

S N S等を用いた相談対応システム構築業務
提案依頼書(R F P)

令和6年8月

浦安市 福祉部 社会福祉課

目次

1. 情報システム調達の背景・目的	1
1.1. 背景・目的	1
1.2. 課題	1
2. システム化の範囲	1
3. 情報システム導入の前提条件	2
3.1. 情報システム構築環境の前提条件	2
3.2. SNSツール活用に係る前提条件	2
4. 履行場所	2
5. 納入成果物と納期	2
6. 情報システムに求める要件	3
6.1. 機能要件	3
6.1.1. 業務機能要件	3
6.2. 規模・性能・信頼性要件	4
6.2.1. 規模要件	4
6.2.2. 性能要件	4
6.2.3. 信頼性要件	4
6.3. 拡張性要件	4
6.4. 情報セキュリティ要件	4
6.4.1. 認証方式	4
6.4.2. 操作履歴	5
6.5. テスト要件	5
6.6. 操作研修要件	5
6.7. 運用サービス要件	6
6.7.1. サービス提供要件	6
6.7.2. バッチ処理要件	6
6.7.3. バックアップ要件	6
6.8. 保守要件	7
6.8.1. システム保守要件	7
6.8.2. ソフトウェア保守要件	7
6.8.3. 問合せ対応（ヘルプデスク）要件	7
7. 作業の体制及び方法	7
7.1. 作業体制	7
7.2. 構築導入方法	8
8. スケジュール	8

9. 本業務終了時の対応	8
10. 費用見積	8
11. 特記事項	9
11.1. 著作権	9
11.2. 瑕疵担保責任	9
12. 提案書の構成（記載する内容及び順番）	10

添付書類

別紙1	情報システム構築環境
別紙2	機能要件一覧
別紙3	チャットボットで対応する問合せ内容イメージ
別紙4-1	見積指定書式
別紙4-2	運用サービス費用に含まれる作業明細

1. 情報システム調達の背景・目的

1.1. 背景・目的

本市は、包括的支援体制の整備の一つとして、相談支援事業の機能強化に取り組んでいる。特に、支援が必要であるものの支援が届いていない人や援助希求能力が低い方への支援が課題であることから、相談の入口機能強化のため、オンラインによる相談受付機能を構築し、以下の課題の解決を図るものである。

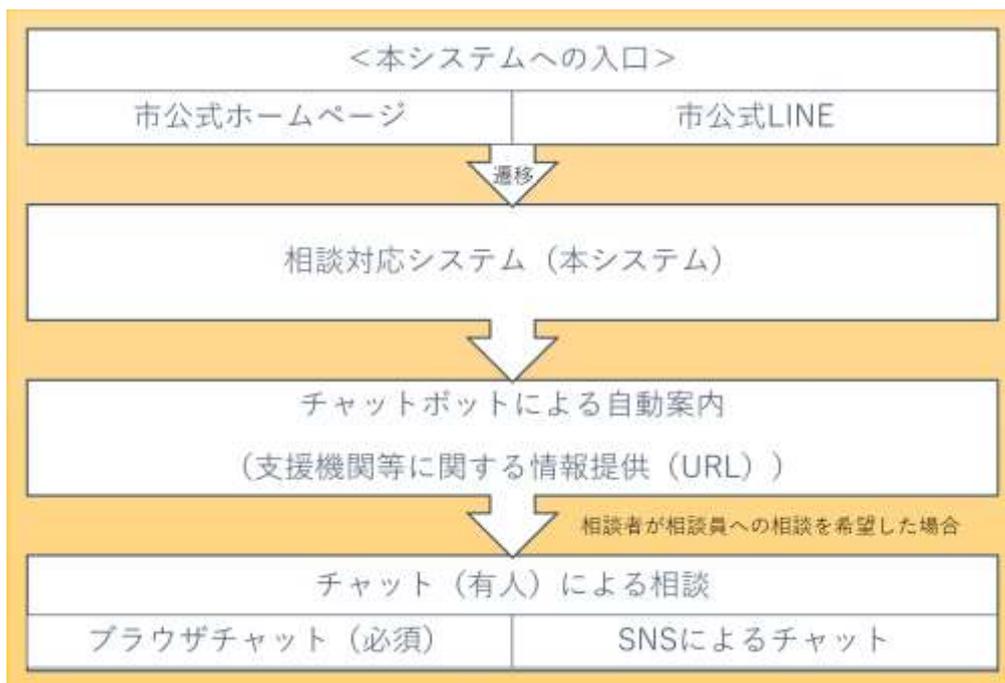
1.2. 課題

- (1) 各相談支援機関において、アウトリーチ（相談機関以外での相談受付）の取組みも行っているが、市役所や地域の相談支援窓口への来所や電話での相談に対してハードルが高い人も多い。
- (2) 困りごとを抱えつつも「どこに相談したらよいかわからない」人は、現在の支援体制では相談できない。従来の相談受付方法に加え、「困りごと」の共同入口として気軽に相談できる新たな手法による相談受付が必要である。
- (3) 市ホームページには「このページに関するお問い合わせ」という機能があり、ページを作成した担当課に対して問合せが可能だが、どのページに関する相談かを担当課が把握できない仕組みであるため、問合せ者が知りたい内容を把握し、回答するまで時間を要することが多い。

2. システム化の範囲

チャットボット機能により適切な支援機関等に関する情報提供を行えるとともに、職員（相談員）がチャット形式で相談対応を行えるシステムを導入する。

図2-1. 想定する相談対応の流れ



システム化の範囲については、下表に示す範囲である。

表 2-2. システム化範囲

項番	業務名
1	相談対応
2	相談者情報管理
3	支援機関等に関する情報提供（チャットボット形式）

3. 情報システム導入の前提条件

3.1. 情報システム構築環境の前提条件

システム構築環境に関しては、本市のプライベートクラウド上に構築する場合とASP・SaaS方式（以下ASP方式という）でサービスを提供する場合があるが、それぞれの環境を「別紙1 情報システム構築環境」に示す。

なお、提案時に「サーバ仮想化環境」及び「クライアント仮想化環境+シンクライアント」での対応実績を明記すること。

また、対応実績がない場合は、提案書提出時までに本市が提供するテスト環境で検証も可とするので申し入れること。

3.2. SNSツール活用に係る前提条件

SNSツールを用いた相談対応の仕組みを提案する場合は、すでに本市が保有している市公式LINEアカウントを用いた相談対応は行えないため留意すること。

本市が新たにSNSツールのアカウントを取得する必要がある場合、取得に必要な申請手続き等の支援を本業務の範囲内で行うこと。また、新たに取得するアカウントにかかる費用については、本見積りに含めるものとする。

LINEの活用を提案する場合、国通知「政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方(ガイドライン)」、その他関係通知等に基づき運用すること。相談者は本相談用に取得するLINEアカウントをコンタクトポイントとして相談システムに遷移し、LINEトーク画面上での相談は行わない仕組みであること。また、LINEヤフー株式会社のサーバ上に相談内容を保存しないこと。

4. 履行場所

本業務の履行場所、納入場所は本市が指定する場所とする。ASP方式の場合は協議の上、決定する。

5. 納入成果物と納期

納入成果物を以下に示す。各記載事項等については、本市と協議承認を得て納品すること。ペーパーレスを原則とし電子媒体で納品すること。但し、会議資料や検査で必要な場合は紙

での納品も可とする。

システム修正等によってドキュメント内容が変わる場合は、その都度、改訂版を提出すること。

表 5 - 1 納入成果物一覧

納入成果物	数量・媒体	納期
プロジェクト計画書	電子媒体：1部	契約締結後2週間以内
要件定義書	電子媒体：1部	別途指定する
基本設計書(及び詳細設計書)	電子媒体：1部	別途指定する
テスト計画書	電子媒体：1部	別途指定する
テスト報告書	電子媒体：1部	別途指定する
操作マニュアル	電子媒体：1部	別途指定する
運用手順書	電子媒体：1部	別途指定する
作業完了報告書	紙：1部	別途指定する
議事録	-	随時
懸案事項一覧	-	随時
プログラム(ロードモジュール)	電子媒体：1部	別途指定する
OSライセンス証書	紙：1部	別途指定する
ミドルウェアライセンス証書	紙：1部	別途指定する
ミドルウェア	電子媒体：1部	別途指定する

※ 要件定義書には、以下の内容を記載すること。

- (ア) 事務フロー
- (イ) 業務一覧
- (ウ) カスタマイズ一覧

※ 基本設計書には、以下の内容を記載すること。

- (ア) カスタマイズ仕様書
- (イ) 帳票仕様書(カスタマイズ分)
- (ウ) 外部システム連携
 - ・外部システム連携一覧
 - ・外部インターフェイス定義書
- (エ) ヒアリングシート(設定項目)

※ASP方式の場合は、必要な納入成果物が限定される。但し、プログラム(ロードモジュール)OSライセンス証書、ミドルウェア、ミドルウェアライセンス証書は利用権となる場合があるので、その旨を提示すること。

6. 情報システムに求める要件

6.1. 機能要件

6.1.1. 業務機能要件

「別紙2 機能要件一覧」のとおり。

併せて、機能要件一覧にはない、最新技術による新規機能があれば提案すること。

6.2. 規模・性能・信頼性要件

6.2.1. 規模要件

- ・システムの利用者数（職員数）は、5名程度とする。

6.2.2. 性能要件

システムの処理性能は、下記の時間を目安に性能基準等を示すこと。但し、ネットワーク負荷による影響は含めないものとする。

(1) データ検索処理時間

トランザクション系検索結果一覧表示(15行表示)の場合、3秒程度とする。

(2) バッチ処理時間

毎日必ず実施する日常的なバッチ処理(DBバックアップは除く)の場合、30分程度とする。

6.2.3. 信頼性要件

- ・システムで可用性を担保する仕組み(すでに取りられているサーバ仮想化の対策を除く)を提案すること。

6.3. 拡張性要件

- ・パラメータ設定によって軽微な機能変更や帳票類の表示変更が行えること。
- ・導入後も定期的にパッケージの機能強化を行うこと。
- ・システム化対象業務に関わる法制度改正の際、国や県から交付税や交付金の対象となるような大規模の改正以外は、保守契約の範囲内で迅速に対応すること。

6.4. 情報セキュリティ要件

- ・本市の情報セキュリティポリシーや個人情報の保護に関する法律を順守すること。
- ・ASP方式の場合は、データセンターの物理及び環境セキュリティは「情報システム安全対策基準」(通商産業省告示第518号、第536号)に適合していること。

6.4.1. 認証方式

(1) 認証方式

- ・システムの利用者は、利用者ID・パスワードによる認証を受けること。
- ・利用者IDはシステム管理者のみ新規登録、変更、削除できるものとする。

(2) 権限要件

- ・権限付与は業務に応じて、システム管理者等の限定された権限を持った管理者のみが登録、変更できるものとする。
- ・職員の業務区分に従ってアクセス権限を設定出来るものとする。

6.4.2. 操作履歴

以下の項目を記録できること。操作履歴は1年以上保存可能であること。

- ・利用者ID
- ・操作端末機名（任意項目）
- ・ログオン及びログオフの日時
- ・閲覧または更新の対象者
- ・処理内容

6.5. テスト要件

構築したシステム(カスタマイズ項目含む)に対し、テスト内容などを協議したうえでテスト計画書を作成し、品質管理責任者のもと以下の項目を実施すること。テストで発見された障害は、原因を確認し対策を講じること。また、テスト結果、対策内容をテスト報告書にまとめ提出すること。

表6-5 テスト項目(例)

テスト項目	内容
単体テスト	機能・操作画面ごとに動作検証を行う
結合テスト	単体テストを終えた各モジュールを組み合わせて、意図した通りの動作や挙動になっているかを確認する
システムテスト	全てのプログラムとサブシステムを結合し、そのシステムが全体的に想定した通りに作動するか否かをチェックする 機能・性能・負荷などのテスト項目を実施する
運用テスト	本稼働前のユーザーの動作確認テスト

※パッケージ導入やASP方式の場合は、社内及びクラウド環境などのテスト結果を示すこと。

6.6. 操作研修要件

「操作マニュアル」、「運用手順書」を事前に作成し、操作研修を実施すること。

- ・操作マニュアルは、専門用語を用いない平易な記述とすること。
- ・操作研修は、実際に職員がシステムを使用する形式で1回以上行うこと。
- ・運用手順書には、以下の内容を記載すること。（ASP方式の場合、記載が必要な内容は限定される。）

(ア)システム運用時間

- ・運用時間
- ・バックアップの実施時間
- ・再起動の実施時間

(イ)管理者権限等

- ・管理者権限を割り当てた職員等

- ・システム開発・運用者用の I D 等
- (ウ)利用者管理
 - ・利用者登録、削除、変更の手順
 - ・共通 I D の使用
 - ・利用者一覧表
- (エ)操作履歴管理
 - ・操作履歴取得内容と手順
- (オ)緊急時対応手順
 - ・事故等の連絡体制
 - ・復旧または代行運用手順
- (カ)その他システム管理機能の操作手順

6.7. 運用サービス要件

6.7.1. サービス提供要件

- ・プライベートクラウドの場合のサービス提供時間は別途市と協議し決定する。
A S P 方式の場合は、24 時間 365 日(メンテナンス等の計画停止やバックアップのための停止時間を除く)とする。また、運用監視(稼働監視・性能監視)を行うこと。
- ・情報システムの中にはサービスが停止することにより、市民サービスに大きく影響を及ぼすものがある。本サービスにおけるサービスレベル合意書(SLA)の考えを示すこと。

6.7.2. バッチ処理要件

月次等定期的・定型的で人的操作を伴わない作業は、スケジュール管理で起動及び停止は自動的にされること。自動化できない場合は、受託事業者が行うこと。

6.7.3. バックアップ要件

- ・クラウドセンター上にバックアップ領域を指定するので、指定された場所に以下のバックアップデータを取得すること。
- ・仮想サーバ全体のイメージバックアップは、クラウドセンターベンダー側で週 1 回取得しているため、OS 含むサーバそのもののバックアップは不要とする。

表 6-8-3 データバックアップ種別

項番	データ	スケジュール	方法
1	業務データ	1 回/日	差分バックアップ
2	業務データ	1 回/週	フルバックアップ
3	OS, ミドルウェア等の設定状況	設定情報変更時	フルバックアップ
4	AP 実行ログ、操作履歴	1 回/日	フルバックアップ

※A S P 方式の場合は、バックアップデータの種別、時期、回数、保管場所等を示すこと。

6.8. 保守要件

6.8.1. システム保守要件

- ・システムに障害が発生した場合、早期に対応・復旧作業を行うこと。
- ・保守対応時間は、平日の8時30分～17時とする。
- ・遠隔保守は、本市経由でクラウドセンターのファイアウォールを通過し稼働サーバに接続できるものとする。なお、この場合の遠隔操作回線は、市が指定する下記の回線及びルータを使用し、その料金は受託事業者が負担する。(ASP方式は不要)
(遠隔保守回線) 推奨：NTTフレッツ光 VPNサービスが受けられるもの
(ルータ) 上記回線でIPSECによるVPNが設定できるルータ

6.8.2. ソフトウェア保守要件

- ・ソフトウェアのバージョンアップ、バグ対応等を行う際には、適時本市と対応の必要性について協議をすること。
- ・ソフトウェアのセキュリティホールに関する情報については、定期的に受託事業者側で収集し、セキュリティパッチを適用する。適用時期については、本市と協議すること。
- ・Windowsのセキュリティパッチについては、本市WSUSサーバを利用すること。
(ASP方式は不要)
- ・仮想サーバのウイルス対策については、本市で以下のソフトウェアを用意する。(ASP方式は不要)
Windows：トレンドマイクロ コーポレートエディション Plus
Linux：トレンドマイクロ Server Protect for Linux

6.8.3. 問合せ対応（ヘルプデスク）要件

- ・職員からのシステムに関する問合せ対応、障害発生時の初期切り分けを行うこと。
- ・電話による受付時間は、平日の8時30分～17時とし、それ以外の時間においても、メール等による受付を行うこと。
- ・本サービスにおけるヘルプデスク窓口は一元化し、一次回答できない場合のエスカレーションルートを明確にすること。

7. 作業の体制及び方法

7.1. 作業体制

作業に従事するメンバーの氏名、役割及び有する技術資格を明示すること。また、以下の役割を持つメンバーを専任で設置すること。

(1) プロジェクト責任者

本市との総合窓口となり、プロジェクトの管理を行う。

(2) 品質管理責任者

プロジェクトの全工程において、品質のチェックを行い、品質レベルを維持する。

(3)セキュリティ管理責任者

プロジェクトにおける情報セキュリティに関する指針・手順を定め、実際に遵守されているか管理を行う。

7.2. 構築導入方法

要件定義段階でシステムの動作イメージを確認できるようにするとともに、できるだけ職員負担の少ない構築導入方法を提案すること。

(1)プロジェクト計画書

プロジェクトの着手に当たって、プロジェクト方針、体制、マイルストーン、スケジュール、コミュニケーション方法等を記述した導入プロジェクト計画書を作成し、本市の承認を得ること。

(2)定例会議

本市及び受託事業者双方が合意した日程で定例会議（オンライン会議可）を開催し、プロジェクトの進捗状況、懸案事項及び対策等を報告すること。また、議事録を作成し、市に提出すること。

(3)課題管理

導入プロジェクトの目標達成を阻害する課題を早急に認識し、対策状況を適宜報告すること。

8. スケジュール

スケジュールは、本稼働開始令和7年2月、操作研修令和7年1月を前提に、適切なスケジュール設定を行うこと。

9. 本業務終了時の対応

(1)相談データの抽出

システムの使用終了時、システム内の相談に関する全データをCSV形式等で出力すること。

(2)データ消去作業

本市が本システムの使用を終了した後、本システムに関するデータ消去（バックアップデータ含む）を行うこと。

10. 費用見積

費用見積は、「別紙4—1 見積指定書式」及び「別紙4—2 運用サービス費用に含まれる作業明細」の提出を必須とする。

(1)初期経費及び(2)経常経費を本プロポーザルにおける審査対象とする。

(1)初期経費

・要件定義費用

- ・設計費用
- ・パッケージソフトウェア費用(パッケージを用いない場合は不要)
- ・ゲストOS、DB等ソフト費用
- ・機器費用
- ・パッケージソフトウェア導入適用費用(パッケージを用いない場合は不要)
- ・カスタマイズ費用(パッケージを用いない場合は独自開発費用)
- ・機器の設定費用
- ・移行費用
- ・テスト費用
- ・操作研修費用
- ・プロジェクト管理費用
- ・その他必要経費

※業務機能要件以外でカスタマイズが想定される場合、その内容、費用を明示すること。

(2) 経常経費(月額)

- ・システム保守費用(カスタマイズ部分の保守含む。)
- ・ゲストOS、DBソフト保守費用
- ・機器保守費用
- ・運用サービス費用(運用サービスにかかる外部委託が発生する場合のみ。)
- ・その他必要経費
- ・システム使用料(ASP方式などで使用料方式をとる場合は、60ヶ月分とし保守料を含む場合はその旨を明示すること。)
- ・移行データ作成費(本システムから次のシステムへ移行した場合を想定し、システムのデータ抽出に費用が必要となる場合は、運用5年度目(令和10年度)の移行費用欄に記載すること。)

※但し、60ヶ月以上のシステム使用を保証するものではない。

11. 特記事項

11.1. 著作権

本調達により生じた納入成果物およびデータベース等に保存されるデータの所有権ならびに情報システムの開発過程で新たに作成された著作物に関する著作権法第21条(複製権)、第23条(公衆送信権)、第26条の2(譲渡権)、第26条の3(貸与権)、第27条(翻訳権、翻案権等)および第28条(二次著作物の利用に関する原作者の権利)に規定する権利は、本市に帰属するものとする。著作人格権の行使については行わないこと。

本市が情報システムを利用する手続きを追加または変更する場合に必要な情報開示を行い、関係資料の提供を行うこと。

11.2. 契約不適合責任

システムや機器等の納入物に瑕疵及び契約の内容に適合しないことが判明した時は、受

託事業者に対し、成果品の修補又は代替物の引き渡しによる履行の追完を追加の費用なしに請求することができる。また、修正を行う時には、運用中の業務に影響を与えないこととし、契約締結後、本市と受託事業者で定める取り決めの内容が矛盾する場合には、本定めが優先されるものとする。

1 2. 提案書の構成（記載する内容及び順番）

- 1 会社概要（A 4 1 ページ程度）
- 2 提案にあたっての基本的な考え方（A 4 2 ページ程度）
- 3 提案する製品の特徴（A 4 3 ページ程度）
 - (1) システム名称
 - (2) 他社パッケージに対する優位点
 - (3) 構築業者と製造・開発元の関係
 - (4) 開発時期、バージョンアップの来歴
 - (5) ソフトウェア構成及びシステム形態（Web 型、クライアントサーバ型等）
- 4 本市の課題に対する提案（A 4 3 ページ程度）
- 5 情報システム導入の前提条件に対する適合状況（A 4 1 ページ程度）
- 6 業務機能要件に対する提案（詳細は機能要件一覧に記載）（A 4 1 ページ程度）
- 7 規模・性能・信頼性要件に対する提案（A 4 1 ページ程度）
- 8 拡張性要件に対する提案（A 4 1 ページ程度）
- 9 情報セキュリティ要件に対する提案（A 4 2 ページ程度）
- 1 0 テスト要件に対する提案（A 4 1 ページ程度）
- 1 1 操作研修要件に対する提案（A 4 1 ページ程度）
- 1 2 運用サービス要件に対する提案（A 4 1 ページ程度）
- 1 3 保守要件に対する提案（A 4 1 ページ程度）
- 1 4 プロジェクト体制及び構築導入方法（A 4 1 ページ程度）
- 1 5 スケジュール（A 4 1 ページ程度）
- 1 6 本業務終了時の対応（A 4 1 ページ程度）
- 1 7 その他提案事項