

■広聴システム機能要件一覧

別紙1-2

1. 基本仕様					
項番	機能項目	機能概要	必須	任意	備考
1-1	利用環境	新たにプログラムをインストール等をすることなく、WEBブラウザ上で動作するWEBアプリケーション方式のシステムであること	●		
1-2	利用環境	WEBブラウザは、Edgeで動作すること (システム稼働時点で庁内利用しているバージョンを動作保障とすること)	●		
1-3	利用環境	その他、利用環境の要件は、「港区広聴システム更新業務に係る情報提供依頼書 6 (2) ①イ クライアント環境」に記載した環境で利用可能であること	●		
1-4	利用環境	港区職員にて一定レベルの機能追加が可能であること。また受注者は港区職員が機能追加ができるよう、研修や保守サポートなどの提案、及び実施ができること。		●	
1-5	サーバ、ネットワーク環境	暗号化通信 (HTTPS) に対応すること	●		
1-6	ログイン認証	ログインIDとパスワードにて認証を行い、システムへアクセスできること。(利用者は全職員を想定する。)		●	1-6または1-12一方は必須
1-7	ログイン認証	パスワードの有効期限およびパスワードポリシー (n文字以上、大文字小文字、数字や記号を含むなど) の設定ができること	●		
1-8	ログイン認証	パスワードはユーザ自身で随時変更可能であること	●		
1-9	ログイン認証	ユーザが指定回数ログインに失敗した場合、該当するユーザのログインを制限する (ログインロックすること)	●		
1-10	ログイン認証	上記でログインロックした場合、システム管理者がユーザを指定して解除できること	●		
1-11	権限管理	所属、役職 (職位) 情報によって、データ閲覧、登録、更新、決裁等のデータ・機能の利用権限を制御できること	●		
1-12	シングルサインオン	認証機能は、前述のログインID/パスワード認証によらず、Windowsにログインしたユーザ (ActiveDirectory認証) 情報による認証を行うこと		●	1-6または1-12一方は必須
1-13	ログ管理	各ユーザのシステム操作情報 (ログインID (職員番号)、処理日時、対象案件 (受付番号)、対象画面、操作内容) を一覧画面で確認できること	●		
1-14	ログ管理	エラーが発生した日時、エラーメッセージの詳細内容を記録できる		●	
1-15	ログ管理	各ログは月単位、ファイルサイズなどで履歴管理、バックアップを行える設定ができる		●	
1-16	ログ管理	上記ログ情報はCSVで出力できること		●	
1-17	マニュアル表示	本システムから操作マニュアルが確認できること	●		
1-18	マニュアル表示	操作マニュアルは、システム画面の説明のほか、広聴対応方法・処理方法の説明などを含めて登録し、内容の変更時には差し替えができること	●		
1-19	基本操作・画面構成	基本的にすべての項目において、Windows標準キーボード及びマウスによる入力が可能であること。	●		
1-20	基本操作・画面構成	コピー&ペースト機能を、マウス及びキーボードの操作により、利用できること	●		
1-21	基本操作・画面構成	画面での項目の表示・配置等で、システムでの処理フローや現在どの処理をしているかなどユーザが直感的に把握できること	●		
1-22	基本操作・画面構成	戻るボタン等により直前の処理画面に戻ることができること	●		
1-23	基本操作・画面構成	受付番号を入力するだけで、即処理画面を呼び出す機能を設けること	●		
1-24	基本操作・画面構成	入力中のデータを一時保存して作業を終了し、次回は保存した状態から作業を再開できること	●		
1-25	基本操作・画面構成	画面上の各フィールドの表示色については、パッケージとして標準化 (統制) が行われており、色弱者等へのアクセシビリティ等、操作者への配慮がなされていること	●		
1-26	基本操作・画面構成	氏名項目や住所項目 (区内、区外)、申出内容等の各項目長については、十分な桁数を保有していること	●		
1-27	基本操作・画面構成	入力必須、入力任意等の選択機能を有していること	●		
1-28	基本操作・画面構成	入力データの正確性および整合性を確保するため、各入力項目に対して適切な入力チェック機能が実装されていること。 具体的には、必須項目の未入力防止、文字数制限、形式 (例: メールアドレス、電話番号等) の検証、選択肢の妥当性確認など、入力ミスや不正なデータの登録を防止するための仕組みを備えること。 また、入力エラーが発生した場合には、利用者が容易に修正できるよう、エラーメッセージを明確かつ適切に表示すること。	●		
1-29	基本操作・画面構成	住所、氏名、国名等の入力する機会が多い項目や一定の規則のもとでデータを入力する場合において、初期値の設定や入力項目の登録、選択等による入力軽減機能を有していること	●		
1-30	基本操作・画面構成	区分、種別等のシステムのマスタ情報等にあらかじめ登録している情報を、プルダウンメニュー等により簡易に選択して使用できること	●		

■広聴システム機能要件一覧

別紙1-2

1-31	基本操作・画面構成	システムのユーザは、処理すべき案件や優先度を一覧画面表示などにより直感的に把握できること 例) ・案件の種別、対応方法等により、受付課や担当課での案件一覧表示の際、表示を強調する、配色を変えるなど、視認性を高める機能など ・回答を必要とする案件や、回答期限の近い案件を強調して対応を促す機能など	●		
1-32	基本操作・画面構成	処理すべき案件を一覧表示する際には、以下の項目の表示に対応していること ・受付日 ・受付番号 ・案件名 ・担当課（自部署または、複数部署が担当の場合は、該当部署を含む） ・対応期限 ・対応方法	●		
1-33	基本操作・画面構成	兼務所属への切り替えは、システムからログアウトせずに随時行えること	●		
1-34	基本操作・画面構成	システム管理者権限への切り替えは、システムからログアウトせずに随時行えること	●		
1-35	費用	ユーザ数によって、ライセンス費用が変動しないこと		●	
1-36	実績	過去5年、国または人口5万人以上の地方公共団体に製品を導入した実績があること		●	

2. 機能					
2-1 受付処理					
概要	区への意見・提案等は、意見フォーム（ホームページ、LINE）、電話、郵送、来訪等の手段により区に届きます。広聴主管課（区長室（区民の声センター）、各地区総合支所管理課）は、「受付課」として届いた意見等を受け付け、意見の内容や申立人情報その他の情報をシステムに登録します。				
項番	機能項目	機能概要	必須	任意	備考
2-1-1	受付処理権限	システムへの申立情報の受付処理（入力）権限は所属単位に設定可能であること	●		
2-1-2	(受付情報入力) 申立人情報	案件ごとに以下の申立人情報を管理できること <個人の場合> ・氏名（漢字、かな） ・性別（男性・女性・不明から選択） ・年代（10代、20代など、10歳代刻みの区分から選択） <団体> ・団体種別（町会、学術団体等の区分から選択） ・団体名（漢字、かな） ・代表者名（漢字、かな） <個人／団体共通> ・個人／団体種別（申立人が個人であるか団体であるかの区分） ・申立人区分（区民、在勤者、匿名などの区分から選択） ・住所（地区名、町名を選択、地番や方書をテキスト入力） ・電話番号 ・FAX番号 ・Eメールアドレス ・備考	●		
2-1-3	(受付情報入力) 申立内容	案件の枝番ごとに、以下の申立内容を管理できること ・受付日 ・回答期限 ・受付番号（案件の管理番号。年度単位のユニークな連番を採番） ・受付担当者（部・課・係または担当、担当者名） 課については複数選択あり ・受付部署の電話番号 ・申立種別（「メール」、「郵送」、「窓口」等の申立手段を表す区分） ・項目区分（「要望」、「提案」、「苦情」等の区分） ・案件名 ・意見等の内容 ・回答要否（「要」・「不要」の選択） ・分類（意見の分野を示す区分。「暮らし」-「手続き」-「証明書」のように3階層のツリー構造で管理。1案件に1分類を付与） ・第2分類（分野横断的なテーマ等、分類の指定だけでは管理しにくい場合に付与。「●●対策」等、階層をもたない区分を、最大6個まで登録している） ・備考 ・添付ファイル（PDF、イメージファイル、Officeファイル等を複数登録）	●		
2-1-4	(受付情報入力) 申立内容	申立人情報、申立内容の入力はテキスト入力に加え、ファイル取込によっても入力ができること。		●	
2-1-5	申立内容	受付した内容を受付部署のみで対応するか、他部署へ対応依頼するか、処理案を管理できること	●		
2-1-6	申立内容	受付した担当者（職員名）を管理できること	●		
2-1-7	入力補助機能	過去の入力データを検索し、申立人情報や申立内容をコピーする等、入力作業を軽減する機能があること		●	

■広聴システム機能要件一覧

別紙1-2

2-1-8	PDF出力	紙による決裁にも対応可能とするため、入力された全項目（区民・団体情報、受付情報、回答情報）を受付課が決裁用帳票（PDF形式）に出力できること。なお実際に出力する項目、帳票レイアウトについてはプロジェクト開始後に協議の上決定とする。	●		
2-1-9	PDF出力	帳票として出力する前にプレビュー画面で確認できること	●		

2-2 依頼処理					
概要	受付課では、案件情報を入力後、担当課を指定して対応を依頼します。依頼処理を終えると、担当課の各ユーザはシステム上で申立内容を確認することが可能となり、対応を開始します。				
項番	機能項目	機能概要	必須	任意	備考
2-2-1	依頼先指定 (担当課指定)	選択した処理担当部・課宛てに、対応依頼を実行できること	●		
2-2-2	依頼先指定 (担当課指定)	対応を行う処理担当部・課を複数設定できること	●		
2-2-3	依頼先指定 (担当課指定)	プルダウン等から個別に選択できること	●		
2-2-4	依頼先指定 (担当課指定)	設定できる処理担当部・課数に上限を設けないこと	●		
2-2-5	依頼先指定 (担当課指定)	受付部署と処理担当部・課が同一の設定もできること	●		
2-2-6	依頼内容登録	対応依頼を実施した日付が記録されること	●		
2-2-7	依頼内容登録	依頼する案件について、担当課に対し、対応内容（申立人回答する、担当課の考え方を入力する、参考情報として供覧する等）を指定できること	●		
2-2-8	依頼内容登録	案件の依頼時に、処理期限日を設定すること また、デフォルトで14日後など、処理期限日の初期表示ができること	●		
2-2-9	依頼内容登録	案件の依頼時に、依頼する対応内容のほか、補足情報や連絡事項等をテキスト入力し登録できること	●		
2-2-10	依頼通知（メール・チャット等）	担当部署に対する依頼処理のタイミングで、担当課の担当者に対し、依頼があったことを示す通知メールやチャット等を自動送信できること	●		
2-2-11	依頼通知（メール・チャット等）	設定した時間（1日3回等）に、まとめて自動送信もできること	●		
2-2-12	依頼通知（メール・チャット等）	送信するメールやチャット等の件名、本文はシステム稼働時に設定できること	●		

2-3 依頼受付・回答入力					
概要	担当課では、自部署に依頼処理された案件を確認し、回答を登録、決裁を経て、申立人に回答します。回答を要しない案件についても、回答時と同様に区への対応・考え方を登録するなどの処理を行います。				
項番	機能項目	機能概要	必須	任意	備考
2-3-1	依頼一覧表示	受付部署から対応依頼された内容（受付番号、受付日、受付部署名、案件名、項目名、項目原文（受付した内容の原文）、依頼条件、処理期限等）を一覧表示等により確認できること	●		
2-3-2	依頼内容確認	受付部署で登録された添付ファイルを参照できること	●		
2-3-3	依頼内容確認	受付部署や他の処理担当部・課との相互確認の結果、対応依頼先に誤りが認められた場合は、受付部署に対して理由を付して差戻しができること	●		
2-3-4	依頼内容確認	次の承認者への依頼時にコメントを付して依頼することができること。またコメントは受付課、担当課、同報対応者が確認できること	●		
2-3-5	依頼内容確認	差戻しの際は、履歴を残し、画面上で確認できること	●		
2-3-6	依頼内容確認	受付部署宛てに、差し戻したことを伝えるメールを自動送信できること	●		
2-3-7	依頼内容確認	差戻し時に送信するメールの件名、本文はシステム稼働時に設定できること	●		
2-3-8	回答管理	受付課が複数の担当課を指定した案件の場合、担当課ごとに回答・対応内容を入力することができ、また、各担当課の入力内容は、担当課間で読み取ることができること	●		

■広聴システム機能要件一覧

別紙1-2

2-3-9	回答管理	回答入力では、次の項目を担当課で入力し、管理できること ・回答日・返戻日・供覧日 ・回答文 ・回答方法（「申立人に回答」、「区の考え方を登録」等の区分） ・回答経路（「来訪」、「メール」、「文書」など） ・対応方法（「改善した」、「実施済み」、「実施予定」、「参考とする」等） ・添付ファイル（PDF、イメージファイル、Officeファイル等を複数登録） ・公表可否、否の場合は理由（区分から選択またはテキスト入力） ・公表用の意見 ・公表用の回答文 ・公表用の案件名 ・公表用の分類（大・中・小の3分類） ・公表担当課 ・備考	●		
2-3-10	入力補助機能	回答作成について生成AIなどの仕組みを利用し、担当課職員の作業を大幅に効率化できること。		●	
2-3-11	入力補助機能	過去の入力データを検索し、申立人情報や申立内容をコピーする等、入力作業を軽減する機能があること		●	
2-3-12	入力補助機能	担当課のユーザがログイン時に、対応中の案件を確認するほか、新規案件を強調表示する、目印を付けるなど、注意喚起する画面表示ができること	●		
2-3-13	PDF出力	紙による決裁にも対応可能とするため、入力された全項目（区民・団体情報、受付情報、回答情報）を担当課が決裁用帳票（PDF形式）に出力できること。なお実際に出力する項目、帳票レイアウトについてはプロジェクト開始後に協議の上決定とする。	●		
2-3-14	PDF出力	帳票として出力する前にプレビュー画面で確認できること	●		
2-3-15	決裁	担当者が回答（案）作成後、担当者→係長→課長→部長へと伝達できること		●	
2-3-16	決裁	決裁者は、システム内で起案情報（回答内容等）を確認し、承認・否認（差戻）等の意思決定を行うことができること。その際にコメントを付すことができること。		●	
2-3-17	決裁	起案日及び決裁日を管理できること		●	
2-3-18	決裁	決裁区分を選択できる（例：部長決裁、課長決裁）とともに、決裁者を選択できること		●	
2-3-19	決裁	複数課に回答を依頼した場合、受付担当で担当課から戻ってきた複数の回答を1つに編集することができる	●		
2-3-20	決裁	入力や決裁を終えた案件について、訂正等の必要が生じた場合、決裁前の状態に差し戻すなどにより、区の回答や公表用の情報等、担当課が入力した内容を訂正可能な状態にできること	●		
2-3-21	回答作成支援	回答入力の際に、過去の類似案件を抽出し、特定の案件から回答文をコピー・反映する機能があること		●	
2-3-22	回答作成支援	生成AI等の先端技術を活用し、回答文案を自動生成して反映するなど、回答の入力作業を軽減する機能があること		●	
2-3-23	回答送信（メール）	担当課での回答作成後、申立人への回答をシステムから電子メールで送付できること ただし、メール送信時は以下の条件とする ・各案件の申立人情報に登録したメールアドレスを送信先とする ・差出人は区指定アドレス（送信専用アドレス）を設定する。 ・メール本文には、テンプレート等から固定文言を反映する ・回答入力した情報（回答欄、担当課等）を回答用の文書としてPDFファイルを生成し、メールの添付ファイルとする ・担当者の操作、確認により送信するメールを準備し、担当課の責任者（課長等、権限を設定したユーザ）による最終確認操作を経て申立人へのメールが発出される		●	
2-3-24	対応内容確認	受付課では、処理担当部・課から返戻された内容（回答原文、庁内共有文、対応状況、実施日、実施・検討予定年月日等）を確認できること	●		

2-4 案件閲覧（同報閲覧）					
概要	システムに登録した意見等は、受付課や担当課で確認・対応するほか、区長・副区長、担当課の属する部の長など、幹部職員等が閲覧します（同報機能）。				
項番	機能項目	機能概要	必須	任意	備考
2-4-1	同報（案件確認）	受付課で案件登録し、担当課に依頼処理を行ったのち、区長、副区長、企画経営部長、担当課の属する部の長等、担当課職員以外に権限を有するユーザが、直近1年間分の該当案件を閲覧できること（以下、本機能を「同報」と表現する）	●		
2-4-2	同報（案件確認）	同報可能なユーザが案件を閲覧・確認後、同報用の一覧画面から削除できること	●		
2-4-3	同報（コメント登録）	同報可能なユーザが、案件を確認する際、対応方針等を担当課に指示するため、案件にコメントを登録できること	●		
2-4-4	同報（コメント登録）	案件にコメントが登録されたことを担当課職員に知らせるため、コメントあり等の表示を行い、担当課職員に確認を促すことができること	●		

■広聴システム機能要件一覧

別紙1-2

2-5 検索・データ出力					
概要	システムに登録したデータを検索、また、外部ファイルに出力し活用します。				
項番	機能項目	機能概要	必須	任意	備考
2-5-1	データ検索	過去案件について多彩な条件で検索できること（各処理画面の入力項目が検索条件として用意されていること）	●		
2-5-2	データ検索	受付内容、回答内容、件名、氏名、備考はフリーワードで検索できること	●		
2-5-3	データ検索	複数項目を指定し、検索できること	●		
2-5-4	データ検索	上記のほか、同報機能のコメント欄を条件にして検索できること	●		
2-5-5	データ検索	上記のほか、第二分類を条件にして検索できること	●		
2-5-6	データ検索	フリーワード、申立人情報（氏名、団体名）などのテキスト情報への検索は、中間一致により検索できること	●		
2-5-7	データ検索	意見の内容、区の回答への検索の場合、検索後の一致だけでなく、表記ゆれや同義語に配慮した検索（あいまい検索）ができること		●	
2-5-8	データ検索	検索後の入力時に、入力途中の内容から検索候補を示す「サジェスト」機能があること		●	
2-5-9	データ検索	処理担当部・課に対応依頼した案件の情報（受付番号、受付日、案件名、処理担当部・課名、処理期限、進捗状況等）を一覧で表示できること また、対応状況をCSVまたはExcel形式で出力できること	●		
2-5-10	データ検索	一覧表示から案件を選択すると詳細情報が表示されること	●		
2-5-11	データ出力	上記一覧画面の情報をCSV形式で出力できること	●		
2-5-12	データ出力	CSV形式での出力時には、出力するデータ項目を指定できること また、データ項目の指定は、出力の都度設定でき、また、一度設定した指定内容をお気に入りとして保存し、再利用できること	●		
2-5-13	閲覧権限	申立人の情報、受付内容の原文、回答内容の原文、備考、添付ファイルは、自分の部署が処理に係わっている場合にかぎり閲覧できるようにすること（係っていない場合は情報を伏せる（マスクする）こと）	●		

2-6 公表処理					
概要	区民から届いた意見・提案の要旨や、区の回答・考え方の要旨をホームページで公表しています。公表するためのデータをシステムから抽出・出力し、区のホームページ管理システムに取り込んでいます。				
項番	機能項目	機能概要	必須	任意	備考
2-6-1	公表用データ出力	公表するデータは、検索機能を用いて抽出し、以下の項目をCSVファイルに出力すること ・公表可否、否の場合は理由（区分から選択またはテキスト入力） ・公表用の意見 ・公表用の回答文 ・公表用の案件名 ・公表用の分類（大・中・小の3分類） ・公表担当課	●		
2-6-2	マスキング処理	公表用の意見及び回答に入力したデータに対し、内容に含まれる個人情報、地域情報や団体名称等の情報を一括してマスキング処理（「●●」等に変換）ができること		●	
2-6-3	マスキング処理	上記マスキング処理の際に、生成AI等の先端技術を活用し、マスキング作業を軽減する機能があること		●	

■広聴システム機能要件一覧

別紙1-2

2-7 進捗確認					
概要	案件の依頼後、対応を完了するまでの進捗状況を受付課で確認します。				
項番	機能項目	機能概要	必須	任意	備考
2-7-1	状況検索・一覧出力	一覧表示から案件を選択すると詳細情報が表示されること	●		
2-7-2	リマインド	処理期限を過ぎている処理担当部・課はアラートを表示できること（背景色を変える等）	●		
2-7-3	リマインド	担当課での進捗状況に応じて、対応を促すための通知（メール等）を自動送信できること（例：受付14日後を対応期日とし、7日後、14日後、21日後に回答入力が行われていない案件について、担当課の職員にメールを送信する）	●		

2-8 システム管理					
概要	マスタ情報として、ユーザ、部門のほか、システムで登録する各種区分情報を管理します。				
項番	機能項目	機能概要	必須	任意	備考
2-8-1	ユーザ管理	ユーザーID、パスワードの設定ができること。シングルサインオンを利用する場合、本システムではなく認証基盤上で設定ができればよい。	●		
2-8-2	ユーザ管理	管理者による権限設定が容易にできること	●		
2-8-3	ユーザ管理	ユーザの所属・役職等によりデータの閲覧権限、閲覧可能な範囲の設定が可能であること	●		
2-8-4	部門管理	部レベル、課レベルの2階層の所属管理が可能であること	●		
2-8-5	部門管理	ユーザ情報、組織(部・課・係)情報等の修正、追加、削除が容易に行えること	●		
2-8-6	部門管理	事前にCSVなどの形式で作成しておいたユーザ情報、組織(部・課・係)部門情報等のマスタ情報を取り込むことで、修正、追加、削除が容易に行えること	●		
2-8-7	分類管理	分類情報（コード、分類名称、表示順、分類の説明）を管理できること	●		
2-8-8	その他区分管理	申立種別として、申立手段を管理する区分を管理できること（手紙、メール、電話等、どの手段・経路で申立を行ったか管理します）（受付機能、検索機能に関連）	●		
2-8-9	その他区分管理	申立人属性を管理できること（申立人の年代、性別、区民/区民以外、居住地区などの属性情報を管理します）（受付機能、検索機能に関連）	●		
2-8-10	その他区分管理	申立項目の種別として、「提案」、「苦情」等の申立て趣旨を表す区分を管理できること（受付機能、検索機能に関連）	●		
2-8-11	その他区分管理	対応状況（または結果）を記録する区分として、「改善した」、「実施済み」、「実施予定」、「参考とする」などの区分を入力し、また、実施日（未実施のものは、予定日）を登録できること（回答入力機能、検索機能に関連）	●		
2-8-12	その他区分管理	システムのログイン画面、またはログイン後に最初に表示される画面に、管理者からのお知らせを表示できること	●		
2-8-13	データ管理	システム稼働後10年分の広聴案件を記録できること		●	
2-8-14	データ管理	将来的に現行システムにおけるデータ（pdf、png、jpeg、tiff形式等の添付ファイルを含む）を移行できるシステムであること（平成21年度～令和7年度。年間約4,000件）	●		
2-8-15	データ管理	保存期間を経過した案件の一括削除ができること	●		
2-8-16	その他	システムのメンテナンス中は、システムへのログインを不可にできること	●		
2-8-17	その他	システムが表示するメッセージの文言は、修正等のメンテナンスが可能であること	●		
2-8-18	その他	2-3-Bで生成AIを利用する場合、港区職員にて一定レベルのチューニングなどのメンテナンスができる生成AIプラットフォームを利用すること。また受注者は港区職員が生成AIのメンテナンスができるよう、研修や保守サポートなどの提案、及び実施ができること。		●	