

仕 様 書

1. 件 名 広聴システム再構築に係るシステム開発業務委託

2. 履行期間 契約締結日から令和8年3月31日

3. 履行場所 港区企画経営部区長室

4. 業務の目的

区民サービスの向上と内部事務の効率化を図るとともに、寄せられた区民の声への迅速な対応と施策立案や職員間の情報共有・意識啓発に繋がる最適なシステムの運用によって、広聴制度の充実・強化をさらに推進し、より信頼される区政への実現をめざす。

5. 発注者が求める広聴システム

(1) 「区民の声」を一括管理し、データベースを構築する。

(2) 内部事務の効率化を図る。

- ① メール、フォーム、電話、FAX、はがき、区長への手紙などで寄せられた「区民の声」をデジタル化し、担当課や関係課(者)に迅速に伝達する。(連絡機能)
- ② 対応、処理状況の把握をする。(進捗管理機能)
- ③ 未処理案件を明示し、対応漏れの防止をする。(リマインド機能)
- ④ 生成AI等の先端技術を活用し、回答作成の補助をする。(回答支援機能)
- ⑤ 区民への回答にあたり、所属長承認をワークフローで行う。(決裁機能)
- ⑥ メールで回答する場合の返信機能を整える。(メール返信機能)
- ⑦ 手法、受付場所、種別など様々な視点から統計を取る。(統計機能)
- ⑧ 公表用の回答を作成、区ホームページへデータを連携する。(公表支援機能)
- ⑨ システムにアクセスするシステム利用者、システム管理者、システム運用要員及びシステム保守要員が用いるアカウントの管理(登録、更新、停止、削除等)を行うための機能を有する。(権限管理機能)

(3) 区民サービスを向上させる。

- ① 回答期間の短縮を図る。

- ② 職員間の情報共有や意識啓発を図るとともに、過去の対応や経緯を

引き継ぐ。

- ③ 区民の声の中から、重複して寄せられる案件や貴重なご意見・提案を探し出し、政策立案に繋げる。

6. 業務内容

将来の環境変化や観点・要件の変化、技術革新等に対して柔軟に対応できるアプリケーション構造とそれを支える技術要件も踏まえた、発注者仕様システムとして運用できるように環境設定と構築を行う。

また、システム導入時に操作研修を行うとともに、「区民の声」を政策反映に繋げるためのシステム活用について支援を行う。

(1) プロジェクト計画書の策定

本業務開始時にスケジュール、体制および役割、成果物、プロジェクト管理方法（品質管理、進捗管理等）、会議体、コミュニケーションルール等を定めたプロジェクト計画書を作成し、発注者と合意した上で、プロジェクト計画書に基づきプロジェクト管理を実施する。また、プロジェクト管理に必要な作業進捗報告等の報告書を定期的に提示する。

スケジュールについては、下記を基本とする。

令和7年11月	契約
令和7年11月～令和8年1月	設計・構築・開発
令和8年2月～3月	運用テスト・実証運用、研修
令和8年4月1日	本番稼動

(2) 要件定義及び基本設計

受注者は発注者へ適用するシステムの仕様説明を行い、システムの適用、及び発注者が必要とする機能要件（下記、①及び別紙機能要件一覧）を反映した基本設計を実施する。また、受注者は発注者と共同で業務改善に係る方策の検討を行い、必要となる機能を基本設計に反映させること。

① システム要件

ア クラウドサービス

- （ア）自治体で導入実績の多く日本語に対応しているクラウドサービスが利用できること。
- （イ）合意なく顧客データを利用することができないとクラウドサービス事業者が Web サイトなどで明言していること。
- （ウ）ISO/IEC 27001 情報セキュリティ管理基準の認定を取得していること。
- （エ）ISO/IEC 27017 を取得していること。

(オ) 計画停止の際は十分な余裕を持って利用者に通知する運用になっていること。

(カ) 職員が作成したデータは地理的に離れた複数の拠点に保存されており大規模災害などによるデータ喪失に備えて対策していること。

イ クライアント環境 (発注者が用意)

既存配置されているパソコン(約 2,300 台)を利用。現在、使用しているパソコンのスペックは概ね以下のとおり

	カテゴリ	要件概要
1	クライアント環境	<p>OS : Windows 11 Pro 64bit (日本語版)</p> <p>CPU : インテル® Core™ Ultra 5 プロセッサー 125U 1.30GHz</p> <p>ディスプレイ : 13.3 型 WUXGA IPS 液晶 (1920x1200 ドット、約 1,677 万色、16:10、400nit)</p> <p>メモリ : 16GB</p> <p>SSD : 256GB ソリッドステートドライブ (M.2 PCIe NVMe, Gen4, TLC, OPAL2.0)</p> <p>キーボード : 日本語キーボード (バックライト付)</p> <p>周辺機器接続 : USB 4 (Thunderbolt4 対応) x 2</p> <p>USB 3.2 Gen1 (Powered USB) x 1、USB 3.2 Gen1 x 1 マイクフォン/ヘッドフォン、コンボ・ジャック</p> <p>文字フォント : JIS2004</p> <p>ブラウザ : Microsoft Edge、Google Chrome</p> <p>Office : Office 365 Apps 64bit デスクトップ版 (C2R)(Outlook、Word、Excel、PowerPoint、Access)</p> <p>PDF ビューア : Adobe Acrobat Reader DC</p> <p>①基本的にブラウザのみで動作することとし、ソフトウェアのインストールは不可</p> <p>②既存の庁内ネットワークを利用 (光回線 : 上下 100M、TCP/IP)</p> <p>※今後、OS が Windows のバージョンがアップデートしても対応ができること。</p>
2	利用環境	出先機関含むパソコンでシステム専用の ID を付与された約 200 人が利用可能とする。

ウ 認証

パソコン起動後のドメイン認証後、みなと Web (区の各シス

ムリンク集)経由で広聴システムを起動し、広聴システムの認証画面で、付与したシステム専用のID、パスワードで認証する経路とする。または、パソコン起動後の ActiveDirectory (AD) によるドメイン認証後、Entra ID Connectにより同期されている広聴システムの Entra ID にシングルサインオン (SSO) を行う。

エ セキュリティ

カテゴリ	要件概要
1 認証・アクセス管理	全情報を取り扱える権限(システム管理を含む)をもった利用者を設けるが、その外部攻撃面は最小となるように設計すること。
2	権限にあわせて画面やメニューの表示が制御されること。
3	
4 アクセス履歴	権限を持った利用者が、いつ、どこで、どのデータにアクセスしたか等の履歴の取得ができるこ
5 サーバのウイルス対策	サーバ、ネットワーク機器などの機器を用いてプラットフォームを構築する場合、コンピューターウイルス等の悪意のあるプログラムが侵入できないよう対策を講じること。クラウドサービスを利用する場合にはこれらに準じたセキュリティ対策が施されているクラウドサービスを利用するこ
6 改ざん対策	サーバ、ネットワーク機器などの機器を用いてプラットフォームを構築する場合以下の対策を行うこと <ul style="list-style-type: none"> ・ウイルス対策ソフト定義ファイルとセキュリティパッチの定期的な更新を行うこと。 ・ファイアウォールに対応できるようにすること。 ・情報改ざんが発生した場合でも、直ぐに復旧できるように対策を講じること。 クラウドサービスを利用する場合にはこれらに準

		じたセキュリティ対策が施されているクラウドサービスを利用すること
7	物理的な盜難への対策	サーバ、ネットワーク機器などの機器を用いてプラットフォームを構築する場合、情報が盜難にあった場合でも、その中の情報が漏えいしない対策を講じること。クラウドサービスを利用する場合にはこれらに準じたセキュリティ対策が施されているクラウドサービスを利用すること。
8	インストール等	ソフトウェアのインストール、バージョンアップ等、徹底した管理(一元管理、履歴管理等)を行うこと。

オ システム機能

機能要求一覧に記載の機能を備えることとする。

カ システム構成

信頼性や安定性、高性能を求めるとともに、個人情報保護対策や情報漏えい対策に向けても、セキュリティに十分配慮された構成であること。

事 項	内 容
1 構成	<p>システムの運用上、必要と思われる機器、ネットワークやクラウドサービスを想定の上、構成すること。</p> <p>OSやソフトウェアについては、運用保守性を考慮し、一般的なものを使用すること。なお、フリーソフトの採用は極力控え、使用する場合は、その理由、法的に問題がないことの根拠を示し、事前の動作検証を行うこと。</p> <p>サーバ、ネットワーク機器などの機器を用いてプラットフォームを構築する場合、一般的な電源設備(コンセント、電気容量等)に対応している機器を用いること。</p>
2 性能	<p>区の規模、利用者数、端末数や<u>システム処理量(※1)</u>が十分に考慮され、システムが支障なく動作できること。</p> <p>負荷分散に配慮すること。</p>
3 拡張性	スケールアップ、スケールアウトが容易に可能であり、それらを実施する判断基準が明確であること。

		業務量(データ件数等)の増加や端末数の増加が発生した場合、ハードウェアの追加購入等にかかるコストが最小限で済み、ソフトウェアの改修が基本的には不要であることなど、十分な拡張性が考慮されていること。
4	障害対策	<p>サーバ、ネットワーク機器などの機器を用いてプラットフォームを構築する場合、リカバリの手順、方法が確立していること。</p> <p>システムの異常や機器障害等を検知した場合は、運用監視側に何らかの手段で通知できること(オペレータコールあるいは必要なメッセージを発する等)。</p>
5	ログ	<p>サーバ等の運用情報が、ログ情報として保持されること。</p> <p>各種ログ情報については、何らかの参照方法や集計方法が提供され、障害の解析に使用できること。</p> <p>各種ログ情報については、削除処理等のメンテナンスがなされ、システムの動作に影響を及ぼさないよう配慮されていること。</p> <p>削除処理等のメンテナンスされた過去のログに対し検索や照会、出力等が可能であること。</p>
6	試験環境	改修時やバージョンアップ時の動作確認等のため、本番環境とは別に試験用の環境を用意すること。

※1 処理量(案件入力、供覧、閲覧、公表等を含む)は、1日150件程度、同時使用50台(人)を想定し、それに耐えられる性能とすること。

(3) システム環境の整備計画の策定と設定

① システム環境整備を行う上で必要となる作業項目、スケジュール等を記載したシステム環境整備計画の策定を行い、システム環境の設計及び構築を行う。

② プロジェクト管理と報告

受注者は、プロジェクト計画書に定められた内容に従い、プロジェクトを適切に管理し、作業を実施する。受注者は、作業進捗状況などについて、定期的に会議を主催し発注者に報告する。受注者は、詳細設計工程等、各作業工程の終了時に実施内容、課題・問題の発

生状況等をとりまとめ発注者に報告する。

(4) システム構築と本番稼動支援

- ① 受注者は、本業務の「基本設計書」及び「プロジェクト計画書」で定義するシステム整備スケジュール（以下、「システム整備スケジュール」という。）に基づき、システムの詳細設計を行うこと。また、プログラミング、プログラムテスト、システムテスト等準備を実施すること。
- ② システム導入後の運用・保守は以下のとおりとし、令和7年度と令和8年度にまたがる年度の切替作業が必要であれば提案の中に含めること。

ア 運用

事 項	内 容
1 スケジュール	原則、24時間365日稼動とする。プラットフォーム（サーバ、ネットワーク機器などの機器を用いてプラットフォームを構築する場合、クラウドサービスをプラットフォームとして用いる場合のどちらか）には99.9%のSLAが設定されていること。
2 稼動監視	各処理の異常状態を警告メッセージ等により通知できること
3 ロールバック機能	オンライン処理中に障害が発生した場合は、データの不整合や破損をおこさないよう、ロールバック機能等を有していること
4 バックアップ	自動バックアップだけではなくユーザー自身によるバックアップ取得やデータベースの状態を過去7日以内の任意の日時の状態に戻す機能が利用できること

イ 保守

事 項	内 容
1 保守体制	保守業務は区に常駐しない体制で対応すること 貴社事業所内に、システム管理者・運用管理者が活用する問合せ窓口（祝日を除く月～金 午前9時30分～午後5時）を設置すること 障害が発生したり不具合が判明し、予防保守等の定期メンテナンス以外の緊急保守作業が必要となつ

		た場合は、速やかに保守作業を行うこと クラウドサービスの提供事業者による直接のサポートが必要なケース（例えば障害解析や仕様確認、設計書のレビューなど）も想定されるため、提供できるようにサポート契約（または問合せパス）を用意すること。
2	定期保守	定期的に点検を行うこと。
3	定期報告	定期点検時の保守対応状況の報告を行うこと
		開催時期は別途協議のうえ決定する

（5）システム操作研修の実施

システム操作者（一般利用者向け、部・課の庶務担当向け）及びシステム管理者・運用管理者等を対象とした集合研修を実施すること。研修は、受注者が事前に作成する研修計画、研修テキスト等に基づいて、受注者が講師等を務め実施すること。研修内容、対象人数等は下記のとおり。

研修名	対象人数・回数	内 容
一般利用者向け	約 120 名	システムログオンから業務フローの各場面における各種機能の操作方法、各種データの入力方法、システムログオフまでを対象とした操作
部、課の庶務担当向け	約 75 名	一般利用者向け研修内容に転送、進捗管理、公表等に関する操作を追加した内容
システム管理者（運用管理者研修）	約 15 名	システムログオンからログオフまで全般に関すること
		システム維持管理（生成 AI を利用する場合のメンテナンスも含む）に関すること
		統計機能の操作に関すること

（6）その他

受注者は、本プロジェクトの関係者（区の情報システムアドバイザー等）と協力し作業を行なうこと。

7. 成果物

本業務に基づく成果物は下表のとおり。成果物は、複数のものをひとつにまとめてよい。

項番	事項	内容
1	プロジェクト計画書	要件定義からシステム稼動までの各フェーズの作業項目と実施時期・期間を現したスケジュールおよび、作業項目と内容、作業体制・役割、成果品、プロジェクト管理方法（品質管理、進捗管理等）、会議体、コミュニケーションルール等を記載した計画書（WBS を含む）
2	要件定義書	機能（要件）を表したもの
3	基本設計書	ワーキンググループで協議する要件定義に基づいた機能要件（カスタマイズ要件）を反映した機能仕様、外部設計仕様等を記載した設計書
4	マスター・パラメータ設定書	システムのデータベースレイアウト等のデータ仕様を記載した設計書。
5	システム環境構築計画書	システムの環境構築を行う上で必要となる作業項目と内容、役割分担、スケジュール、成果物等を記載した計画書
6	システム環境構築調達仕様書（ハードウェア、ソフトウェア、周辺機器仕様書）	サーバ、ネットワーク機器などの機器を用いてプラットフォームを構築する場合、以下を成果物として納品すること ・システムの環境構築で必要となるハードウェア（端末等）、ソフトウェア、周辺機器（ルータ等）調達のための構成図、仕様、数量等をとりまとめたシステム環境に関する仕様書、及び調達に必要となる資料一式
7	システム詳細設計書	システムの基本設計書を基に機能詳細仕様を表したもの
8	システム環境構築設計書・報告書	サーバ、ネットワーク機器などの機器を用いてプラットフォームを構築する場合、システムを構築した際の設計書及び環境構築結果を報告する資料（システムパラメータ設定書、機器搬入・設置報告書の各資料を内容とする）を成果

		物として納品すること。クラウドサービスを用いてプラットフォームを構築する場合でシステムの環境の変更を行った場合には、同じく設計書及び環境構築結果を報告する資料を成果物として納品すること。
9	テスト（プログラムテスト、結合テスト）計画書	機能の追加、変更を行う部分にかかるテスト（プログラムテスト、結合テスト）の環境構築およびテストの実施スケジュール、実施概要、実施体制等を表したもの
10	テスト（プログラムテスト、結合テスト）報告書	機能の追加、変更を行う部分にかかるテスト（プログラムテスト、結合テスト）の実施結果、障害発生状況等の結果等を表したもの
11	システムテスト計画書	機能の追加、変更を行う部分にかかるシステムテストの環境構築及び実施スケジュール、実施概要、実施体制等を表したもの。（必要がある場合は実機を用いての環境確認を行うものとする）
12	品質管理各種報告書	テスト結果報告書など品質管理について表した報告書（品質が十分補償されていることを示す資料）
13	進捗管理表・報告書	進捗報告書、懸案事項一覧等のプロジェクト管理における報告書
14	レビュー結果報告書	プロジェクト計画書に基づき行ったレビュー（社内含む）の結果をまとめた報告書
15	打合せ議事録	すべての打合せの議事録
16	マニュアル一式	操作マニュアル
17	研修資料一式	研修計画、研修テキスト、研修マニュアル
18	管理資料一式	ソフトウェアライセンス、ID/パスワード等一覧

（1）成果品の提出方法

- ① 成果物は電子データにまとめ、電子メールまたはクラウドストレージを用いて提出する。
- ③ 電子データの形式は、マイクロソフト社製オフィスを使用し作成

する。これ以外の形式で提出する場合は、発注者の了承を得て提出する。

8. 委託条件

(1) 体制

- ① 本業務を実施するにあたって、発注者との窓口になる受注者の責任者を1名指定すること。受注者と発注者との間での貸与資料等の受渡しや返却、及び受注者から発注者への各種報告、発注者から受注者への各種報告・指示等は、本責任者との間で実施する。
- ② 経済産業省が認定する情報処理技術者試験合格者あるいはそれに準じた資格または経験を有する者が、プロジェクトの一員として携わること。
- ③ 本業務に類似した業務に関する作業実績を有する者が、サブシステム単位に担当者として携わること。
- ④ PMP(プロジェクトマネジメント・プロフェショナル)または情報処理技術者試験のプロジェクトマネージャの資格またはそれに準じた経験を有するものが、プロジェクト管理を行うこと。
- ⑤ 受注者は、契約締結後速やかに本委託の実施体制並びにプロジェクトを効果的に推進するためのプロジェクト計画書を定め、発注者への報告、説明を行うこと。
- ⑥ 原則として、業務を履行するメンバーは固定すること。メンバーを交代する場合は、発注者の承諾を得たうえで異動名簿を速やかに提出すること。

(2) 作業の進め方

- ① 本件作業を進めるにあたり、発注者が示した条件及び受注者が提出したプロジェクト計画書の内容を基本とする。ただし、発注者と受注者の協議により合意を得た場合、これを変更することがある。
- ② 契約日から契約完了日（成果品の納品完了）までの期間に必要となる物品及び役務等は、すべて受注者の負担と責任において、供給・実施すること。
- ③ 受注者は、本業務実施にあたり、進捗・課題管理・リスク・仕様変更・品質等に係る受注者側のプロジェクト管理を適切に実施し、定期的に一定の様式を定めて発注者に報告、承認を得ること。
- ④ 受注者は、発注者との打ち合わせ等の後の議事録及び生じた検討課題を表にしたものを作成し、原則として3営業日以内に作成し、発注者の承認を得ること。

- ⑤ 業務履行期間中に法令等の改正や性能を向上させるための技術的な指針等の改訂が発生した場合、発注者と協議の上、迅速に対応すること。
- ⑥ 受注者は、設計書等のレビュー、仕様上・設計上発生する問題点の検討・協議・調整等の実施と関連する会議への参加等、必要な作業を行うこと。
- ⑦ 本番データなど個人情報を含む資料を必要とする作業は、発注者が指定する場所に限定する。

9. 受注者の責務等

- (1) 受注者の責務において、区民・業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。
- (2) 受注者は、常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況について確認の上適宜報告すること。
- (3) 受注者は、関係法令等を遵守し、その適用及び運用は、受注者の責任において適切に行うこと。
- (4) 受注者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び期間満了後においても同様とする。
- (5) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する要綱」の趣旨を踏まえ、適切な対応を図ること。
- (6) 受注者は、「港区職員のハラスメントの防止等に関する要綱」を遵守すること。また、ハラスメントが発生した場合は、発注者と連携して適切に対応すること。
- (7) 受注者は、個人情報について、別紙「個人情報等取扱いに関する特記事項」を遵守すること。
- (8) 受注者は、業務の遂行に際して、港区情報安全対策指針を遵守すること。また、受注者は、発注者が実施する、港区情報安全対策指針の遵守状況に関する点検作業に対応するものとする。点検作業には、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合の検査、あるいはセキュリティ監査等が該当する。
- (9) 受注者は、システム運用管理業務を担当する者の氏名の一覧表を提出すること。
- (10) 受注者は、本契約の履行に当たり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あらゆる差別をなくすために適切な対応を図ること。
- (11) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区環境美化の推進及び喫煙に

による迷惑の防止に関する条例」(平成9年港区条例第42号)第9条に規定するみなとタバコルールを遵守すること。

- (12) 受注者は、本契約の履行に当たり、地球温暖化防止のため、省エネルギー対策に努めること。
- (13) 受注者は、業務上取集した区民等の個人情報を自社で使用するシステムで管理する場合は、契約締結後、速やかに発注者と協議し、承認を得ること。
- (14) 本業務実施において、受注者の作業実施状況、成果品の品質等が発注者の意向と大きく相違する場合は、受注者と協議の上、契約の見直しを行うことがある。
- (15) 業務履行中に受注者の責に帰すべき事由によって損害、事故等が生じた場合は、その全ての責任を受注者が負うものとし、これに関わる費用は全て受注者の負担とする。
- (16) 受注者が本業務実施に当たって提供する成果品以外の資料のうち、機密性があると指定したものについては、発注者は第三者への開示を行わない。ただし、あらかじめ受注者の同意を得た場合は開示を行えるものとする。
- (17) 上記の場合は、受注業者の機器操作時等に発注者を立ち合わせること。その他、作業の実施方法、契約内容の詳細、仕様書に定めのない事項、又は業務の履行に当たって疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議してこれを定めるものとする。
- (18) 本業務において、受注者が提供したデータ、納入されるプログラム等の著作権は受注者に帰属する。
なお、その他本業務の成果物における著作権の帰属が明確にできない場合は、発注者と受注者で協議するものとする。

10. 支払い方法

すべての履行確認後、受注者からの請求に基づき一括で支払うこととする。

11. 環境により良い自動車利用について

- (1) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例(平成12年東京都条例第215号)の規定に基づき、次の事項を遵守すること。
 - ア ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
 - イ 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における

る総量の削減等に関する特別措置法（平成4年法律第70号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。

- (2) 電動車を始め、低公害・低燃費な自動車利用に努めること。電動車とは、電気自動車（EV）、プラグインハイブリッド自動車（PHV）、燃料電池自動車（FCV）、ハイブリッド自動車（HV）の総称を指す。
- (3) 適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。
- (4) 本契約の履行に当たって観光バスを使用する場合は、「観光バスの環境性能表示に関するガイドライン（平成29年3月16日付改正28環改車第790号）」に規定する評価基準Aランク以上の車両を供給すること。

1 2. 留意事項

(1) 貸与品の扱い

- ① 本業務委託を遂行する上で必要なドキュメント等の貸与については、受注者より文章による申請を受けた上で、発注者において決定するものとする。
- ② 受注者は、発注者から各種資料等の貸し出しありは支給を受けた一切について、善良なる管理者の注意をもって保管及び管理するものとし、紛失または破損した場合は直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従って措置を行うこと。
- ④ 受注者は本業務の履行上不要となった資料等がある場合、又は発注者から返却請求があった場合は、速やかに資料等を発注者に返却するものとする。
- ④ 受注者は発注者により提供された資料等を本業務以外の目的に使用しないものとする。

(2) ドキュメント等の開示

本業務の実施において各業務システムに係る仕様書、関連するドキュメント等の開示を必要と判断した場合、発注者が受注者に業務システムに係る仕様書、設計書、マニュアル等のドキュメントの開示を発注者が目的以外には使用しないことを条件に要求する場合がある。この場合、開示について受注者は発注者と協議を行う。

13. 担当

港区企画経営部区長室広聴担当

電話 3578-2111 内線2050

ファクシミリ3578-2034