

相模原市市民意見活用システム構築等業務委託仕様書

1 件名

相模原市市民意見活用システム構築等業務委託

2 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

3 業務内容

(1) 概要

相模原市市民意見活用システム構築等業務（以下「本業務」という。）は、新たな市民意見活用システムを導入することにより、本市職員の業務効率向上を実現し、市民サービス向上に最適なシステムを導入することを目的とする。複数のチャンネルから寄せられる市民の意見を一元管理できるシステムを導入し、庁内ナレッジとして活用することで市民サービス及び市職員の業務効率化を実現し、市民の声を生かした市政運営につなげていくことを目的とする。

(2) 基本方針

- ① システム管理者や職員でしか利用しない機能も含め、全ての機能がWeb型で実現可能であること。
- ② クライアント（職員端末）には専用のプログラムを組み込まなくても、MicrosoftEdge や GoogleChrome 等の Web ブラウザにて、市民意見活用システムを利用できること。
- ③ 拡張性を有するソフトウェアであること。
- ④ 職員の管理業務の効率化のため、素早く画面切り替えができ、スムーズな登録入力を行うことができるシステムであること。
- ⑤ 以下の点がシステム構築、稼動において考慮されていること。
 - ア クラウド型でのシステムであること。
 - イ データの機密性、完全性、および可用性を確保し、安定かつ安全に運用できること。
 - ウ 職員端末からの接続は、情報の漏えい防止および完全性担保のため、L G W A N 接続（閉域接続）とすること。
 - エ コールセンター担当者の端末は、専用線、VPN、インターネットのいずれかを經由する接続とするが、セキュリティ確保および誤操作防止のため以下の機能を備えること。
 - ① PWA（Progressive Web Apps）技術を採用し、URLバー等のブラウザインターフェースを非表示にできること。
 - ② IPアドレス制限や多要素認証等のログイン認証制御ができること。
 - ③ 通信経路の秘匿化や、権限に応じたデータ出力制限等（ダウンロード禁止等）ができること。
 - オ 利用者向け画面においても個人情報保護については、TLS暗号化通信等、セキュリティ対策を万全とすること。
 - カ 事務の効率化・迅速化に結びつけること。
 - キ 視覚的にわかりやすいシステムであること。
 - ク 管理内容等の変更によるシステム変更や保守等が容易で維持管理経費等の抑制を図ること。
 - ケ 年度更新及びマスタメンテナンス等通常の運用に関わる操作について、ユーザーが簡易な操作で設定できること。
 - コ 個人情報の取り扱いに関して、関係法令・条例及びセキュリティポリシーに基づき、適切な管理を講じること。（ID・パスワードの更新管理）
 - サ 不正アクセスに対する対策を行うこと。
 - シ 技術革新に対応できるシステムとすること。（バージョンアップ等、OSの交換）

ス 機器類の故障や災害等の不測の事態に備えて、バックアップ体制を確立すること。

(3) 業務の範囲

本業務の調達範囲はシステムの構築、テスト、マスタデータの登録、データ移行、操作説明、本稼働支援、稼働後の運用サポート、各種付帯作業一式とする。

構築業務、運用業務の具体的な調達範囲は以下のとおりとする。

① 構築業務の具体的な調達範囲

ア 構築業務計画の立案、説明

構築業務における稼働までの計画を受注者にて立案し、システム利用者(本市職員等)と綿密な打ち合わせを行うこと。利用者に配慮したシステムとすること。

イ 本市の要求仕様を満たすシステムの導入

本書に示す要求水準に沿った、市民意見活用システムを構築し、各調整、マスタ設定等を行うこと。

【別紙】市民意見活用システム機能要件一覧表に基づき、カスタマイズが必要な項目に対して、受注者にてカスタマイズ部分の設計、改修、テストを実施すること。

また、設計内容に関し、受注者にて本市に説明を行い、承認を得ること。

ウ マスタデータの登録

システムを使用するうえで必要な所属に関する情報やカテゴリの種類、事由の種類、受付方法の種類、回答方法の種類等の以下の情報について、受注者にて本市にヒアリングを行い、受注者にてシステムに登録する。

- ・業務の運用内容(所属情報、職員情報、事由情報、受付・回答方法情報等)
- ・システムを操作する職員の情報(担当者名及び、機能の操作権限等)
- ・必要な帳票の種類及び、表示内容
- ・マスタ設定内容締結後、受注者にてマスタ設定内容確認書を作成する。

エ データ移行

受注者にてデータ移行計画書を作成し、本市の承認を得ること。

移行する必要があるデータは以下のとおりとする。

- ・移行時点でシステムに登録されている受付情報、回答情報のデータ
- ・移行時点でシステムに登録されている添付ファイルのデータ
- ・移行時点でシステムに登録されている全マスタデータ(分類、事由、住所、所属、職員、受付方法、回答方法等の各種コード情報)
- ・移行時点でシステムに登録されている各課問合せページとの所属連携情報
- ・移行時点でシステムに登録されている操作ログ等の保守用データ
- ・過去10年分の上記データ

データ移行にあたって必要となる現行システム上の情報は本市がデータ定義書とあわせて提供する。また、提供するデータ形式はCSV形式とする。

受注者にて移行用のプログラムを作成し、データ移行を実施し、妥当性を確認すること。

データの最終移行時は、受注者にてデータ移行結果報告書を作成し、本市の承認を得ること。

オ 環境セットアップ

受注者にて、データセンター内クラウド環境を構築すること。

職員端末からの接続においては、L2WAN接続にて利用できること。

地方公共団体情報システム機構との調整・申請等を必要に応じて行うこと。

コールセンター担当者からの接続においては、専用線、VPN、インターネットのいずれかの接続にて利用できること。

データセンターは、本市情報セキュリティポリシーで求める要件を充足すること。

カ 職員向けマニュアル作成

受注者にて、本市の運用に合わせた操作方法が明記された運用マニュアル（職員向け、管理者向け、コールセンター担当者向け）を作成すること。

キ 運用テスト支援

本市職員にて実施する本稼働前の運用テストについて、受注者にて、テスト仕様書を作成すること。

受注者にて、運用テスト実施時の支援、運用テスト時に生じた問題点・疑問点についての説明及び対応を行うこと。

ク システム管理者・施設職員への操作説明会

後述、「(7)操作説明会」のとおり。

ケ 本稼働支援

システム稼働公開当初、現場に混乱が発生しないよう切替支援を行うこと。

コ 成果物の納品

納品する成果物は後述の「(9) 納品物」のとおり。

サ その他本業務に必要な業務

② 運用業務の具体的な調達範囲

ア システムの運用

24時間365日をシステム稼働時間とする。

災害時等、不慮の事態でシステムが停止した場合にも、システム復旧後に前回の日次バックアップ時点の状態に復元ができるよう運用する。

イ 運用サポート、障害対応

受注者にて、24時間の稼働監視を実施し、システム停止を検知した際は、速やかに復旧作業を開始する。

ウ 問い合わせ

受注者にて、システムの操作方法・不具合に関する問合せは平日稼働（年末年始を除く）とし、稼働時間は午前9時から午後5時までを含む時間とする。問合せは広聴課職員からのみ行うものとする。

エ その他本業務に必要な業務

(4) スケジュール

- ・令和8年6月：業者決定、契約
- ・令和8年7月：キックオフ
- ・令和8年7～12月：システム導入作業、環境構築、データ移行設計
- ・令和9年1月：データ移行リハーサル
- ・令和9年2月：運用テスト、操作研修、システム仮稼働
- ・令和9年3月1日：システム本稼働

※開発の進行状況では本稼働を前倒しすることも可能

(5) 推進体制

① 体制及び担当者

本業務のプロジェクトリーダー及び実務担当者には、本案件と同様のシステムの導入及び構築の実績・経験が豊富にあるものを選任すること。

② プロジェクト計画書

受注者は契約締結後、本業務における目標、作業項目と役割分担、スケジュール、体制及び担当者、プロジェクト管理方法等を記した「プロジェクト計画書」を作成し、提出すること。

③ 会議の開催

進捗報告会議を必要に応じて行うものとする。その他、発注者と受注者の間で確認や協議が必要な事柄が発生した場合は、必要に応じて随時打ち合わせ等を行うこと。

④ 議事録

進捗報告会議等の打ち合わせを実施する毎に、議事録を作成し提出すること。

(6) 機能要件

① システム機能要件

システムに求める機能は、【別紙】市民意見活用システム機能要件一覧表のとおり。

② 稼働環境要件

- ・ 市民意見活用システムのサーバーは本市庁舎内に設置せず、データセンター（自社所有如何不問）において構築し、機器・ネットワーク回線等の維持管理等を受託事業者が行うものとする。
- ・ システム構成は、性能・信頼性・保守性を考慮した構成とすること。
- ・ サーバーの種類・台数・CPU・OS等によらず本仕様を満たし、かつ十分にレスポンスを考慮した受注者提案構成により環境構築を行うものとし、システム稼働後に著しくレスポンス低下が発生した場合には、受注者責任により機器増設等の対策を実施すること。
- ・ データベース環境をDMZ上に構築せず、セキュリティを確保すること。
- ・ データセンターは、本市情報セキュリティポリシーで求める要件を充足すること。

③ システム概要

- ・ Webブラウザ「Edge、Firefox、GoogleChrome」で動作するシステムであり、端末へのソフトウェアインストールを要しないシステムであること。
- ・ 本市全職員が利用可能なシステムであること。
- ・ ホームページ上から意見等を受け付け、所管課から回答ができること。
- ・ 回答した内容等を庁内（職員間）で共有できること。
- ・ 年間の案件数約1万件の受付に対応できる性能を有すること。
- ・ 上記データを保存できるデータベース容量を有すること。

④ システム概要（住民向け受付フォームとの連携）

- ・ 市公式ホームページの既設問い合わせフォームから投稿された内容を自動取り込みできるように連携するか、独自のフォームを生成し、当該フォームから投稿された内容をシステムに取り込むことができること。

⑤ ネットワーク基盤要件

- ・ 本システムは、インターネット上での不法侵入等に対応できるファイアーウォールを有すること。
- ・ 暗号化通信に関してSSL認証を実施するものとし、登録申請及びインストール作業に関しては受注者にて代行し、実施するものとする。
- ・ SSL認証の次年度以降の更新料は、別途契約する運用保守業務に含めるものとする。
- ・ 本市職員からのアクセスはL G W A N接続を利用する。
- ・ コールセンター担当者からのアクセスは、専用線、VPN、インターネット回線のいずれかを利用することとし、インターネット回線を利用するとき、固定グローバルIPアドレスからのアクセスのみを許可すること。
- ・ HTTPSに対応すること。

⑥ セキュリティ対策

- ・ ウィルス対策ソフトを導入し、セキュリティ対応を行うこと。
- ・ 次年度以降のライセンス更新料は、別途契約する運用保守業務に含めるものとする。

⑧ パフォーマンス

- ・ 標準的な作業におけるレスポンス時間（画面でイベントを発生させ、その結果を受け取るまでの時間）は、最大5秒以内であること。

- ・ ただし、一部の機能についてこの制限を越えることを市が認めた場合はこの限りではない。

⑨ 汎用性及び拡張性等

- ・ 技術の進展に柔軟に対応できるよう、広く利用されている国際的な標準に基づく技術を採用すること。
- ・ システム変更やシステム保守等にかかる維持管理経費等の抑制が図れること。

⑩ バックアップ

- ・ システムを常時正常な状態で稼働させるために、データのバックアップを行うこと。
- ・ 必要な周期で自動バックアップが実行できるよう設定すること。

(7) 操作説明会

システム本稼働前に、本市職員向けに操作研修を実施すること。

本市職員の負担軽減に努め、滞りなく運用開始できるよう実施内容、時期、回数、場所等詳細については協議の上対応すること。

ア システム管理者（広聴課職員）、コールセンター担当者に対する本システムの操作研修を行うものとする。

なお、研修で利用するシステムは、本市向けの設定を行ったテスト環境で実施すること。

イ 研修で利用するマニュアルを作成すること。

ウ 研修対象者の人数に応じて必要となる操作補助員を付けること。

エ なお、研修時の環境（会場、ネットワーク環境、研修受講者用端末）準備については本市にて行う。

オ システム管理者（広聴課職員）向け操作研修について想定すること。

(8) 運用テスト

本番環境（市職員はL G W A Nで接続、コールセンター担当者は専用線、V P N、インターネットのいずれかで接続）を用いた本稼働前仮運用テストを実施し、利用者が自由に利用できる十分な期間を設けること。

(9) 納品物

納品すべき成果物は以下のとおりとする。

契約期間内に次の書類をC D - Rなどに1枚にまとめて保存の上、提出すること。

ドキュメントはA 4 または A 3 用紙に印刷できる様式とし、編集可能な電子ファイル（Microsoft Word、Microsoft Excel、Microsoft Power Point など）をC D - R O MまたはD V D - R O Mに記録したものと、紙資料として記載部数を、履行期間内に提出すること。

- ・ プロジェクト計画書 各1部
- ・ カスタマイズ設計書 各1部 ※カスタマイズが必要となる場合のみ
- ・ データ移行計画書 各1部
- ・ 操作マニュアル 各1部
- ・ テスト結果報告書 各1部
- ・ 作業完了報告書 各1部
- ・ 議事録 各1部
- ・ 課題管理表 各1部
- ・ 保守運用体制図 各1部
- ・ 緊急連絡体制図 各1部
- ・ その他協議の上、定められたもの

(10) 運用及び保守

本稼働後から、以下のとおり対応すること。

① システム運用

・ スケジュール

サーバーは24時間365日の運用を基本とした体制を整え、システムメンテナンスなどで計画停止をする場合は事前連絡の上、原則として本市の業務時間外に作業を行うこと。

・ バックアップ

システムに障害が発生した場合のために必要なバックアップを行うこと。

・ システム監視

システムに障害が発生した場合、迅速に検知するためにシステム監視を行うこと。

・ ログの管理

ログの管理を行うこと。

・ システム拡張等

将来的な拡張及び他システムとの連携、ソフトウェアや機器の設定に際し、本市から協力を求められたときは、必要となる情報を提示し、協力すること。

② システム保守

・ 保守体制

緊急性が高いものを除き、年末年始や祝日及び事前連絡の上合意の取れた受託事業者指定の休日を除く、平日午前9時～午後5時において、操作方法、運用上の質疑などの問い合わせにメール及び電話で対応すること。

・ 障害対応

プログラム上の欠陥、不備等が発見された場合は、受託事業者の負担で速やかに対応すること。

・ 脆弱性対策

サーバソフトウェアの脆弱性情報を定期的に入手し、脆弱性への対応を行うこと。

・ 不具合対応

システムの不具合修正など改善作業を継続的に行うこと。

・ 年度末対応

年度末の組織改正時に、所属マスタ、職員マスタ、本市ホームページの各受付フォーム（①お問い合わせ、②ちょっとおしえてコール相模原、③わたしの提案、④基地問題についてのご意見⑤各課問合せページ）との所属連携情報の一括更新を行うこと。作業の前には、事前に市と十分に調整を行い、市の提供する情報に従って登録を行うこと。

令和8年度の年度末対応は本業務に含めること。

以 上