担が少なくなるよう、画面をスクロールせずに質問内容に回答できること。				
6			質問に記載される行政用語に対して、補足説明を示すための単語検索機能を備えること。				
7			質問には、補足の説明書きや画像を挿入できること。				
8			質問の内容や手続名称等にルビを振れること。				
9			利用者の回答に応じて、条件分岐により最適な質問内容画面が表示されること（不要な質問は表示されないように制御できること）。				
10			回答開始前に、想定される質問数および所要時間の目安が表示できること。				
11			手続案内	質問へ回答後、回答結果に応じて最適な行政手続を一覧で案内する絞込結果画面を表示すること。			
12				絞込結果画面では、行政手続の名称、行政手続を行える窓口や場所、行政手続に必要な持ち物や書類が表示されること。			
13				絞込結果画面の行政手続名称から、既に公開している制度概要等を説明するページにリンクできること。			
14		絞込結果画面において、行政手続きに必要な書類等を一度にまとめてダウンロードできるようにすること					
15		絞込結果画面において、今後のサービス改善等を目的とした、利用者アンケートを実施できること。					
16		絞込結果画面において、回答履歴を確認でき、回答履歴を修正して再度回答できるようにすること。					
17		絞込結果画面において、電子申請へのリンクが設定可能であること					
18		絞込結果画面において、手続きを行う場所へのGoogleマップのリンクが設定可能であること					
19		絞込結果は印刷が可能なこと。印刷の際は、紙への印刷に最適化された印刷画面を表示できること。					
20		絞込結果画面のURLを保存しておくことで、後日絞込結果画面を質問に再回答することなく表示できること。					
21		絞込結果画面において、当該ページのURLを申請者が閲覧しやすい他システム（LINE等）に共有できること。					
22	職員向け機能	手続掲載	所定の形式の表計算ソフト（Excel）を用いて掲載する手続きの内容・利用者への質問・表示条件等を規定できること。				
23			所定の形式の表計算ソフト（Excel）をシステムにアップロードすることでページを更新できること。				
24			手続きの内容や利用者への質問は、管理画面上から直接編集することもできること。				
25			利用者への質問は、YES・NO形式、チェックボックス形式、ラジオボタン形式から質問毎に設定できること				
26			手続き案内システムから遷移できるリンク先のページがリンク切れ等によりアクセスできなくなる事象が発生した場合に職員に対してアラートを通知する機能等により、利用者が閲覧したい情報が閲覧できなくなっている状態を早期に解決できるよう留意すること。				
27			過去アップロードしたものを遡って確認でき、必要に応じて以前のバージョンに復元できること				
28			アップロードしたものを公開する前に、テスト機能により動作を確認できること				
29			公開されたページは、職員の手操作によりいつでも公開終了できること。また、任意の日時を指定しての公開終了予約にも対応すること。				
30			利用状況の確認	公開しているトピックの月ごとの利用ユーザー数、遷移率等のデータを表示、出力できること。			

非機能要件一覧表

項番	分類	機能	要件
1	利用環境	システム利用者	利用者は区民および職員とする。
2		利用者環境	パソコン、スマートフォン、タブレット端末で利用できること。
3			端末ごとにサイトについて、コンテンツの個別編集による多重管理が発生しない仕組みであること。
4		職員環境	パソコン端末で利用できること。
5	信頼性要件	信頼性要件	稼働率は99.0%以上とすること。 定期的なデータバックアップを実施し、データ保全を行うこと。 障害時の対応フローや連絡体制が構築されていること。
6			
7			
8	性能要件	性能要件	1か月間のリクエストのうち、最低でも90%以上の割合において3秒以内にレスポンスを返す応答性能を目標とすること。なお、応答性能の定義は、サーバがリクエストを受け取ってからレスポンスを返すまでの時間とする。ただし、特定のリクエスト（ファイルダウンロード）に関しては、長い応答時間が避けられない可能性があるため、例外とする。
9			適宜システムのチューニングが行えること。
10			以上の前提条件を担保できる十分なキャパシティを備えること。拡張にあたって、適宜柔軟に対応できるシステム及び機器構成とすること。
11	使用性要件	使用性要件	利用者の利便性向上の観点において、最大限配慮した画面構成とすること。 職員の業務効率化の観点において、最大限配慮した画面構成とすること。
12			
13			画面の構成は、操作を効率的に行えるよう、画面の遷移、入力操作方法等に配慮するとともに、全システムにおいて、一貫性があるインターフェースであること。
14			ウェブアクセスセキュリティへの対応として、高齢者・障害者等配慮設計指針-情報通信における機器・ソフトウェア・サービス-第3部：ウェブコンテンツ (IIS X 8941-3: 2016) に配慮すること。
15	セキュリティ要件	アクセス制御及びログの管理	システムへのアクセス制御を行う機能を設けるとともに、システムログ及びアプリケーションログを取得し、取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能を設けること。 WEBサイトへの負荷を考慮した上で、アクセスログを取得し、本市が要請した場合、直ちにアクセスログの提示が可能であること。なお、ログの収集、一元管理、一定期間中の保存が可能であり、検索、統計分析、編集、プリント出力等を可能とする最低限の機能を有すること。
16			
17		暗号化	通信および蓄積データに対して暗号化を行えること。
18		監視	セキュリティ機能の稼働状況を監視し、必要に応じて警告等を発する機能を設けること
19		脆弱性対策	未知のウイルスやマルウェア等の対策を講じ、必要に応じてOS やミドルウェアのパッチやバージョンアップ等の諸施策を実施すること。
20		サービス監視	公開するページは24時間365日の稼働を原則とすること。ただし、保守等の予定された停止については、その限りではない。
21		障害管理	サービス監視により障害および障害を招きうる事象を検知した場合、速やかに職員用管理画面等を通じて本市へ通知の上、必要な対策を迅速に講じること。
22	運用保守要件		稼働診断、定期点検等により、障害の予防を行うこと
23			障害対応履歴の集積、障害原因の分析により、再発防止に努めること。
24		問合せ対応	原則として平日(土・日曜日、祝日を除く)の9時00分から17時30分までとする。
25			緊急時は、本区との協議の上、対応する。
26			問い合わせの受付および回答手段は、電話、電子メールとする。

機能要件一覧表

以下の各項目について、提案システムの対応状況を回答すること。
「必須」区分の要件を1つでも満たさない場合は失格とする。
標準対応しているものは「○」、代替案で対応可能なものは「△」、対応不可のものは「×」を記入すること。
「△」を選択した場合、代替案が要求仕様と合致するかを判断するため、必ず備考欄に提案内容の詳細を記載すること。

項番	分類	機能	要件	区分	対応状況	備考
1	利用者向け機能	登録・認証機能	公開サイトで利用者アカウントを登録および退会ができること。 パスワード再発行を行えること。 利用者アカウントを登録しない場合でも、メール認証によって申請できる設定を追加できること。 メール認証時の件名に団体名と手続名が表示されること。 Googleアカウント等を用いたソーシャルログインに対応すること。 GPIXID（法人・個人事業主向け共通認証システム）を用いたログインに対応すること。			
2			必須・任意入力項目の区別ができるレイアウトであること。 入力欄れや入力不備がある場合にエラーメッセージを表示できること。 入力項目に対する補足説明を付記できること。補足説明は、以下ボタンに対応すること。 利用者の入力内容に応じた申請項目を表示できるよう、項目の表示条件規則を複数段階にわたり、設定できること。 入力内容の一時保存ができること。			
3			申請情報の入力機能			
4			電子署名機能（公的個人認証）			
5			電子署名機能（商業登記認証基盤）			
6			オンライン決済機能（クレジットカード）			
7			電子署名機能（ペイジー）			
8			申請機能			
9			申請前に修正が必要な箇所だけ修正できること。 申請情報送信時、登録した電子メールアドレス宛に申請受付通知を自動送信されること。 申請情報送信後、オンライン手続に関するアンケートに回答できること。 申請受付状況を確認できること。 過去申請した内容を確認できること。			
10			申請履歴の確認			
11			申請履歴の確認ページからも交付物の確認・ダウンロードができること。			
12			職員用アカウントでログインできること。 パスワードを設定でき、各グループごとに閲覧可能な手続の権限設定を行えること。 職員用アカウントにメールアドレスを登録できること。 セキュリティのため、ログインに5回以上失敗した場合、アカウントが自動でロックされること。アカウントがロックされた場合は管理者権限により解除できること。			
13			職員用アカウントの一覧をCSVで出力できること。			
14			任意の名称の申請テンプレートを作れること。 事業者が事前に用意しているテンプレートを元に一部の申請フォームを作れること。 以前作成したフォームをコピーして新たなフォームを作れること。 作成した申請フォームに、以下の情報を付記または設定できること。 申請者属性を選択できること。属性は、個人、法人、団体の3属性が選択可能であること。 個人の申請の場合、マイナンバーカードによる公的個人認証の要否を選択できること。 法人の申請の場合、商業登記証明書による認証の要否を選択できること。 手続ごとに受け付けられる申請数の上限を設定できること。			
15			任意の名称の申請テンプレートを作れること。			
16			事業者が事前に用意しているテンプレートを元に一部の申請フォームを作れること。			
17			以前作成したフォームをコピーして新たなフォームを作れること。			
18			作成した申請フォームに、以下の情報を付記または設定できること。			
19			申請者属性を選択できること。属性は、個人、法人、団体の3属性が選択可能であること。			
20			個人の申請の場合、マイナンバーカードによる公的個人認証の要否を選択できること。			
21			法人の申請の場合、商業登記証明書による認証の要否を選択できること。			
22			手続ごとに受け付けられる申請数の上限を設定できること。			
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
32						
33						
34	職員向け機能	登録・認証機能				
35						
36						
37						
38						
39						
40						
41						
42						
43						
44						
45						
46						
47						
48						

項番	分類	機能	要件	区分	対応状況	備考
49			設定可能な申請項目は、以下のような凡例を備えること。また、それらを自由に追加・削除できること。			
50			添付ファイルの添付可能な拡張子を設定できること。設定可能な拡張子は最低限下記を有すること。			
51			添付ファイルは1ファイル当たり上限容量として10MBまで設定できること。			
52			1申請あたり、上限100MB以上のファイル添付を受け付けられること。			
53			テキストボックス（1行の任意記入様式）について、最低限以下の入力制限をかけられること。			
54			選択肢式の申請項目（ラジオボックス・セレクトボックス・チェックボックス）に関しては、選択肢に対して内部管理用のIDを任意に付与できるようにすること。また、申請情報をCSVファイルに出力する際は、内部管理用のIDの情報がCSVファイルに記載される形式で出力できるようにすること。			
55			計算式を設定することで、ある申請項目に入力された内容を参照し、別の申請項目に自動で計算結果が反映できること。計算処理は少なくとも4則演算およびSWITCH関数・ROUND関数・IF関数・COUNT関数に対応すること。			
56			日付について、入力できる期間の制限をかけられること。			
57			利用者の入力内容に応じて申請項目を表示できるよう、項目の表示条件規則を複数段階にわたり、設定できること。			
58			項目の表示/非表示、必須/任意の設定を可能とすること。			
59			利用者の状況により入力数が増減する情報は、繰り返し要素により利用者が任意に申請数を変えられること。			
60			繰り返し要素の繰り返し上限数・下限数をそれぞれ設定できること。			
61			繰り返し要素を追加した場合、繰り返し要素の入力内容をコピーした状態で複製できること。			
62			作成した申請フォームごとに様式を設定できること。			
63			利用者によって入力される申請情報を入力する様式のレイアウトを設定できること。			
64			作成した申請フォームごとにアクセスURLを発行できること。			
65			作成した申請フォームごとにドメインを除いた部分に関して一意のアクセスURLを設定できること。			
66			利用者への申請通知機能として、以下のタイミングで自動送信メールを送付できること。かつ、自動送信メールの文面を職員が手続単位で設定できること。			
67			作成した申請フォームに対して、二次元コードを生成し、その画像ファイルをダウンロードできること。			
68			申請一覧画面を表示できること。			
69		申請管理機能	申請一覧画面では、申請フォーム（手続）名で申請の絞り込みができること。			
70			申請に添付された電子ファイルは、職員の操作端末にダウンロードできること。また、LGWAN端末で操作する際は、自動で無害化処理が行われること。			
71			電子ファイルのダウンロードは、申請一覧画面で対象の申請を選択し、複数ファイルを一括出力できること。			
72			申請情報を確認できること。			
73			新規申請到達時、その手続を所管しているグループに登録されたメールアドレス宛に、申請があった旨をメールで通知できること。			
74			申請情報を出力対象期間を選択した上でCSV形式で出力できること。			
75			申請情報の詳細画面から一件ごとにCSV形式で出力できること。			
76			申請情報の詳細画面から、利用者が入力した申請情報を、申請フォーム作成時に設定した様式として一件ごとにPDF形式で出力できること。			
77			申請の確認状況に応じたステータス登録ができること。ステータスは以下とする。			
78			申請一覧画面からステータスで絞り込みができること。			
79			ステータスを完了・差し戻し・取り下げに変更したときに、申請内容の詳細画面及び自動送信されるメール内に利用者への任意のメッセージを登録できること。			
80			手続ごとの申請一覧画面から、手動もしくははCSVアップロードで選択した、上限500件までの申請のステータスを一括で更新できること。			
81			未処理や処理中等の業務未完了な申請を優先的に確認できるよう、申請一覧画面から指定した対応ステータスを絞り込み、表示できること。			
82			申請ごとに内部管理用のコメントが残せること。その際、コメントの内容に加えて職員のアクセス名や日時も自動記録されること。			
83			決済情報を確認できること。			
84			申請ごとに事前に設定した項目名に関する内部管理情報を登録できること。			
85			申請一覧画面から、CSVをダウンロードすることで内部管理情報を一括で登録できること。			
86			交付物として、利用者がダウンロードできるファイルをダウンロードできること。			
87			交付物をダウンロードする場合、利用者への通知の要否を都度選択できること。			
88			申請フォーム作成時に予め設定した様式に対し、任意の申請情報及び申請受付後に付加した内部管理情報を印字・出力し、選択した申請に一括で交付できること。			
89			申請受理以降の職員の処理状況を確認できること。最低限、以下の処理過程を操作日時及び操作アカウント名とともに確認できること。			
90		申請内容訂正機能	申請内容に不備があった場合、その不備内容に応じて必要と認められる際に職員側で訂正できること。			
91			訂正方法は、最低限以下2通りの訂正機能を備えること。			
92			訂正した内容を元に申請の処理ができること。			
93		事後決済機能	受け付けた申請・審査内容に応じて、職員が追加で費目・税率を記載して決済依頼を出せること。			
94			受け付けた申請・審査内容に応じて、返金処理ができること。			
95			返金処理は全額だけでなく、費目ごとに金額を指定して一部返金処理ができること。			
96			申請を差し戻したした場合、全額が自動で返金されること。			
97			決済依頼、全額返金処理、一部返金処理をする際に、任意でメッセージが送れること。			
98		インボイス制度対応機能	インボイス制度に基づき、簡易通格請求書及び適格請求書の形式で申請者が支払った内容を支払明細書として交付できること。			
99			請求者発行者の名称は手続の所管する部署などに応じて変更することができること。			
100			申請者は決済が完了した申請についてインボイス発行依頼を自治体に送付できること。			

項目	分類	機能	要件	区分	対応状況	備考
101		申請者レビュー機能	利用者が申請完了後に回答したアンケート結果を確認できること。			
102			申請フォームごとにアンケート結果を確認できること。			
103			アンケート結果を出力対象期間を選択した上でCSV形式で出力できること。			
104		検証用機能	本区職員が作成した申請フォームの動作を検証するテスト機能があること。			
105		集計機能	申請フォーム作成数、申請数をそれぞれ集計出来ること。			
106			申請日時（期間）・グループ・管理ステータス等を区分して集計出来ること。			

非機能要件一覧表

項番	分類	機能	要件
1	利用環境	利用者環境	パソコン、スマートフォン、タブレット端末で利用できること。
2			サポートするOSやブラウザについては以下の種別の最新バージョンに関して動作保証すること。
3		職員環境	LGWAN端末から管理画面にアクセスできること。
4			ログインはID・パスワードとワンタイムパスワードによる二段階認証を行えること。
5			設定によってインターネットから管理画面にアクセスできること。
6			インターネット経由で職員向け管理画面にアクセスする際、接続可能なグローバルアドレス予め設定し、市のネットワーク以外から第三者がアクセスできないよう制限を行えること。
7	信頼性要件	信頼性要件	定期的なデータバックアップを実施し、データ保全を行うこと。
8			障害時の対応フローや連絡体制が構築されていること。
9	性能要件	性能要件	1か月間のリクエストのうち、最低でも90%以上の割合において3秒以内にレスポンスを返す応答性能を確保すること。なお、応答性能の定義は、次の通りとする。
10	使用性要件	使用性要件	利用者の利便性向上の観点において、最大限配慮した申請画面構成とすること。
11			職員の業務効率化の観点において、最大限配慮した画面構成とすること。
12	セキュリティ要件	アクセス制御及びログの管理	システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。
13			セキュリティインシデントやリソース使用状況の検証のためのログ分析ができること。
14			個人番号を入力する項目は、入力されたデータに対して適切な暗号化処理を行うこと。また、個人番号利用事務に対応するため、管理画面上、個人番号入力項目はマスキングされた状態で表示とし、個人番号の表示操作を実施時にはログを取得する等の機能を有すること。
15		暗号化	通信および蓄積データに対して暗号化を行えること。
16		脆弱性対策	未知のウイルスやマルウェア等の対策を講じ、必要に応じてOSやミドルウェアのパッチやバージョンアップ等の諸施策を実施すること。

以下の各項目について、提案システムの対応状況を回答すること。

「必須」区分の要件を1つでも満たさない場合は失格とする。

標準対応しているものは「○」、代替案で対応可能なものは「△」、対応不可のものは「×」を記入すること。

「△」を選択した場合、代替案が要求仕様と合致するかを判断するため、必ず備考欄に提案内容の詳細を記載すること。

項番	分類	機能	要件	区分	対応状況	備考
1	利用者向け機能	予約機能	利用者向けに窓口の予約WEBページを作成し、インターネット上で公開できること。			
2			予約ページには日付・時間帯を1画面で表示し、リアルタイムで予約枠の空き状況を一目で把握できること。○×形式等で予約可能/不可能を視覚的に判別できるインターフェースであること。			
3			利用者が使用する画面は通常利用されると想定される、PC、タブレット、スマートフォン等の各端末に対応したレスポンスデザインとすること。			
4			メールアドレス認証またはユーザアカウントによるログインのいずれかの方法により、利用者の本人確認を行えること。			
5			アカウント作成時、GoogleアカウントおよびLINEアカウント等を用いたソーシャルログインに対応すること。			
6			来庁時の手続きに関する所要時間を画面上で確認できること。			
7			予約ページでは、予約可能な時間帯を1週間単位で表示できること。			
8			予約ページでは、日時のカレンダー形式または一覧リストでの表示ができること。なお、表示方法は職員側管理画面にて設定できることとする。			
9			一覧リストで予約の空き状況が表示される場合、予約可能な日時のみ表示できること。			
10			予約可能な時間帯は、受付した予約内容に応じ、リアルタイムで更新されること。			
11			一つの窓口で複数手続の予約を受付する場合、各予約の所要時間を元に予約可否の表示を最適化すること。例えば「11:00-11:30」の時間帯で窓口が一つ空いており、予約Aは所要時間30分、予約Bは所要時間60分だった場合、予約Aの予約ページでは予約可能とし、予約Bの予約ページでは予約不可と表示されること。			
12			予約者情報を入力する際、予約者名・電話番号・連絡事項等の予約に必要な情報を入力できること。			
13			予約確定前に確認画面を設け、予約日時および予約時に必要な情報を一覧で表示できること。また、各予約情報を確認画面にて編集できること。			
14			予約完了後に表示される画面において、予約情報をGoogleカレンダーに登録するためのリンクを表示できること。			
15			予約完了後、利用者が登録したメールアドレスに対して予約情報が記載されたメールが自動で送付されること。			
16			予約前日の所定の時間に、利用者が登録したメールアドレスに対して予約情報が記載された再確認のためのメールを自動送付できること。			
17			過去の予約情報を利用者自身で変更・キャンセルできること。			
18	職員向け機能	登録・認証機能	職員用アカウントを発行し、ID/パスワードにより認証ログインできること。			
19			任意の組織（以下、グループ）を設定でき、職員用アカウントを所属させられること。			
20			各グループごとに閲覧可能な窓口・予約ページの権限設定を行えること。			
21			連続して一定回数以上ログインに失敗した場合に、一定期間ログインができないなど、システムへのログインに対してセキュリティを高める機能があること。			
22		職員用アカウントのパスワードリセットが行えること。				
23		窓口管理機能	予約を受け付ける窓口を登録できること。			
24			以前作成した窓口の情報をコピーして新たな窓口を登録できること。			
25			登録した窓口には、予約を受け入れる曜日・時間帯を設定できること。			
26			窓口に対して予約を受け入れる上限数を登録できること。また、上限数は予約を受け付ける曜日・時間帯ごとに設定できること。			
27			繁忙時間帯のみ予約を受け入れられる上限数を増やすなど、登録した窓口について特定の期間のみ通常時とは異なる設定ができること。また、上限数は増加だけでなく減少にも対応できること。			
28			登録した窓口で受け付ける予約について、予約ページを複数紐づけられること。			
29	登録した窓口紐付けられた予約ページを一覧で確認できること					
30	窓口の設定内容を保存したまま、一時的に予約受付を停止できること。					
31	予約ページ管理機能		行政手続ごとに予約ページを登録できること。なお、予約ページには、予約ページのタイトル、手続きの詳細情報、予約を受け入れる窓口を紐づけられること。			
32			以前作成した予約ページをコピーして新たな予約ページを登録できること。			
33		定期的・常時受け付けているような手続きに関する予約の場合、予約ページに表示する予約間隔を設定できること。例えば、5分ごとの受け入れ設定の場合、9:00、9:05、9:10等5分おきに予約ができること。				
34		窓口での目安所要時間を登録でき、予約ページに表示できること。				
35		予約受付開始日時、予約受付締切日時をそれぞれ設定できること。				
36		予約を受け付ける期間、受け付けない期間を複数設定できること。				
37		予約ページの公開/非公開を設定できること。非公開後も設定内容は保持され、後日同様の内容を公開できること。				
38		予約ページの内容は、随時変更できること。				

項番	分類	機能	要件	区分	対応状況	備考
39			予約ページごとに、残枠数の表示/非表示の設定が切り替えられること。			
40			予約時に利用者が入力する項目について、最低限以下の凡例を自由に設定・追加・削除できること。 <ul style="list-style-type: none"> ・テキストボックス（1行の任意記入様式） ・テキストエリア（複数行の任意記入様式） ・数値 ・セレクトボックス（単一選択、選択肢はクリックすると表示） ・ラジオボタン（単一選択、選択肢は画面上に全て表示） ・チェックボックス（複数選択、選択肢は画面上に全て表示） ・メール ・日付 ・日付範囲（開始日～終了日を記入可能） ・時間 ・時間範囲（開始時間～終了時間を記入可能） ・日付時間 ・日付時間の範囲（開始日時～終了日時を記入可能） ・電話番号 			
41			テキストボックス（1行の任意記入様式）について、最低限以下の入力制限をかけられること。 <ul style="list-style-type: none"> ・数字 ・ひらがな ・カタカナ ・アルファベット ・半角/全角スペース ・その他、指定した文字列を含む、行の先頭または最後が指定した文字列と一致する等の正規表現を本市職員が設定できること 			
42			項目の表示/非表示、必須/任意の設定を可能とすること。			
43			利用者の状況により入力数に変化する情報は、繰り返し要素により利用者が任意に項目数を変えられること。			
44			繰り返し要素の繰り返し上限数・下限数をそれぞれ設定できること。			
45			利用者への予約完了通知機能として、利用者が予約完了した際に自動送信メールを送付できること。かつ、自動送信メールの文面を職員が予約ページ単位で設定できること			
46			自動送信メールの文面には、以下の項目を変数として設定し、予約内容を反映できること。 <ul style="list-style-type: none"> ・予約者の氏名 ・対象予約の開始・終了日時 ・対象予約の変更・キャンセル締切日時 			
47			予約済みの利用者が、予約日時前に同じメールアドレスで重複した予約を行えないよう制限ができること。			
48			予約ページごとに、公開前後を問わず、アクセスURLを発行できること。			
49			予約ページごとに、検索エンジンの検索結果に表示させる・させないを設定できること。			
50			予約ページごとの限定公開設定に対応すること。限定公開とした予約ページの参照・操作には、システムから生成されるパスワードの入力を必須とすること。			
51			予約前日に利用者宛に自動送信される確認メールについて、その要否および文面を予約ページごとに設定できること。また、職員向けにテスト送信ができ事前に文面の確認ができること。			
52		予約管理機能	予約内容を一覧で見ることができること。一覧の項目は、予約者名、電話番号、メールアドレス、予約窓口名、ステータス、予約日時、予約受付日時等を含むこと。			
53			予約確定・キャンセル等の予約ステータスを管理できること。			
54			職員が電話や対面で予約を受け付けた場合、予約一覧画面から予約登録を職員が手動で予約登録できること。			
55			新規に利用者からの予約が入った際に、その旨を通知するメールを予め職員が設定したメールアドレス宛に自動送信できること。メール送信は予約ページ経由、職員の手動操作いずれの予約についても、行えること。			
56			利用者から職員へ電話で予約を受け付けた場合、利用者が閲覧する予約ページからは予約が不可能と表示される時間でも予約登録が可能なこと。			
57			ネット経由の予約と電話による予約を一覧画面から区別できること。			
58			各予約ページの予約情報一覧をcsv等で出力できること。			
59			複数の予約ページにまたがる予約情報一覧をcsv等で出力できること。			
60			1件ずつの予約情報をcsv等で出力できること。			
61			一覧から予約情報を絞り込むことができること。なお、絞り込む要素は以下に対応すること。 <ul style="list-style-type: none"> ・予約日時について、絞り込み開始～終了までの期間指定が可能なこと ・予約者名 ・予約ステータス ・電話番号 ・メールアドレス ・予約ページ情報 ・予約窓口 			
62			予約情報に対して、本市内部の意思疎通用にメモを登録する機能を有すること。			
63			予約情報を変更できること。			

非機能要件一覧表

項番	分類	機能	要件
1	利用環境	利用者環境	パソコン、スマートフォン、タブレット端末で利用できること。 サポートするOSやブラウザについては以下の種類の最新バージョンに関して動作保証すること。 ・ Google Chrome ・ Safari ・ Microsoft Edge パソコンで利用できること LGWAN端末から管理画面にアクセスできること。 ログインはID・パスワードとワンタイムパスワードによる二段階認証を行えること。 設定によってインターネットから管理画面にアクセスできること。 インターネット経由で職員向け管理画面にアクセスする際、接続可能なグローバルIPアドレスを予め設定し、市のネットワーク以外から第三者がアクセスできないよう制限を行えること。
2		職員環境	子約に関する利用者側・職員側の挙動を確認するためのテスト機能があること。
3			定期的なデータバックアップを実施し、データ保全を行うこと。
4			障害時の対応フローや連絡体制が構築されていること。
5			1か月間のリクエストのうち、最低でも90%以上の割合において3秒以内にレスポンスを返す応答性を確保すること。なお、応答性の定義は、次の通りとする。 ・サーバがリクエストを受け取ってからレスポンスを返すまでの時間とする ・オンライン決済・リアルタイムロード（無害化処理含む）・公的個人認証の処理は、事業者が構築するシステム以外の接続先が関係する機能となる可能性が高いことから、応答性要件の対象外とする
6			データ量、利用者の増加に対して、システムのパフォーマンスが劣化しないように適宜システムのチューニングが行えること
7			拡張にあたって、適宜柔軟に対応できるシステムおよび機器構成とすること。
8	信頼性要件	信頼性要件	利用者の利便性向上の観点において、最大限配慮した申請画面構成とすること。
9			職員の業務効率化の観点において、最大限配慮した画面構成とすること。
10			画面の構成は、操作を効率的に行えるよう、画面の遷移、入力操作方法等に配慮するとともに、一貫性があるユーザーインターフェースであること。
11	性能要件	性能要件	ウェブアクセスセキュリティへの対応として、高齢者・障害者等配慮設計指針一情報通信における機器・ソフトウェア・サービス-第3部：ウェブコンテンツ (JIS X 8341-3: 2016) に配慮すること。
12			職員用アプリケーションの認証制御等のアクセス制御を行う機能を設けるとともに、システムログおよびアプリケーションログを取得し、取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能を設けること。
13	使用性要件	使用性要件	WEBサイトへの負荷を考慮した上で、アクセスログを取得し、本市が要請した場合、アクセスログの提示が可能であること。なお、ログの収集、一元管理、一定期間中の保存が可能であり、検索、統計分析、プリント出力等を可能とする機能を有すること。
14			通信および蓄積データに対して暗号化を行えること。
15			サービスの利用状況を監視し、必要に応じて警告等を発する機能を設けること。
16			未知のウイルスやマルウェア等の対策を講じ、必要に応じてOSやミドルウェアのパッチやバージョンアップ等の諸施策を実施すること。
17			
18	セキュリティ要件	アクセス制御及びログの管理	
19			
20			
21			
22			

項番	分類	機能	要件
23	運用保守要件	サービス監視	公開するページは24時間365日の稼働を原則とすること。ただし、保守等の予定された停止については、その限りではない。
24		障害管理	サービス監視により障害および障害を招きうる事象を検知した場合、速やかに職員用管理画面等を通じて本市へ通知の上、必要な対策を迅速に講じること。
25			稼働診断、定期点検等により、障害の予防を行うこと
26			障害対応履歴の集積、障害原因の分析により、再発防止に努めること。
27		問合せ対応	原則として平日(土・日曜日、祝日を除く)の9時00分から17時30分までとする。
28			緊急時は、本区との協議の上、対応する。
29			問い合わせの受付および回答手段は、電話、電子メールとする。

機能要件一覧表

別紙 9

以下の各項目について、提案システムの対応状況を回答すること。

「必須」区分の要件を1つでも満たさない場合は失格とする。

標準対応しているものは「○」、代替案で対応可能なものは「△」、対応不可のものは「×」を記入すること。

「△」を選択した場合、代替案が要求仕様と合致するかを判断するため、必ず備考欄に提案内容の詳細を記載すること。

項番	機能	要件	区分	対応状況	備考
1	電話自動応答機能	電話からの着信を自動受付し、音声による自動応答を行うこと。			
2		自動応答の内容は設定されたシナリオに沿った挙動を行うこと。			
3		設定されたシナリオに従って電話着信を本市の固定電話に振り分けられること。			
4	職員向け基本機能	職員用管理画面を用意できること。管理画面にはインターネット環境・LGWAN環境の双方からアクセスできること。			
5		管理画面にアクセスするための職員用アカウントを発行できること。			
6		グループを設定でき、各グループごとに閲覧可能なシナリオの権限設定を行えること。 例：市民課というグループを作成し、市民課の所管する手続情報のみが閲覧できる			
7		職員アカウントにメールアドレスを登録できること。			
8		セキュリティのため、ログインに5回以上失敗した場合、アカウントが自動でロックされること。アカウントがロックされた場合は管理者権限により解除できること。			
9		職員用アカウントの一覧をCSVで出力できること。			
10	電話自動応答シナリオ作成機能	職員用管理画面において職員自身でいつでもシナリオを作成・修正できること。			
11		シナリオの作成にあたり、音声ガイドンス、入力受付音声ガイドンス、SMS送信の選択肢の中から選択できること。			
12		以前作成したシナリオをコピーして新たなシナリオを作成できること。			
13		作成できるシナリオの階層に制限がないこと。			
14	ログ確認機能	入電時の発信元番号、入電日時、入力受付音声ガイドンスの入力キーといったログを管理画面上で確認できること。			

非機能要件一覧表

項番	分類	機能	要件
1	利用環境	職員環境	LGWAN端末から管理画面にアクセスできること。 ログインはID・パスワードとワンタイムパスワードによる二段階認証を行えること。 設定によってインターネットから管理画面にアクセスできること。
2			インターネット経由で職員向け管理画面にアクセスする際、接続可能なグローバルアドレス予め設定し、市のネットワーク以外から第三者がアクセスできないよう制限を行えること。
3			定期的なデータバックアップを実施し、データ保全を行うこと。
4			障害時の対応フローや連絡体制が構築されていること。
5	信頼性要件	信頼性要件	
6			
7	セキュリティ要件	アクセス制御及びログの管理	システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。
8			セキュリティインシデントやリソース使用状況の検証のためのログ分析ができること。
9		暗号化	通信および蓄積データに対して暗号化を行えること。
10		脆弱性対策	未知のウイルスやマルウェア等の対策を講じ、必要に応じOSやミドルウェアのパッチやバージョンアップ等の諸施策を実施すること。