

(様式7)

企画提案書

1 [相談者が利用しやすい登録方法やデザインの工夫]

1 8歳未満の子どもやその保護者など相談者が多岐にわたる中で、特に小中学生などが利用しやすい登録方法（メール等）やデザインなど、工夫する点を提案してください。

■パッケージコンセプト

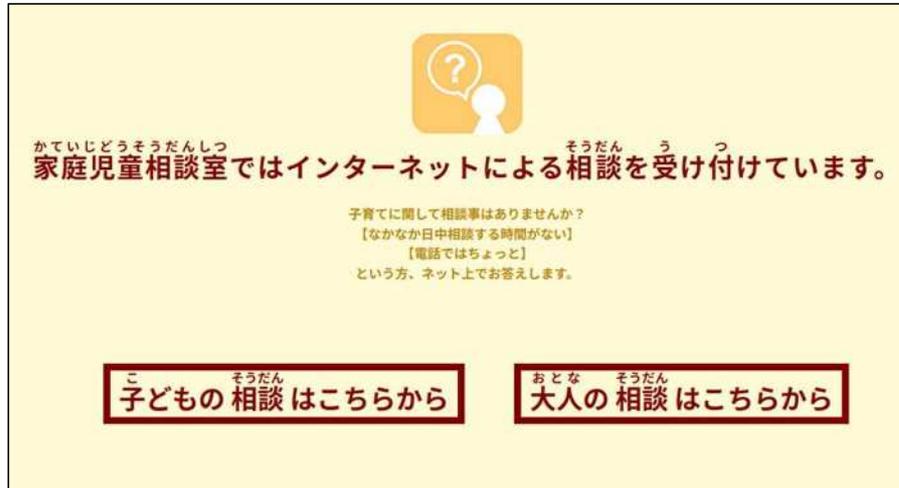
提案するパッケージシステムは、利用者が気軽に相談が行えるように、以下のコンセプトをベースとしたシステムです。

《パッケージシステムの特徴》

- ① シンプルな画面デザイン
- ② 昨今の利用シーンにおけるデバイスの多様性から、レスポンシブデザインを採用
- ③ 直感的な操作が行えるようなナビゲーション形式を採用
- ④ 利用者は保護者だけでなく小中高生と幅が広いことから、ニュアンスや平仮名の利用は偏り過ぎないように中立を取る表現
- ⑤ 相談画面への入り口を、大人向け・子ども向けで分けることで、子どもからでも相談をしてよいイメージを強調

《操作画面のポイント》

- ① 大人向け・子ども向けで相談登録の入り口をわけることで、子どもが気軽に相談を行える仕組みを設けており、かつ子ども向けには適切なルビ振り



- ② 入力項目間のマージンを取ることで、視覚的に誤認識・誤操作をしにくいデザイン

The screenshot shows a registration form with a yellow background. It starts with a question mark icon and the text: "初めての方、または、相談したいお子様が変わった方。" (For first-time users or when the child you want to consult has changed). Below this, it says: "ご相談内容を理解するうえで重要な要素になりますので、お手数ですが、下記の項目にご記入ください。" (To understand the consultation content, it is an important element, so please take a moment to enter the following items). A note in red says: "(必須となっている項目は、必ず入力してください)" (Please be sure to enter required items). The form has two input fields: "あなたの氏名を記入してください。(ニックネーム可)" (Please enter your name. (Nickname OK)) and "必須 あなたの年齢を記入してください。(半角数字) 歳" (Required: Please enter your age. (Half-width numbers) years).

- ③ 選択式の項目はプルダウンでなくラジオボタン方式にすることで、全ての選択肢を一目で把握できるため、相談を行うことへの敷居を低く思わせるイメージ

必須 あなたの性別を選択してください。 女性 男性

必須 あなたのお住まいを選択してください。 地域1 地域2 地域3
地域4 地域5 地域6
地域7 地域8 地域9
地域10 地域11 地域12
地域13 地域14 地域15
地域16 地域17 地域18
地域19 地域20 未設定

必須 お子様との関係は 母親 父親 子ども本人
その他

- ④ 画面遷移や登録確定などのボタン操作は、大きいボタン表示にすることで分かりやすく、かつ操作しやすいサイズ

すでにID、パスワードをお持ちの方で、回答をご覧になりたい方、再度相談をしたい方はこちらからログインしてください。

メールアドレス

メールアドレスを入力いただきますと、回答ができたときにお知らせします。

※お預かりした個人情報は、相談回答の通知連絡のみ使用させていただきます。
※上記目的に同意される方は、相談へボタンを押して先に進んでください。
※その他、個人情報に関するお問合せは[プライバシーポリシー](#)をご覧ください。

- ⑤ 操作ステップ毎に入力情報をチェックし、必須項目やメールアドレスの入力誤りをナビゲート

ご相談内容を理解するうえで重要な要素になりますので、お手数ですが、下記の項目にご記入ください。

(必須となっている項目は、必ず入力してください)

入力内容に間違いがあります。

次の項目を確認してください。

メールアドレスは入力形式が間違っています。

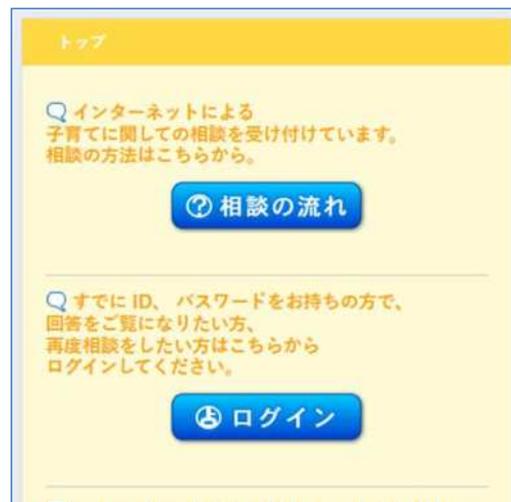
あなたの氏名を記入してください。(ニックネーム可)

電話番号

メールアドレス

メールアドレスを入力いただきますと、回答ができたときにお知らせします。

⑥ スマートフォン等モバイル端末でも表示崩れが起きないレスポンスデザイン



⑦ 相談者にて相談した内容のステータスが見れることの安心感

ただいま下記のご相談を承っています。

相談番号をクリックしてください。相談された内容と、回答済みであれば、回答内容をご覧いただけます。

相談番号	相談日	相談先兼通	回答状況
[324]	2021年10月14日	ほげほげM	受け付けました
[323]	2021年10月13日	ほげほげM	回答が属しています
[322]	2021年10月13日	ほげほげ2	受け付けました
[319]	2021年10月06日	ほげほげM	回答が属しています
[318]	2021年10月06日	ほげほげ2	受け付けました

⑧ 当社システムはメール登録無しでも投稿可能

相談を受け付けました。

回答を上げるまでに1週間～10日程度の日数が必要です。少々お待ち下さい。

回答をごらんいただく際に、下記のID、パスワードが必要になります。忘れないようお気をつけ下さい。

もしID、パスワードをお忘れになられても、相談者のプライバシーを尊重するため、再発行やお電話・メールでのお問い合わせにはお答えすることができません。あらかじめご了承くださいようお願いいたします。

ID	MT000322
パスワード	g3PcOW6e
相談番号	326

閉じる

なお、本システムはウェブサービス開発で主流となっているフレームワークで開発されているため、WEB デザインやプログラムのカスタマイズ適応性が高い特徴を持ちます。一度決定すると変更出来ないパッケージ商品と比較すると、ニーズに適応した優れたサービスを提供します。

- ① 自社開発パッケージだからこそ、機能拡張や機能改定を柔軟に対応が可能
- ② ウェブサービス開発の主流フレームワークの一つである Ruby on Rails を採用しているため、実績のある拡張機能を容易に導入できることから、要望などを短期間での対応が可能
※Ruby on Rails は、他プログラム言語のフレームワーク製品よりも開発生産性が高い特徴をもちます。
- ③ 「運用しながら最適な運用フローを模索しつづけられるシステム」であり、適用性が高い
- ④ 自社開発のその他システムの導入経験から、SNS や外部チャットツールなど外部サービスとの連携機能を追加も可能
- ⑤ クラウド環境・コンテナ技術との親和性が高い技術基盤により、将来的な負荷分散・安定稼働基盤の提供が可能

■本提案でのコンセプト

貴区が求める システム機能要件にすべて適合したシステムを提供するとともに、WEB サイトデザインを手掛ける有識者の知見を盛り込み、大人向け、子ども向けそれぞれの 貴区のニーズにあったデザインへのカスタマイズを行います。

また、子ども向けでは相談内容の表現が難しいことから、既存システムの良いところを踏襲し、感情レベルを分かりやすいアイコン選択を併設することにより、気軽に相談できるようなデザインにします。

≪視認性を考慮したデザイン≫

- ① JIS X8341-3 の基準を考慮し、背景と文字に対しての十分なコントラスト比
- ② 直感的なアイコン・ナビゲーションの配置
- ③ スマートフォン等片手でも 簡単に操作できるように最適化
- ④ 誤操作リスクを減らすため、十分な大きさのボタン・アイコン配置と各要素間の 適切なマージンを設けるデザイン

≪操作性≫

- ① 子どもが秘密にしたい相談内容だった場合など、ワンタッチでサイトから離脱、閉じるなどの緊急退避ボタンの配置
- ② 画面スクロールやナビゲートでは、アイコンまたは大きなボタンによる簡単操作
- ③ フォントサイズやダークモードへの変更により、様々な利用シーンを考慮

「システム機能要件への適合」

貴区が求めるシステム機能要件にすべて適合したシステムを提供します。

項番	機能要件	適合
3.1.1	利用者申請情報登録	○
3.1.2	相談ねっとシステム利用案内書	○
3.1.3	サービス利用の流れ	○
3.2.1	ログイン時の ID とパスワードの入力要求	○
3.2.2	パスワード変更	○
3.2.3	ログアウト機能	○
3.2.4	利用者情報の登録・修正・削除	○
3.2.5	相談ねっとシステムの手動停止機能	○
3.2.6	相談履歴の確認・回答	○
3.2.7	自治体画面でのみ入力・表示できるメモ機能	○
3.2.8	CSV 出力（年度ごと、月ごとで出力が可能）利用者の登録情報、相談内容、統計	○
3.2.9	利用者へのお知らせの登録・修正・削除	○
3.2.10	利用規約の修正	○
3.3.1	利用者ログイン時の ID とパスワードの入力要求	○
3.3.2	利用者パスワード変更	○
3.3.3	利用者ログアウト機能	○
3.3.4	利用者の相談履歴の確認・回答	○
3.3.5	多言語対応（日本語、英語）	○
3.3.6	利用規約を確認	○
3.3.7	自治体からのお知らせの確認	○
3.4.1	ネットワーク及びシステムストレージの操作ログ及びアクセスログの監視・取得	○
3.4.2	システム画面の構成は港区カラーバリアフリーガイドラインの配慮	○

表 1 システム機能要件適合表

※印刷はA4判タテ1枚（両面可）としてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とし、文字フォントはBIZ UD 明朝 Medium とします。

(様式8)

企画提案書

1 [個人情報や情報セキュリティ管理の取組]

区民の個人情報を取り扱うにあたり、個人情報保護やシステムの情報セキュリティ管理に関する取組を提案してください。

■システムの情報セキュリティ管理に関する取組

弊社は最新及び将来に向けての技術動向を鑑み、様々なお客様のシステム構築を実施する中で、ISMS などの国際的な認証を受け、積極的に情報セキュリティ改善活動を今後も継続的に行っております。

【ISMS の取得状況】

規格：ISMS 認証基準 (Ver2.0)

取得年月日：2012 年 4 月

審査機関：財団法人 日本能率協会 (JMAQA)

認証番号：JMAQA-S168

認証範囲：ソフトウェア受託開発 パッケージソフトウェア開発・販売・保守・導入支援 WEB サイト開発

本業務においては、貴区の個人情報保護条例を遵守し、以下の通り、適切なセキュリティ対策を講じます。

■基本的な考え方

システムが取扱う情報には、利用者の個人情報などの外部に情報漏えいした場合に、極めて重大な結果を招く、重要な情報が多数含まれています。これらの情報及び情報を取扱うシステムをさまざまな脅威から防御することは、安定した業務を実現するのみならず、区民/法人の財産やプライバシーを守るためにも必要不可欠です。

弊社は、サイト内に存在する機密性情報を適切に保護し、権限のない者がこれらの情報にアクセスすること、及びこれらの情報の改ざん・破壊等を防止し、セキュリティを適切に管理します。

■プライバシー保護対策

情報資産は常に災害、ハード/ソフトウェアのトラブル、不正アクセスによる改ざん、関係者による漏えいなど、様々な脅威に晒されています。これらの脅威から情報資産を適切に保護し、情報の機密性、完全性を確保し、更に情報の可用性を保持し、情報資産の価値を高めることを目的とした、JISQ27001:2014(ISO/IEC27001:2013)を取得しており、組織内で働く全従業員が情報セキュリティ対策に参画しているとともに、プライバシー保護について、弊社内の「個人情報管理規定」に従い適切に管理します。

■個人情報の取り扱い

個人情報の取り扱いには細心の注意を払い、取り扱いについて区民からの誤解を招かないとともに、外部に漏洩することのないよう、セキュリティが担保されたサーバー上で厳重に管理を行い、データの利用者においては、管理者か使用者かについて役割と責任を明確化します。

■提案システムにおける情報セキュリティの考え方

(1) 物理的セキュリティ

本システムは、デジタル庁が整備・普及を進めているガバメントクラウドにも認定されている Oracle 社の Oracle Cloud Infrastructure (OCI) を利用します。OCI は、高い拡張性、高可用性、堅牢性、セキュリティ、コスト効率、柔軟性など、企業のビジネスに必要な要素が揃っており、現在多くの企業に利用されているパブリック・クラウドです。

(2) 技術的セキュリティ

① インターネットからの不正アクセス対策

業務サーバーは、直接インターネットには公開されないネットワークに配置し、全ての通信は、WAF (Web Application Firewall) 及び中継サーバー (Load Balancer) を経由とともに、ファイヤーウォールで制御を行います。サービス稼働に必要なソース (IP アドレス、ポート) の許可・拒否について、適切なファイヤーウォールポリシーを設定し運用を行います。

また、WAF を配置することで、Dos/DDos などのサイトへの攻撃を防ぎます。

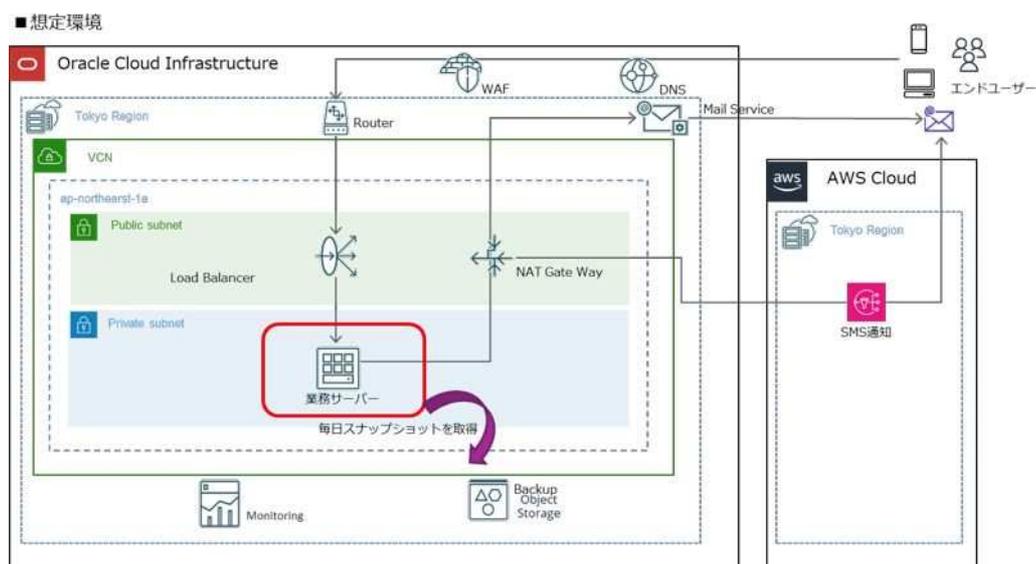


図1 想定環境ネットワーク構成

② アクセス制御について

OS、データベース、アプリケーションの操作には、操作者アカウントとパスワードによる利用を可能とします。利用していないアカウントは全て削除を行い、アクセス制御を明確にすることで、いつ誰が操作したかを迅速に把握することを可能とします。

③ アクセスログ収集とフィルタリング

アクセスログ収集について、syslog-ng を利用し出力するログファイルのフィルタリングとローテート期間を設定し適切に収集と保存を行い、調査等において迅速な利用を可能とします。

④ ウイルス対策

ファイルがアップロードされるサーバーへは、ウイルス対策ソフトの導入を実施し、パターンファイル等が正常に更新されているかを監視します。万が一、ウイルスの感染がされた場合、別途、提出する運用計画書に記載される所定の方法で通知及び対応を実施します。

⑤ 暗号化通信

個人情報やアカウント情報に係る通信には、SSLによる暗号化通信を利用し管理を実施します。

(様式9)

企画提案書

1 [サポート体制について]

・区の担当者向けのヘルプデスクやマニュアル、研修会の実施方法について提案してください。
また、システム障害が発生した場合、どのように対応出来る体制を整えているか提案してください。

■サポート体制の考え

これまでの導入経験を活かした、円滑な導入を行うための支援を実施します。

■研修の実施について

子ども家庭支援センター内の業務担当グループとシステム担当グループの2つのグループに向けた研修の実施致します。各グループの研修目的は、

業務担当グループ : 操作を中心とした業務フローについて

システム担当グループ : 権限などシステム運用に関する操作について

従って上記の各グループが確認しやすいように、操作編・運用編といったマニュアル体系での提供となります。

■ヘルプデスク

Webの問い合わせフォーム、メール、電話のすべての形式で対応します。

① Web 問い合わせフォーム

画面キャプチャーなど問い合わせる内容の資料が多い時などでの利用

② メール

子ども家庭支援センター内での確認メールを転送利用など、メールでの確認、電話連絡後の回答や確認メール

メールはメーリングリストでの運用とします。理由は、弊社の管理者および運用担当者全員に通達することで、対応内容の問題点がないことや対応漏れを防ぎます。

③ 電話

緊急に確認が必要な場合

対応時間： 平日 月曜日～金曜日 9：00～17：00

すべての形式で対応した問合せは管理表で一元管理し、子ども家庭支援センター様と情報共有を行います。その情報をFAQとして活用が可能です。

■システム障害が発生した場合の対応

システム障害はシステム監視によってキャッチすることになります。

しかしすべての障害をキャッチは出来ません。例えば、入力内容によって違う画面がでるなど、システム停止することではなく、動作異常の場合です。この場合は、子ども家庭支援センター様からの連絡によって対応になります。

対応の流れを以下に示します。

《子ども家庭支援センター様からの連絡の場合》

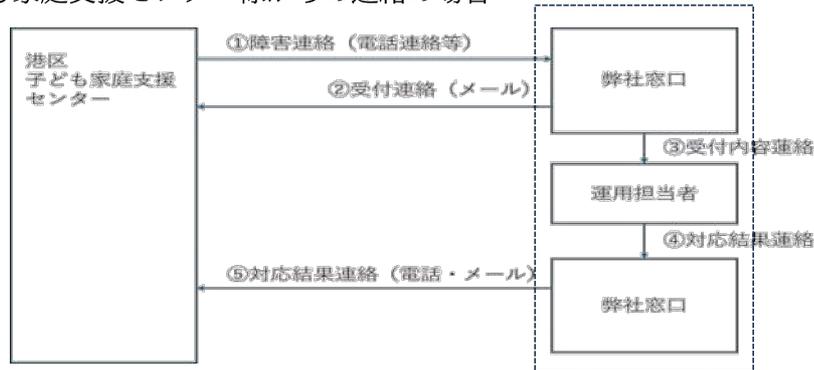


図1 子ども家庭支援センター様からの流れ

- ① 障害事象を貴区の業務担当者様から弊社窓口が連絡を受ける。
- ② 受け付けた事象内容を課題管理表で情報共有する。
- ③ ④ 弊社内で情報共有とともに障害対応実施。
- ⑤ 弊社窓口から業務担当者様へ障害対応結果の連絡。

《システム監視でのキャッチの場合》

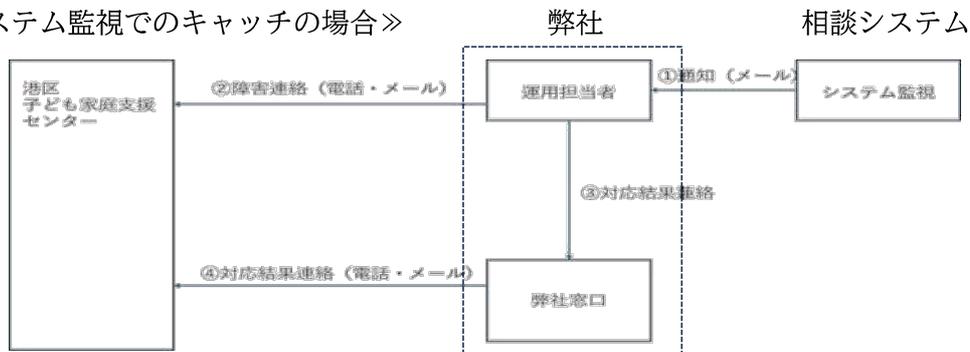


図2 システム監視からの流れ

- ① 相談システムのシステム監視からの運用担当者が異常通知受ける。
- ② 直ちに貴区の業務担当者様へ異常内容の連絡を行う。
- ③ 弊社内で情報共有とともに障害対応実施。
- ④ 速やかに異常解決を実施し、対応結果を弊社窓口へ情報共有。

■保守の体制

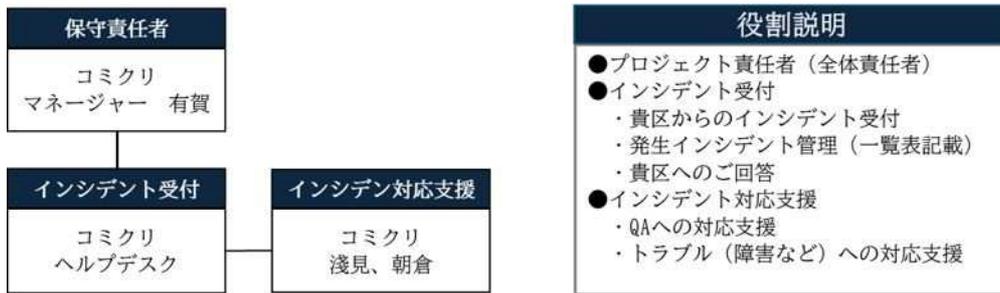


図3 保守の体制

※印刷はA4判タテ1枚（両面可）としてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とし、文字フォントはBIZ UD 明朝 Medium とします。

(様式 10)

企画提案書

1 [システムの操作性や回答作成の補助機能について]

多くの相談内容から任意の情報を検索したり、相談件数の統計を抽出するなど、職員が作業しやすくなるようなシステムの操作性の特徴について記載してください。また、類似の相談内容に対して過去の回答を参考にして作成できる補助機能などがある場合は、その特徴を記載してください。

■職員機能について

職員側の主な機能は以下のとおりです。

機能	説明
相談一覧	ログイン後初期表示される相談一覧 新着順に表示されるため、未着手の案件を視覚的に把握できます
相談検索	登録された相談を条件により検索します
相談内容確認・回答入力	相談内容を確認し回答を入力します。相談区分により過去事例を参照しながら入力することができます また、一時保存、決裁、回答実施の状態を管理できます
統計データ抽出	相談者情報、相談回答情報などを期間指定により抽出し、CSV データとしてダウンロードできます

表 1 主な機能一覧（職員側）

≪相談一覧≫

相談一覧は、相談の新着順（相談日時の降順）に表示されるため、新規の相談の有無を一目で確認でき、相談番号クリックまたは更新ボタンから相談内容確認・回答入力ができます。また、同一相談者からの重複した相談や、明らかに不正な登録を無効にする非表示機能を備えています。

相談先	相談日	相談者ID	相談番号	相談区分	回答状況	回答日	相談者 回答閲覧日	非表示	処理
〇〇子育て支援課相	2022-01-26 06:35	MT000572	[616] み		未着手			<input type="checkbox"/>	更新
〇〇子育て支援課相	2022-01-26 06:35	MT000571	[615] み		未着手			<input type="checkbox"/>	更新
〇〇子育て支援課相	2021-12-25 18:04	MT000569	[613] りえ		未着手			<input type="checkbox"/>	更新
〇〇子育て支援課相	2021-12-02 05:12	MT000567	[611] さかな		未着手			<input type="checkbox"/>	更新
〇〇子育て支援課相	2021-12-02 05:02	MT000566	[610] さかな		未着手			<input type="checkbox"/>	更新
〇〇子育て支援課相	2022-01-30 17:27	MT000575	[619] ま	【児】不登校	受理			<input type="checkbox"/>	更新

図 1 相談一覧画面

《過去回答事例参照》

回答入力では、相談内容の分類である相談区分により過去事例を参照しながら入力することができます。過去事例は別ウィンドウで表示されるため、ウィンドウを並べて表示することで容易に参照・回答ができます。



図4 過去回答事例

《統計データ抽出》

統計データ抽出は、相談者情報・相談回答情報および相談者+相談回答情報の3種類を、相談日の期間指定で抽出し、CSV データとして随時ダウンロードができます。帳票形式ではなく CSV データとすることで、システムデータを2次加工することができ、様々な利用シーンで有効に活用することができます。

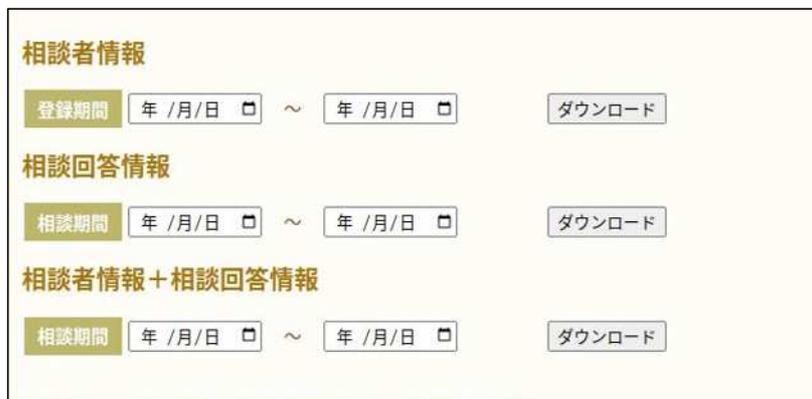


図5 統計データ抽出

※印刷はA4判タテ1枚（両面可）としてください。文字のサイズは原則として11ポイント以上とし、文字フォントはBIZ UD 明朝 Medium とします。