

(様式7)

企画提案書

1 システムの基本仕様について

仕様書を踏まえた上で、システム操作者が直感的かつ容易に操作できる機能や、セキュリティの確保の方法など、システムの基本仕様（特徴）を記載してください。

※画面の遷移イメージを入れるなど、見せ方を工夫してください。

※仕様書の「5. 発注者が求める広聴システム」のどの項目に当たるか分かるようにしてください。

（例：（2）⑥公表支援機能）

1-1 システム概要と利用イメージ

本提案では、以下のシステムを開発対象といたします。

システム名…広聴システム

基盤…Microsoft 365 および Power Platform

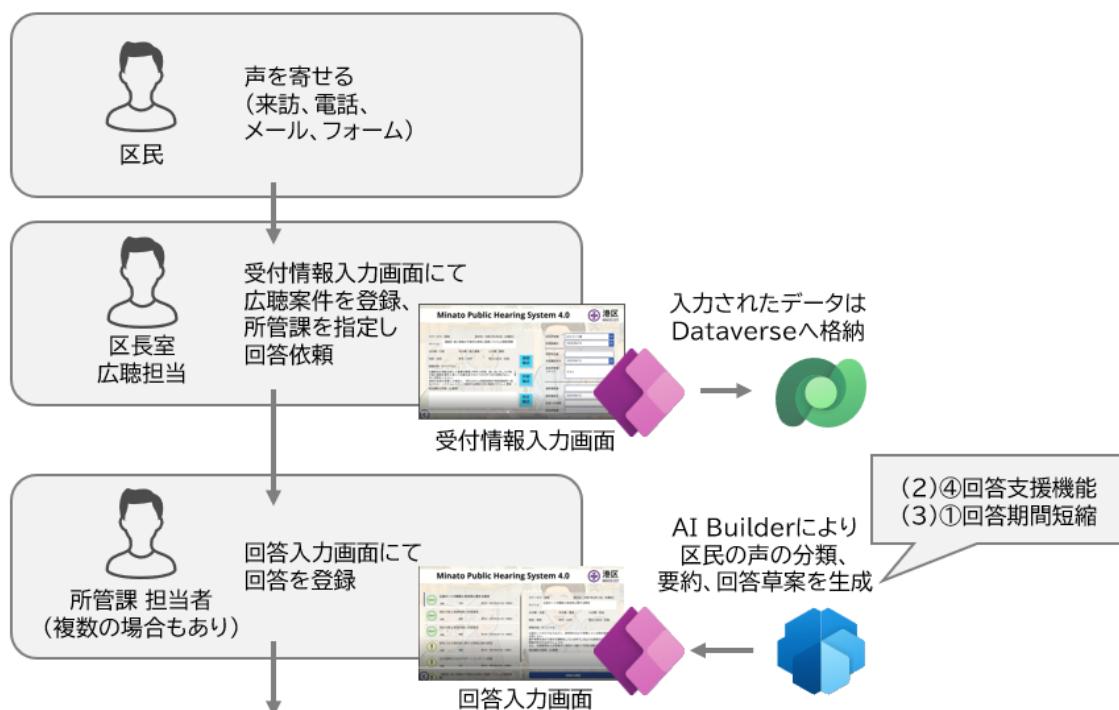
構成要素…Power Apps、Power Automate、Dataverse、AI Builder、Outlook

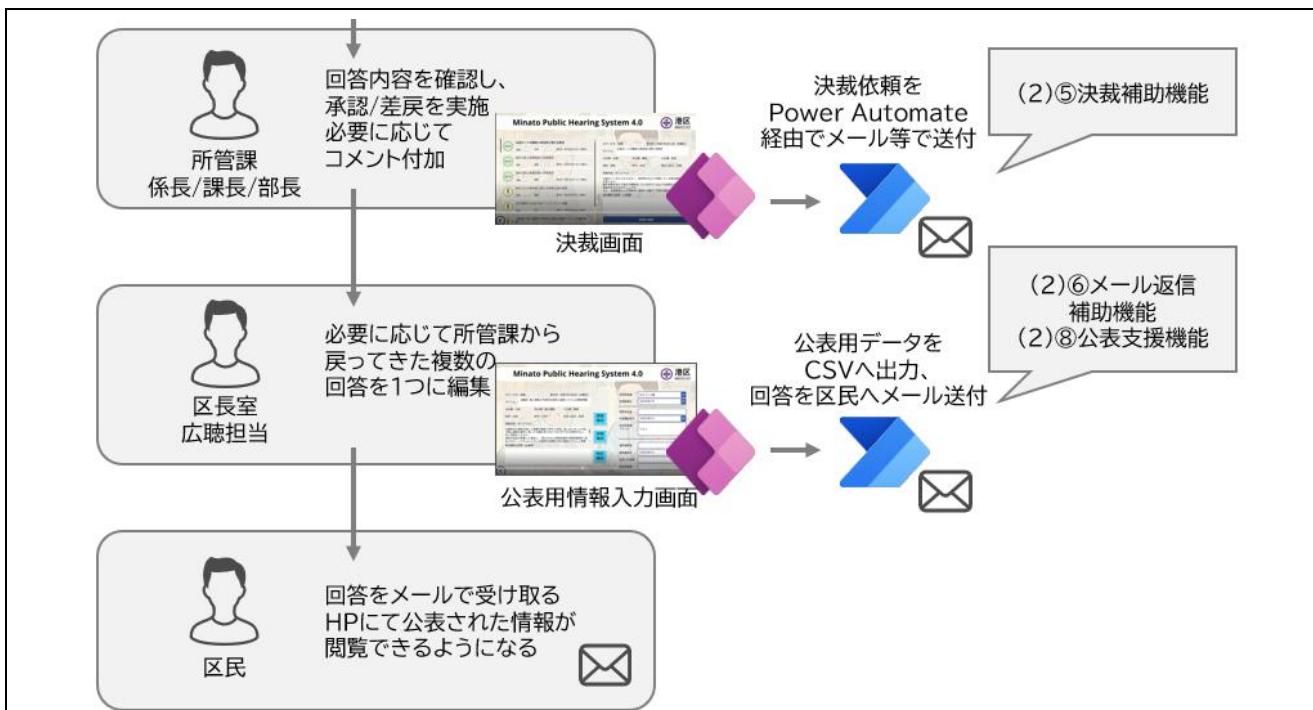
システムでは、寄せられた「区民の声」をデータベースに登録することからはじまり、回答作成、決裁、回答や公表支援までをカバーします。また、システムに組み込まれた自動化ワークフローや生成AIとの連携機能により、業務効率向上および区民サービス向上に寄与します。

例えば以下の機能を備える想定です。

- 回答依頼や決裁、未対応案件のリマインドなど各タイミングで通知（メール等）を送付することにより、庁内の迅速な情報共有を支援
- 生成AIによって区民の声の分類（内容の分類と、肯定的/否定的/中立的といった感情分析による分類）、要約および回答草案を生成（AI Builderを利用）することにより、回答の速さ・質の向上・分析性向上を支援

システムの利用イメージは以下の通りとなります。





前図の通り、各業務で Power Apps キャンバスアプリ（以下、アプリ）の画面の操作を行います。一連の業務で同一のアプリを使用します。アプリは適宜他のシステムと連携します。

アプリの画面遷移イメージは以下の通りとなります（※一案です。正式には業務開始後に検討して決定します）。



1－2 システムの基本仕様

本システムを構成する要素は以下の 5 つとなります。

No.	項目	役割	仕様書 対応箇所
1	Power Apps キャンバスアプリ	利用者が操作する UI となる。画面構成は前述の通り。	
2	Power Automate	以下を自動化ワークフローによって実行する。 <ul style="list-style-type: none">・各種通知の送信（同報、回答依頼、決裁依頼、リマインドなど）・PDF、CSV の出力・データの権限設定・アプリに表示するデータの検索、取得・AI Builder 呼び出し	(2) ①連絡機能 (2) ③リマインド機能 (2) ⑦データ検索・出力機能
3	Dataverse	広聴案件を一元管理するデータベース。 他にも操作ログや各種マスタを管理する想定。	(1) 「区民の声」 一括管理
4	AI Builder	LLM にプロンプトや広聴案件の情報を入力することで、案件を分類したり要約や回答草案の生成を実行したりする。処理を実行するたびに専用のクレジットを消費する。	
5	Outlook	Power Automate で各種通知メールを送付する際にコネクタを使用する。	

1-3 セキュリティ概要

本システムでは以下の方法でセキュリティを確保します。

No.	項目	概要
1	認証・アクセス管理	<ul style="list-style-type: none">利用者の権限によって画面の表示を制御する。例えば、自部署が担当ではない案件は表示しない等（制御の内容は貴区との協議によって決定）。参照のみで更新を許可しない場合は、入力不可の制御を行う。パソコン起動後の AD によるドメイン認証後、Entra ID Connect により同期されている Entra ID に SSO することで広聴システムにサインインする。
2	アクセス制御	<ul style="list-style-type: none">Entra ID の条件付きアクセスにより、アクセス元の IP を制限する。
3	ログ	<ul style="list-style-type: none">ユーザーがいつ、どのデータにアクセスしたかの操作ログを、権限を持った利用者が取得できる。上記ログを一定期間保管する。Entra ID によりアクセスログが収集される。対象者を特定してアクセスログや操作ログを取得できる。
4	サーバのウイルス対策	<ul style="list-style-type: none">Microsoft のクラウドサービス (PaaS, SaaS) を使用してシステムを構築するため、ウイルス対策は Microsoft の責任において行われる。
5	不正侵入・不正利用の防止	<ul style="list-style-type: none">Entra ID を用いて認証認可を行うため、不正侵入・不正利用防止のための対策も Entra ID で利用しているセキュリティ機能に準ずる。
6	暗号化	<ul style="list-style-type: none">すべての Web ページにおいて、HTTPS 通信を行う。暗号化プロトコルは TLS1.2 以上を利用する。

※ 印刷はA4サイズ10枚以下としてください。文字のサイズは原則11ポイント以上とします。

(様式8)

企画提案書

2 業務効率化及び区民サービスの向上について

広聴処理の簡素化による業務効率化や、時代に即した先端技術の活用等による区民サービスの向上につながる、システムの柔軟性・拡張性を視覚的に分かりやすく記載してください。

※仕様書の「5.発注者が求める広聴システム」のどの項目に当たるか分かるようにしてください。

(例：(2) ⑥公表支援機能)

2-1 システムにより期待される業務効率化、区民サービス向上効果

本提案のシステムに期待される効果は以下の通りとなります。

No.	対象者	期待される効果	仕様書対応箇所
1	全体	<ul style="list-style-type: none">・「区民の声」をデータベースで一括管理することで将来的に分析等に利用する。・アプリでいつでも各案件の進捗状況を確認できる。・未処理案件を定期的に棚卸ししリマインドすることで、遅滞を防止する。	(1) 「区民の声」一括管理 (2) ②進捗管理機能 (2) ③リマインド機能
2	区民	<ul style="list-style-type: none">・(内部業務の効率化により)回答を得られるまでの時間を短縮する。	(3) ①回答期間短縮
3	区長室 広聴担当	<ul style="list-style-type: none">・システムで区民へメール回答を送信したり公表用ファイルを生成したりすることで作業時間を見短縮する。	(2) ⑥メール返信補助機能 (2) ⑧公表支援機能
4	所管課 (担当者)	<ul style="list-style-type: none">・生成AIを用いた分類、要約、回答作成の補助により負担を軽減、回答作成の時間を短縮する。	(2) ④回答支援機能
5	所管課 (決裁者)	<ul style="list-style-type: none">・決裁をワークフローで行い通知を自動送信することで連絡の負担を軽減する。	(2) ⑤決裁補助機能

2-2 システムの柔軟性・拡張性

本提案では基盤に Microsoft 365・Power Platform を使用しているため、基盤内の他サービスと連携することでさらなる機能拡張が可能です。連携候補となる主なサービスは以下の通りです。

No.	機能名	概要
1	Power BI	庁内外のさまざまなデータを収集・統合・加工・分析し、グラフやダッシュボードといった視覚的な形式で表現することで、意思決定を支援します。専門知識がなくても直感的に操作でき、作成したレポートを簡単に共有できることが特徴です。
2	Copilot Studio	AI を搭載した独自のエージェントを簡単に作成できるサービスです。顧客対応や業務自動化、データ分析など、様々な用途に合わせた AI アシスタントを構築し、組織の効率化や生産性向上に貢献します。
3	Power Pages	専門知識がなくてもドラッグ&ドロップやテンプレートを使用して外部向けの Web サイトを構築・公開でき、Microsoft サービスと連携して動的なデータを表示したり、ワークフローを自動化したりすることが可能なサービスです。

上記のようなサービスを利用してさらなる業務効率化・区民サービス向上のためにシステムを拡張する案として、以下が挙げられます（※今回の提案には含まれない、将来的に拡張するための参考案になります）。

<広聴案件データの分析>

広聴案件のデータを Power Platform 内で一元管理するため、Power Platform の他機能を用いてデータの詳細な分析を行うことができます。例えば、Power BI を用いて分類や申立人の属性による傾向分析を行ったり、生成 AI (Copilot Studio や AI Builder) を用いて区民の声をもとに施策の提案を行ったりすることが考えられます。

<AI エージェントによる広聴案件対応>

申立人からの電話の文字起こし、はがきの画像、フォームの入力内容を AI エージェントに渡すことで、広聴案件データの登録、所管課の選定・依頼、複数の所管課からの回答の取りまとめなどを AI にて行い、さらに案件対応にかかる時間を短縮します（必要に応じて人間によるチェックのプロセスを含めることも可能）。これにより職員は施策の検討にさらに集中することができます。

Power Platform の基盤上でエージェントを構築することが可能ですので、本提案のシステムが存在する場合は比較的少ない工数で実現が可能です。

<AI チャットによる区民の声の深堀>

HP 等に区民と双方向のやり取りを行う AI チャットを設置し、区民の声に対し深く傾聴を行ったり内容に即した逆質問を適宜投げかけたりします。これにより区民の声を一方通行で収集する場合に比べてより区民の真意が明確な意見を収集しやすくなると考えられます。

前述の通り Power Platform の基盤上でエージェント（AI チャット）を構築することが可能ですので、ここで行われたやり取りを直接データベースに登録するといった機能連携も容易です。

※ 印刷はA4サイズ10枚以下としてください。文字のサイズは原則11ポイント以上とします。
(様式9)

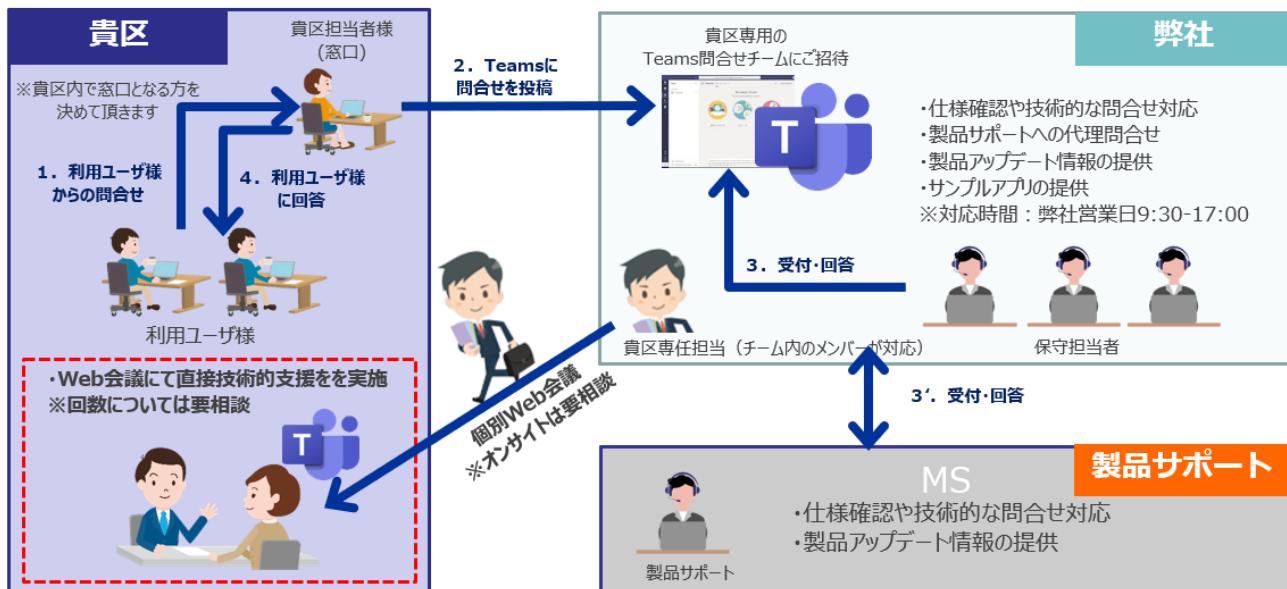
企画提案書

3 保守及び運用支援について

保守、運用体制の支援、操作研修の実施内容などについて記載してください。

3-1 保守

次年度以降、Teams の問合せ用チームでのリモート問合せ、およびWeb会議にて直接の個別相談／技術的支援を実施します。月32時間の枠内で対応いたします。



※Teamsでのやり取りが困難な場合、メールでの対応も可能です。

※月あたりの稼働が32時間（最大時間）に満たない場合、残時間の次月への繰り越しは不可となります。

※毎月の対応時間の増減をご希望の場合はご相談ください。

3-2 研修実施内容

本番環境リリース後、本番運用開始前に以下研修を実施いたします。

いずれも録画した研修を受講対象者に視聴いただく想定です。また、貴区との協議によって定める研修期間内に質問を受付いたします。

No.	項目	概要	備考
1	システム管理者向けトレーニング	<ul style="list-style-type: none">・システムへのサインインをはじめとした全般に関すること・システム維持管理（生成AIに関するメンテナンスを含む）に関すること・ログの取得等の操作に関すること	1回、2時間の実施
2	一般利用者向けトレーニング	<ul style="list-style-type: none">・システムへのサインインから始まる業務フローの各場面における操作方法・各種データの入力方法	1回、2時間の実施
3	部／課の庶務担当向けトレーニング	利用者向けトレーニングに以下を追加した内容 <ul style="list-style-type: none">・進捗管理・公表等に関する操作	1回、2時間の実施

※ 印刷はA4サイズ10枚以下としてください。文字のサイズは原則11ポイント以上とします。