

業 務 委 託 仕 様 書

1. 件 名

台東区行政手続案内システム提供業務委託

2. 委託期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

(契約締結日から令和8年3月31日までの使用ライセンス及び導入・保守サポート費用を含む。)

3. 目 的

本業務は、区民に対しどの事業が自身に適しているかを把握する他、必要な行政手続や申請窓口、持ち物等を事前にオンライン上で把握できる行政手続案内システム（以下「システム」という。）等を提供するものである。行政手続を円滑に案内することで、電話や来庁に伴う区民及び職員の負担軽減等、利便性向上を図ることを目的とする。

4. 業務の概要

(1) システムの提供

区の仕様に準拠した行政手続を案内する機能を備えたシステムの提供を行う。

(2) システムの運用・保守

システムの提供後はその利用状況を踏まえて、更なる時間短縮や利便性の向上に繋がる取組みの実施を行うこととする。

(3) 手続案内の構築

「子供の一時預かり事業の案内」については、原則として対面による方法で、ヒアリングを実施し手続案内案を作成すること。ただし、区と協議の上、オンラインでの実施も可能とする。また、必要に応じ他自治体で作成した手続案内の内容を区に提供すること。

(4) 各種会議の開催・運営

キックオフ会議及び稼働判定会議等については原則として対面による方法で、実施することとする。ただし、区と協議の上、オンラインでの実施も可能とする。

(5) その他本業務の実施に関し必要と認める事項

上記(1)、(2)、(3)、(4)以外にもシステム提供に伴い必要と思われる作業については協議を行い、受託者が行うこととする。

5. スケジュール

利用開始日の予定を令和7年8月1日とすること。なお、実際の利用開始日の決定にあたっては区と協議すること。

(1) 導入期間

契約締結日から令和7年7月31日まで

(2) 運用保守期間

令和7年8月1日から令和8年3月31日まで

6.案内対象となる行政手続

- ・ 子供の一時預かり事業の案内
- ・ 幼児教育・保育の無償化
- ・ 幼児教育・保育無償化認定に必要な書類
- ・ 保育園の入園に関する案内
- ・ 保育園在園中の手続
- ・ 放課後対策事業の紹介
- ・ 子供に関する手当・助成に関する手続の案内

なお、提案時に上記以外の行政手続を対象とすることを妨げるものではない。

7.機能要件

(1)利用者向け機能

ア 手続案内一覧ページ

- (i) 案内対象となる手続案内の一覧を表示する Web ページを生成できること。
- (ii) 一覧ページからは、各手続の質問画面へ画面遷移できること。

イ 利用者への質問

- (i) 利用者は、表示される質問について、端末の操作で回答できること。
- (ii) 質問には、補足の説明書きや画像を挿入できること。
- (iii) 利用者の回答に応じて、条件分岐により最適な質問内容画面が表示されること
(不要な質問は表示されないように制御できること)。

ウ 手続案内

- (i) 質問へ回答後、回答結果に応じて最適な行政手続を一覧で案内する絞込結果画面を表示すること。
- (ii) 絞込結果画面では、行政手続の名称、行政手続を行える窓口や場所、行政手続に必要な持ち物や書類が表示されること。
- (iii) 絞込結果画面の行政手続名称から、既に公開している制度概要等を説明するページにリンクできること。
- (iv) 絞込結果画面において、回答履歴を確認でき、回答履歴を修正して再度回答できるようにすること。
- (v) 絞込結果画面において、電子申請へのリンクが設定可能であること。

(2)職員向け機能

ア 手続掲載

- (i) 所定の形式の表計算ソフト (Excel) を用いて掲載する手続きの内容・利用者への質問・表示条件等を規定できること。
- (ii) 所定の形式の表計算ソフト (Excel) をシステムにアップロードすることでページを更新できること。
- (iii) 手続きの内容や利用者への質問は、管理画面上から直接編集することもできること。
- (iv) 利用者への質問は、YES・NO形式、チェックボックス形式・ラジオボタン形式から質問毎に設定できること。
- (v) 手続き案内システムから遷移できるリンク先のページがリンク切れ等によりアクセ

スできなくなる事象が発生した場合に職員に対してアラートを通知する機能等により、利用者が閲覧したい情報が閲覧できなくなっている状態を早期に解決できるように留意すること。

(vi) 過去アップロードしたものを遡って確認でき、必要に応じて以前のバージョンに復元できること。

(vii) アップロードしたものを公開する前に、テスト機能により動作を確認できること。

(viii) 公開されたページは、職員の操作によりいつでも公開終了できること。また、任意の日時を指定しての公開終了予約にも対応すること。

イ 利用状況の確認

(i) 公開している質問項目の月ごとの利用ユーザー数、遷移率等のデータを表示、出力できること。

8. 非機能要件

(1) 利用環境

ア 利用者環境

(i) パソコン、スマートフォン、タブレット端末で利用できること。

(ii) サポートする OS やブラウザについては以下の種別の最新バージョン及び過去 2 世代分のバージョンに関して動作保証すること。

- ・ Google Chrome
- ・ Safari
- ・ Microsoft Edge

イ 職員環境

(i) インターネットから本システムを利用できること。

(2) サービス保証

ア 信頼性要件

(i) 定期的なデータバックアップを実施し、データ保全を行うこと。

(ii) 障害時の対応フローや連絡体制が構築されていること。

イ 可用性要件

(i) 提案サービスの稼働率 99%以上とすること。

(3) 性能要件

ア 性能要件

(i) 1 か月間のリクエストのうち、最低でも 90%以上の割合において 3 秒以内にレスポンスを返す応答性能を目標とすること。なお、応答性能の定義は、サーバがリクエストを受け取ってからレスポンスを返すまでの時間とする。ただし、特定のリクエスト（ファイルダウンロードおよびファイルアップロード）に関しては、長い応答時間が避けられない可能性があり得るため、例外とする。

(4) 使用性要件

ア 使用性要件

(i) 利用者の利便性向上の観点において、最大限配慮した画面構成とすること。

(ii) 職員の業務効率化の観点において、最大限配慮した画面構成とすること。

- (iii) ウェブアクセシビリティへの対応として、台東区が定める「ウェブアクセシビリティ方針（下記URL参照）」に配慮すること。

<https://www.city.taito.lg.jp/aboutweb/webaccessibility/index.html>

(5) セキュリティ要件

ア アクセス制御及びログの管理

- (i) セキュリティインシデントやアクセス履歴の検証を可能とするためにログを保管すること。

イ 暗号化

- (i) 通信および蓄積データに対して暗号化を行えること。

ウ 脆弱性対策

- (i) 改ざん防止対策や、ウイルス・マルウェア等の対策を講じ、必要に応じOS やミドルウェアのパッチやバージョンアップ等の諸施策を実施すること。

9. 運用・保守

(1) サービス保証

ア 公開するホームページは24時間365日の稼働を原則とすること。

イ システムの安定的な運用を図るため、ソフトウェア、設備・機器等の定期的な保守、また、不正アクセス等のセキュリティに関して定期的な保守を行うこと。

ウ ソフトウェアに対して、OS等のパッチ適用、バージョンアップを行うこと。

エ 利用するCSPのサービスのバージョンアップに対応すること。

オ 提案サービスの稼働率99%以上とすること。

カ 提案サービスの平均故障間隔について、本プロポーザルで区が求める仕様に最も近い導入実績での実績値を提示すること。併せて、当該導入実績の導入規模（利用人数、同時接続台数等）を示すこと。

キ 業務プロセス、システム及びアプリケーション等の変更を実施する場合、サービス提供事業者内で事前に定められた変更管理プロセスの手順に則って実施すること。

ク 変更管理プロセスに従ってサービス提供事業者内で承認された業務プロセス、システム及びアプリケーション等の変更について、リリース管理及び展開管理のプロセスの手順に則って実施すること。

ケ 定期的にシステム監査を実施していること。

(2) 障害対応

ア 障害に対して、予防、発生等の迅速な処理手順、再発防止のための方策などについて、障害管理計画を作成し、安定的な稼働管理を行うこと。

イ 障害が発生した場合は、本区に迅速に連絡をとるとともに、直ちに状況の把握を行い、障害箇所の特定、課題範囲の調査、即時対応、現状復帰すること。また、本区が障害を発見した場合は、電話、メールによる問い合わせに対応すること。さらに、発生した障害が既知の障害であり、対応策が判明している場合は原則として2時間以内に復旧すること。

ウ 稼働診断、定期点検等により障害の予防を行うこと。

エ 障害対応履歴の集積、分析、障害原因の分析により再発防止を行うこと。

(3) 問い合わせ対応

ア 原則として平日（土・日曜日、祝日、年末年始を除く）の午前9時から午後5時までとする。ただし、緊急時は本区との協議の上、対応すること。また、原因の究明、対処・復旧作業等までのスケジュールを本区との協議の上、確実に実施すること。

イ 問い合わせの受付及び回答手段は、電話、電子メールとする。ただし、緊急性の高いものについては、電話を利用すること。

10. 成果物

項番	納品物	納品部数	納品日
1	キックオフ会議及び稼働判定会議資料	電子ファイル1部	納品日については協議する
2	システム操作マニュアル	電子ファイル1部	納品日については協議する
3	システム運用・保守手順書	電子ファイル1部	納品日については協議する
4	行政手続案内システム	1式	納品日については協議する
5	導入業務完了報告書	電子ファイル1部	履行確認終了後、14日以内

11. 支払方法

導入経費については、導入業務終了後、検収確認をしたうえで、受託者からの請求書に基づき、支払うこととする。運用保守経費については、運用保守業務終了後、1ヶ月毎に検収確認をしたうえで、受託者からの請求書に基づき、支払うこととする。

12. その他

(1) 業務の再委託

契約の履行にあたって、本業務の一部を第三者に再委託する必要がある場合は、あらかじめ再委託を行う旨の書面により申し出て、委託者の承認を得なければならない。書面の様式は任意とするが、以下の事項を記載するものとする。なお、責任の所在や指揮命令系統の複雑化などにより、適正な業務遂行を阻害する要因になる可能性もあるため、再委託は必要最小限とすること。

ア 再委託先の名称、代表者及び所在地

イ 再委託先の I S M S 認証又はプライバシーマークなどの第三者認証の取得の有無

ウ 再委託する業務の内容

エ 再委託の理由

オ 再委託先の選定理由

カ 再委託の相手方と受託者の関係性（資本関係、契約実績など）

キ 再委託を行うにあたっての契約金額

ク 再委託する業務に含まれる情報の種類及びその取り扱いについて（個人情報及び機密情報について明記すること）

(2) その他

ア 受託者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。業務終了後も同様とする。

イ 仕様変更・機能追加等については、受託者と本区との協議により取り扱うこと。

ウ 受託者の責めに帰すべき理由により、本区又は第三者に損害を与えた場合、受託者がその損害を賠償すること。

エ 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、本区と協議すること。

(3) 業務の引き継ぎに関する事項

本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は本区の指示の下、本業務終了日までに本区が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じるため、業務引継ぎに伴うシステム移行等に必要となる構成要素（ページやコンテンツ等）を円滑に提供できるようにすること。なお、移行用のページやコンテンツ等の提供に係る費用は本件契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。また、本業務の全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了について、受託事業者側の都合による場合は6か月前までに区へ報告すること。

(4) データの削除に関する事項

本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他の事由により契約が終了する場合、区から提供された業務データ等は、業務終了後速やかに返還すること。行政案内システムを利用して保有した情報資産については、契約期間終了後、データ抹消ソフトウェアを用い抹消すること。また、データを抹消した旨を記載した証明書を提出すること。

(5) 行政手続案内 HP を構築するにあたり、区が提供・使用した写真・図画等の権利については、区もしくは既存の権利者に帰属する。

(6) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、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。

①ディーゼル車規制に適合する自動車であること。

②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であること。

③できるだけ低公害・低燃費な自動車を使用するよう努めること。

なお、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の提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。

(7) 本契約の履行に当たって、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号)及び関係府省庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針を遵守すること。

(8) 本契約の履行に当たり、自転車を利用する際には、受託者の責任においてヘルメットの着用を努める等、道路交通法その他の自転車の利用に関する法令及び都・区条例の規定を遵守すること。

(9) 本仕様書に定めのない事項または疑義が生じた場合は、区との協議によって決定するものとする。

13. 担 当 区民部 子ども家庭支援センター 庶務担当
電 話 03-6458-1566 (直通)