プロポーザル提案要求仕様書

業務範囲の前提　本案では相談対応そのものは委託範囲外とし、受託者は、区が別途指定する相談業務実施者が相談対応を行うためのシステムを提供するものとして作成する。

1　件名

LINE サービスを活用した SNS 相談システムの導入及び運用保守業務委託

2　目的

世田谷区（以下「区」という。）が、LINE サービスを入口として、区民等がこころの悩み、不安、精神的な不調等について相談しやすい環境を整備するため、ウェブチャットによる相談システムを導入するとともに、安定的かつ安全に運用及び保守することを目的とする。

3　契約期間及び履行期間

（1）契約期間　契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

（2）構築期間　契約締結日から令和 9 年 2 月 28 日まで

※受託者は、令和 9 年 3 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日までをテストおよび本稼働準備期間とし、システムの動作確認、運用確認その他必要な作業を実施すること。

令和 9 年 4 月 1 日からの業務利用開始に支障が生じないよう、必要な準備および対応を完了すること。

（3）運用期間　令和 9 年 4 月 1 日から令和 12 年 3 月 31 日まで

4　履行場所

区が指定する場所及び受託者が区の承認を得た作業場所とする。

5　業務の基本方針

受託者は、相談情報が健康状態、心理状態、家族関係その他機微性の高い情報を含み得ることを十分に認識し、相談者のプライバシー、利便性及び安全性を確保するとともに、相談業務実施者が円滑に相談対応を行えるシステムを提供すること。

6　用語の定義

用語	定義
LINE サービス	LINE ヤフー株式会社が提供する LINE 公式アカウントその他本業務で利用する関連サービスをいう。

用語	定義
相談システム	LINE サービスを入口とし、相談者と相談員がウェブチャットを行い、受付、管理、記録、集計等を行う情報システムをいう。
相談者	相談システムを利用して相談を行う者をいう。
区	世田谷区をいう。
受託者	相談システムを導入する事業者をいう。
相談業務実施者	区が別途指定する相談業務を行う事業者をいう。
相談員	相談業務実施者に所属し、相談者への対応を行う者をいう。
管理者	相談員のアカウント、権限、対応状況等を管理する者をいう。区及び相談業務実施者。
相談情報	相談内容、相談記録、属性、利用履歴その他相談に関連して取得又は生成される情報をいう。
インシデント	情報漏えい、不正アクセス、マルウェア感染、システム障害その他本業務の安全かつ継続的な実施に影響を及ぼす事象をいう。

7　業務の対象範囲

1. プロジェクト管理及び要件定義
2. システムの設計、設定、構築及び導入
3. LINE 公式アカウント等との連携支援
4. 初期データ及び各種マスタの設定
5. テスト、受入支援及び本番移行
6. 操作研修及びマニュアル整備
7. システムの運用、監視、保守及び問合せ対応
8. 障害及びセキュリティインシデント対応
9. 利用・相談実績の集計及び報告
10. 契約終了時のデータ移行、返却、消去及び引継ぎ

なお、本委託には、相談者に対する相談対応、助言、支援方針の判断、関係機関への通報・引継ぎの判断及び相談員の配置を含まない。ただし、受託者は、区又は相談業務実施者がこれらを行うために必要なシステム機能及び技術的支援を提供すること。

8　システム導入業務

（1）プロジェクト管理

- 契約締結後 10 営業日以内に、作業計画書、実施体制図、工程表、課題管理表及び連絡体制表を提出し、区の承認を得ること。
- 進捗、課題、リスク及び変更事項を管理し、報告すること。
- 区及び相談業務実施者へのヒアリングを行い、業務フロー及び役割分担を確定すること。

（2）設計・構築

- 区の要件を整理した要件定義書、基本設計書及び設定一覧を作成すること。
- 本番環境とテスト環境を分離し、テスト用アカウントを一般利用者から検索・利用できないよう管理すること。
- 相談開始前の案内、同意事項、受付時間、緊急時の案内、プライバシーポリシー等の文面は区と協議して設定すること。

（3）テスト及び本番移行

- 単体、結合、セキュリティ、負荷、バックアップ・復旧及び受入テストを実施すること。
- テスト計画書及びテスト結果報告書を提出し、区の承認後に本番移行すること。
- 本番移行前に、障害時の切戻し手順及び連絡体制を確認すること。

9　機能要件

機能要件は「機能要件一覧」のとおりとする。

10　非機能要件

非機能要件は「非機能要件一覧」のとおりとする。

11　LINE サービスとの連携要件

- 相談者は、区が指定する LINE 公式アカウントをコンタクトポイントとして相談システムへ遷移できること。
- 相談本文、相談記録その他の機微な情報は、LINE のトーク画面又は LINE 公式アカウントの 1 対 1 チャット機能を用いて送受信しないこと。LINE は相談システムへの導線としてのみ利用し、相談本文は LINE サービス外のウェブチャット上で送受信及び保存する構成とすること。受託者は、当該構成を示すデータフロー図及びシステム構成図を提出し、区の承認を得ること。
- 相談者は、LINE 公式アカウントのリッチメニュー等から相談システムにアクセスし、利用者 ID、パスワードその他の認証情報を入力することなく、ウェブチャットによる相談を開始できること。
- リッチメニューのデザイン案、掲載項目、画面構成及び相談システムへの導線
- 相談者が目的の相談窓口を容易に認識し、誤操作なくアクセスできるようにするための工夫

- リッチメニューの文言、画像、配色、ボタン配置及び表示内容の変更方法
- LINE 公式アカウント、Messaging API 等の権限及び契約関係は、契約終了時を含め区が継続管理できるようにすること。
- LINE 側の仕様変更、障害、利用条件変更又はサービス終了を把握した場合は、影響、代替策及び対応計画を速やかに区へ報告すること。
- LINE サービスの利用料、メッセージ配信料その他の費用区分を見積書に明示すること。
- 本業務のためにドメインを新規取得する場合は、原則として「lg.jp」ドメインを用い、名称は区と協議して決定すること。受託者が契約締結前から保有し、複数の利用者に共通して提供しているサービスドメインについては、区の承認を得た上で使用できるものとする。ただし、他の利用者とのデータ及びアクセス権限の分離、通信の暗号化その他必要なセキュリティ対策を講じるとともに、契約終了時には、区の相談画面へのアクセス停止、データ及び設定情報の返却・移行・消去並びに次期システムへの切替えに必要な対応を行うこと。

12　相談受付及び相談管理に関する要件

- 相談者がこころの悩み、不安、精神的な不調等に関する相談を開始できること。
- 相談開始前に、対象者、受付時間、利用上の注意、個人情報の取扱い、緊急時には直ちに対応できない場合があること等を表示できること。
- 相談開始時に、チャットボット等を用いて、相談者が区の定める対象者に該当するか、確認できること。対象外と判定された場合は、その旨を表示するとともに、相談員には接続しない設定ができること。
- 管理者は、相談員ごとの対応状況及び相談履歴をリアルタイム及び事後的に確認できること。また、管理者用の同時接続枠は、相談員の同時対応回線数とは別に確保できること。
- 相談者の気持ちを受け止め、その状況及び意向を把握しながら、相談媒体の特性に応じた対応を行うため、対話、内部メモ、管理者支援及び対応履歴の機能を備えること。
- 相談内容に応じて、助言、情報提供、相談機関・関係機関の案内を行うための定型文、リンク又は参照情報を管理できること。
- 継続的な支援が必要な場合、相談者の意向確認結果、引継ぎ先、共有項目、共有日時及び担当者を記録できること。
- 生命又は身体に危険が及ぶおそれがある相談について、管理者への即時エスカレーション、緊急フローの表示及び対応経過の記録ができること。
- 経過観察又は定期的な状況確認が必要であると区又は相談業務実施者が判断した相談者について、相談者の同意及び区が定める運用ルールに基づき、相談員側からメッセージを送信して相談を開始できる折り返し（アウトバウンド）機能を備えること。

- 相談者の属性、主訴、相談内容、開始・終了時刻、対応時間、応答率、相談件数、混雑件数、折り返し件数、時間内・時間外アクセス件数及び終了理由等を記録し、項目別に集計できること。

13　運用要件

- 相談者向けの入口は、システム保守等を除き 24 時間 365 日利用できること。相談員による相談時間は年末年始を除く、午後 5 時～午後 10 時とし、時間外は自動案内を表示すること。
- 月次で稼働状況、障害、問合せ、利用件数、性能、セキュリティ対応及び改善提案を報告すること。
- 区又は相談業務実施者からの問合せを電話又は電子メール等で受け付け、受付、対応、回答及び完了を記録すること。
- 保守作業などでシステムを一時的に停止する場合は、原則として停止日の 30 日前までに区へ連絡し、相談受付時間外に作業するなど、相談業務への影響をできる限り少なくすること。
- 過去の相談件数、LINE 公式アカウントの友だち数、想定同時アクセス数及び将来の増加を踏まえて必要なサーバー、ネットワーク及び保存容量を算定し、アクセス集中時にもサービス停止を生じにくい構成とすること。
- 区の承認なく、相談情報を機械学習、広告、製品改善その他本業務以外の目的に利用しないこと。

14　保守要件

- OS、ミドルウェア、アプリケーション及び関連サービスを適切に保守し、サポート切れの構成を用いないこと。
- 脆弱性情報を継続的に収集し、影響を評価した上で、区と協議して修正プログラム等を適用すること。緊急性が高い場合は、暫定対策を含め直ちに対応すること。
- 機能変更又はアップデートが業務へ影響する場合は、事前に内容、影響、実施日時及び操作変更点を通知すること。
- 軽微な設定変更、文言変更及びマスタ更新の範囲、回数、受付期限及び費用を明示すること。

15　障害及び緊急時対応

- 障害を検知又は通報を受けた場合、直ちに一次切り分けを行い、重大度に応じた連絡、復旧及び代替措置を実施すること。
- 重大障害は直ちに区へ第一報を行い、状況が収束するまで定期的に報告すること。
- 復旧後 7 営業日以内に、発生日時、影響、原因、対応、再発防止策等を記載した障害報告書を提出すること。
- 緊急性の高い相談について、相談業務実施者から相談履歴その他の情報提供依頼を受けた場合は、区の指示及び法令等に従い、必要な技術的支援を行うこと。

- 緊急時の相談判断、本人への助言、関係機関への通報及び支援方針の決定は、区又は相談業務実施者が行うこと。
- 自殺のおそれが切迫している相談に関し、区又は相談業務実施者から要請を受けた場合は、相談履歴の抽出その他必要な技術的支援を直ちに実施し、区の指示及び法令等に従って、警察その他の関係機関等との連絡調整に協力すること。また、対応の経緯、実施内容及び結果を記録し、速やかに区へ報告すること。

16　情報セキュリティ要件

- 区の最新の情報セキュリティポリシー、電算処理の業務委託契約の特記事項その他区が指定する基準を遵守すること。
- 管理者及び相談員の ID を個人単位で付与し、最小権限及び定期的に点検し、異動・退職時の速やかな停止を行うこと。
- 相談員及び管理者が業務上必要な人数で同時にログインできること。同時ログイン可能数は 10 名以上を目安として、区と協議の上確定すること。パスワードは区が定める基準に従い、管理者が変更、初期化及び利用停止を行えること。
- 管理画面を利用する相談員、管理者及び受託者については、多要素認証を必須とするとともに、区があらかじめ承認した固定グローバル IP アドレスからのアクセスに限定すること。
- 通信経路及び保存データを、一般に信頼される方式で暗号化し、暗号鍵を適切に管理すること。
- アクセスログ、操作ログ、認証ログ、設定変更ログ及び管理者操作ログを取得し、改ざん防止措置を講じること。
- クラウドサービスを利用する場合は、認証・監査報告、委託先管理、障害・廃止時対応、データ所在地等を示すリスク対策文書を提出すること。
- 生成 AI、翻訳、要約、分析等の外部サービスへ相談情報を入力又は送信してはならない。ただし、区が安全性及び必要性を確認し、書面で承認した場合を除く。

17　個人情報及び相談情報の取扱い

- 個人情報の保護に関する法律その他関係法令及び区が指定する規程を遵守すること。
- 取得する情報は、本事業の目的達成に必要な最小限とし、取得目的、必須・任意の別、利用範囲及び保存期間を明確にすること。
- 相談情報を目的外に利用し、第三者に提供し、又は区の承認なく複写・持出ししてはならないこと。
- 本業務の履行により取得した情報及び媒体は、区の承認なく履行場所又は区が承認した作業場所の外へ持ち出してはならないこと。

- 相談情報へのアクセス者を必要な従事者に限定し、従事者に対する教育、誓約及び監督を行うこと。
- 漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある場合、帰責の有無にかかわらず直ちに区へ報告し、被害拡大防止、調査及び再発防止に協力すること。
- 相談者その他の情報主体又は第三者から、個人情報に関する苦情若しくは問合せを受けた場合、又は関連する事故が発生し若しくは発生するおそれがある場合は、直ちに区へ報告すること。第三者への回答は、あらかじめ区の承認を得て行うこと。
- 区は、個人情報及び相談情報の利用・管理状況について随時報告を求め、必要に応じて受託者及び再委託先の事業所等への立入検査を行うことができるものとし、受託者はこれに協力すること。
- 秘密保持、目的外利用の禁止及び第三者提供の禁止に関する義務は、契約終了後も存続すること。

18　データ管理、バックアップ及び復旧

- 相談情報及びバックアップは、原則として日本国内に設置された環境で保管すること。
- バックアップ計画書及び復旧手順書を作成し、区の承認を得ること。
- バックアップを自動取得し、世代管理、暗号化、保管場所の分離及び定期的な復旧テストを行うこと。
- 受託者は、障害又は災害が発生した場合のシステム及び相談情報の復旧方法、標準的な復旧所要時間、復旧可能なデータの時点、バックアップの取得頻度及び保存世代数を、契約締結後に提出するバックアップ計画書及び復旧手順書に明記し、区の承認を得ること。
- 相談情報の保存期間及び消去時期は、区と協議の上定めること。受託者は、区から消去の指示を受けた相談情報について、バックアップデータ及び複製物を含め、復元できない方法により確実に消去し、消去した情報、消去方法、実施日時及び実施者を記録した書面を区へ提出すること。

19　操作研修

- 本番運用開始前に、管理者向け及び相談員向けの研修を各 1 回以上実施すること。
- 研修には、基本操作、相談受付、担当割当、管理者支援、記録、引継ぎ、緊急エスカレーション、統計出力及び障害時対応を含めること。
- 区が必要と認める場合、運用期間中に追加研修又は操作説明を実施すること。範囲及び費用は区と協議の上定めること。
- 研修資料は受託者が作成し、必要部数又は電子データを提供すること。研修実施後 20 日以内に、実施日時、内容及び参加者数等を記載した実施報告書を区へ提出すること。

20　マニュアル及びドキュメント

- 受託者は、相談員用、管理者用の操作マニュアル並びにシステムの運用及び保守に必要な手順書を専門用語を避けて分かりやすく作成すること。

- システム変更の都度、関連文書を更新し、現行版を明確にすること。
- 障害時連絡、混雑時対応、時間外案内、緊急相談のエスカレーション及び誤操作時対応を記載すること。

21　実施体制

- 業務責任者、システム責任者、情報セキュリティ責任者及び連絡担当者を定めること。
- 必要な知識及び経験を有する要員を配置し、交代時は十分な引継ぎを行うこと。
- 区、相談業務実施者、その他関係者と円滑に調整できる体制を確保すること。

22　進捗管理及び定例報告

- 受託者は、本業務を円滑に実施するため、区と必要な連絡調整及び打合せを行うこと。打合せの開催時期及び頻度は、業務の進捗状況その他の事情を踏まえ、区と受託者が協議の上定めるものとする。
- 受託者は、区との打合せを行った場合は、打合せの内容、決定事項、確認事項、継続課題、担当者及び対応期限等を記載した議事録を作成し、速やかに区へ提出すること。
- 受託者は、業務の進捗状況、課題、仕様又は設定の変更、障害、問合せ及びスケジュールを適切に管理し、区の求めに応じて報告すること。

23　成果物

成果物は「成果物一覧」のとおりとし、電子データで納入すること。Microsoft Office 形式又は PDF を基本とし、データは CSV 等、区が加工可能な形式で提出すること。

成果物は、本業務のために新規作成することを原則とする。ただし、受託者が既に保有するサービス仕様書、操作マニュアル、運用資料、セキュリティ関連資料その他の既存資料が、本仕様書に定める成果物の目的及び必要事項を満たす場合は、区の承認を得て、当該既存資料の提出又は当該既存資料への本業務固有事項の追記をもって成果物の提出に代えることができる。

成果物の省略、簡略化又は他の成果物との統合を希望する場合、受託者は、対象となる成果物、代替する資料、記載内容の対応関係及び省略等を希望する理由を記載した成果物対応表を提出し、事前に区の承認を得ること。

既存資料を提出する場合であっても、本業務における設定内容、運用方法、権限構成、役割分担、LINE サービスとの連携、テスト結果、障害・緊急時対応及び契約終了時の対応等について、既存資料のみでは確認できない事項は、本業務固有の補足資料として提出すること。

月次及び年度の報告では、相談について、LINE 公式アカウントの友だち登録数、相談件数、有人対応の応答率、混雑件数、折り返し件数、時間内・時間外アクセス件数、終了理由等を集計し、報告すること。

年度実績報告書には、事業概要、実施方法及び経過、研修実施状況、運営状況の結果及び検証並びにその他区が必要とする事項を含めること。

提出期限について、月次報告は運用月の翌月 10 日（閉庁日の場合は翌開庁日）、年度報告は年度末とする。

24　検査及び完了確認

- 区は、成果物、テスト結果、設定内容、運用報告等により検査を行う。
- 不適合がある場合、受託者は自己の責任及び費用で速やかに補正し、再検査を受けること。

25　再委託

再委託は原則として禁止する。ただし、業務の一部を再委託する必要がある場合は、再委託先、業務範囲、取扱情報、作業場所、安全管理措置及び監督方法等を事前に書面で提出し、区の承認を得ること。受託者は、再委託先の行為について一切の責任を負うこと。

26　権利の帰属

本業務により新たに作成された成果物の権利の帰属は、区の契約条件に従うこと。受託者が従前から保有する汎用的なプログラム、サービス又はノウハウについては受託者に留保できるが、区が本システムを利用、運用、移行及び監査するために必要な権利を確保すること。相談情報及び区が作成又は提供したデータは区に帰属すること。

区に帰属する成果物について、受託者は著作者人格権を行使しないこと。また、第三者の著作権、意匠権その他の権利に抵触し、又は抵触するおそれがあるものは、受託者の責任及び費用により適正に処理し、必要な許諾を得たものを使用すること。

受託者は、区の承認なく本業務の実績、相談情報又は成果を公表してはならない。学会、研究会、ウェブサイトその他の媒体で公表しようとするときは、既に区が公表している内容を除き、事前に区の書面による承認を得ること。

27　契約終了時の対応

- 受託者は、契約終了に伴う業務に支障が生じないよう、区と協議の上、相談情報その他のデータの引渡し、次期受託者への引継ぎ、LINE 公式アカウント等の権限移管及びデータの消去等に関する終了計画書を、区が指定する期日までに提出し、その承認を得ること。
- 相談情報、設定情報、アカウント情報、統計データ、ログ、マニュアルその他必要情報を、区が指定する形式で返却又は移行すること。

- 次期受託者への引継ぎに協力し、業務継続に支障を生じさせないこと。
- 区の確認後、受託者及び再委託先が保有する相談情報をバックアップを含め復元困難な方法で消去し、消去証明書を提出すること。
- 相談情報の返却、移行、廃棄又は消去に際しては、対象情報、実施方法、実施日時、実施者及び授受又は処理の結果を書面に記録すること。区が必要と認める場合は、区職員の立会い又は区が指定する方法による確認を受けること。
- LINE 公式アカウント、ドメインその他区が継続利用する資産の権限を区又は次期受託者へ移管すること。ただし、複数の利用者に共通して提供されるサービスドメインについては、移管の対象外とする。

28　法令、条例、区の規程等の遵守

受託者は、関係法令、国の LINE 利用に関する最新の考え方又はガイドライン、区の情報セキュリティポリシー、個人情報保護及び電算処理に関する規程、契約約款その他区が指定する基準を遵守すること。

29　費用負担

本業務の履行に必要な一切の費用は、契約金額に含むこと。受託者は、見積書において、導入時に発生する費用、運用期間中に継続して発生する費用及び利用量等に応じて変動する費用の内訳を明示すること。利用量等に応じて費用が変動する場合は、その課金対象、単価、算定方法及び上限額を明示すること。なお、本仕様書において必須とする機能又は作業に係る費用は、受託者の商品上の区分にかかわらず、契約金額に含むものとする。

契約代金は、各年度中の履行完了及び最終検査合格後に一括して支払う。受託者は、各年度の履行完了確認後、適法な請求書を区へ提出するものとし、区は請求書を受理した日から 30 日以内に支払うものとする。ただし、区の契約約款又は契約書に別段の定めがある場合は、その定めを優先する。

30　損害賠償責任

受託者及び業務従事者等が、故意又は過失により区又は第三者に損害を与えた場合は、区の責めに帰すべき場合を除き、その賠償責任を負うこと。区が第三者に対して賠償責任を負った場合で、受託者側の責任が認められるときは、区は受託者に対して求償できるものとする。

31　安全管理及び事故対応

受託者は、事件、事故及び災害の発生を予防し、発生時に迅速かつ的確な緊急対策を実施するため、安全管理マニュアルを作成し、契約締結後１か月以内に区へ提出すること。

事故等が発生した場合は、区及び関係者へ直ちに連絡し、速やかに事故報告書を提出すること。

32　支払い

契約代金は、各年度中の履行完了及び最終検査合格後に一括して支払う。

33　その他

- 仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項は、区と受託者が協議して定めること。
- 受託者は、本業務の従事者に対し、関係法令に規定された事業者としての義務を負い、適切に労務管理及び監督を行うこと。
- 受託者は、本システムのサービス終了、開発事業者若しくは運営事業者の変更（事業譲渡等を含む。）又は機能の制限、サービス水準の低下その他サービス内容の大幅な変更を行う場合は、原則として６か月以上前までに、その内容、理由、実施予定日及び本業務への影響を区へ書面で報告すること。併せて、相談情報の取扱い及び業務継続のために受託者が実施可能な対応を提示し、区と協議すること。ただし、受託者の責めに帰することができない事由により事前の報告が困難な場合は、当該事実を把握した後、直ちに区へ報告すること。

34　担当部署

〒154-0017　世田谷区世田谷 4-24-1　城山分庁舎

世田谷保健所　健康推進課

電話：03-5432-2947

機能要件一覧

ID	分類	要件	区分
F-01	LINE 導線	LINE 公式アカウントから相談システムへ遷移できる	必須
F-02	相談開始案内	対象、時間、注意、同意、緊急時案内を表示・更新できる	必須
F-03	利用登録	匿名、ニックネーム又は属性入力を設定できる	必須
F-04	チャット	相談者と相談員がリアルタイムでテキスト対話できる 相談者のオンライン・オフラインの状態を画面上で確認できること	必須
F-05	受付管理	新規、待機、対応中、保留、終了等の状態を管理できる	必須
F-06	担当割当	管理者が相談員へ割り当て、引継ぎできる	必須
F-07	混雑時対応	相談員へ直ちにつなぐことができない場合に、混雑している旨等を相談者に自動的に案内できること。	必須
F-08	時間外応答	時間外に自動案内及び他機関情報を表示できる	必須
F-09	優先度・警告	緊急性が疑われる相談を管理者へエスカレーションできる	必須
F-10	内部メモ	相談者に表示されない内部メモを記録できる	必須
F-11	相談履歴	権限に応じ過去履歴を確認できる	必須
F-12	記録項目	属性、主訴、対応概要、終結理由等を設定できる	必須
F-13	区への引継ぎ	同意、共有先、共有内容、日時を記録し安全に出力できる	必須

ID	分類	要件	区分
F-14	アカウント管理	個人 ID、役割、所属、利用期間を管理できる	必須
F-15	権限管理	管理者、相談員等の権限を設定できる	必須
F-16	認証	MFA 及び IP 制限に対応できる	必須
F-17	ログ	アクセス・操作・設定変更等のログを取得・検索できる	必須
F-18	統計	件数、時間、応答率、属性、相談分類等を集計できる	必須
F-19	出力	CSV 等の加工可能な形式で出力できる	必須
F-20	匿名統計	個人を識別しない集計データを作成できる	必須
F-21	マスタ管理	文言、分類、受付時間、機関情報等を変更できる	必須
F-22	将来拡張	新たな相談窓口又はアカウントを追加できる	必須
F-23	折り返し（アウトバウンド）	経過観察又は定期確認が必要な相談者に相談員側からメッセージを送信して相談を開始できる	必須
F-24	相談統計	応答率、混雑、折り返し、時間内外アクセス及び終了理由等を集計できる	必須
F-25	自動振分け	区が定める相談対象者かどうかを確認し、相談員による相談へ接続し、対象外の場合はその旨を自動案内できる	必須
F-26	モニタリング	管理者が相談員の対応状況及び相談履歴をリアルタイム及び事後的に確認できる	必須

非機能要件一覧

ID	区分	要件
N-01	利用可能時間	本システムは、バックアップ処理、保守、メンテナンスその他システムの安定的な運用に必要な停止時間を除き、24時間 365 日利用できること。
N-02	性能	受託者は、想定する相談員数、相談件数及び同時利用者数の範囲内において、相談受付、相談一覧の表示、チャット、相談記録の登録及び閲覧その他の主要な機能を、相談業務に支障のない応答時間で利用できるシステムを提供すること。
N-03	拡張性	相談員数、相談件数、保存容量の増加に対応可能。
N-04	互換性	区が指定するサポート中の主要ブラウザ及び LINE アプリに対応。
N-05	データ所在地	相談情報及びバックアップを日本国内で保管。
N-06	暗号化	通信及び保存データを適切に暗号化。
N-07	認証	MFA、個人 ID、ロックアウト、セッション管理。
N-08	ログ保存	ログ保存期間［1 年間以上］、時刻同期、改ざん防止。
N-09	脆弱性管理	継続監視、影響評価、緊急対応、適用記録。
N-10	バックアップ	自動取得、世代管理、分離保管、定期復旧試験。
N-11	復旧目標	RTO［3 時間以内］、RPO［3 時間以内］。
N-12	監視	死活、性能、容量、エラー、セキュリティ事象を監視。
N-13	障害連絡	重大障害の第一報（30 分以内）

ID	区分	要件
N-14	サポート	受付時間［原則、土曜日、日曜日及び祝日を除く 9 時～17 時。緊急時は、その都度対応。］、一次回答期限［原則、土曜日、日曜日及び祝日を除く 2 営業日以内。緊急を要する場合は、速やかに一次回答及び必要な対応を行う］。
N-15	アクセシビリティ	文字サイズ、コントラスト、キーボード操作等に配慮。
N-16	監査	区の報告要求、監査及び立入検査に対応。
N-17	消去	契約終了時にバックアップを含め消去し証明書を提出。
N-18	ポータビリティ	標準的な CSV 等で全データを移行可能。
N-19	事業継続	災害・大規模障害時の代替策及び復旧手順を整備。

成果物一覧

No.	成果物	提出時期	形式
1	業務実施体制図・連絡体制表	契約後 10 営業日以内	Word/Excel/PDF
2	作業計画書・工程表	契約後 10 営業日以内	Word/Excel/PDF
3	要件定義書	設計完了時	Word/PDF
4	システム概要・構成図	構築完了前	Word/PowerPoint/PDF
5	基本設計書・設定一覧	構築完了前	Word/Excel/PDF
6	情報セキュリティ・クラウドリスク対策文書	構築着手前	Word/PDF
7	テスト計画書・結果報告書	各テスト前後	Word/Excel/PDF
8	操作マニュアル（管理者・相談員）	研修前	Word/PDF

No.	成果物	提出時期	形式
9	運用・保守手順書	運用開始前	Word/PDF
10	バックアップ計画・復旧手順書	運用開始前	Word/PDF
11	緊急時対応フロー	運用開始前	Word/PowerPoint/PDF
12	研修資料・実施報告書	研修前／実施後	PowerPoint/PDF
13	月次運用報告書	運用月の翌月 10 日（閉庁日の場合は翌開庁日）	Excel/PDF
14	障害・インシデント報告書	事象発生時	Word/PDF
15	年度実績報告書	年度末	Word/Excel/PDF
16	移行・終了計画書	区が指定する期日	Word/PDF
17	相談データ・統計データ一式	契約終了時又は区指定時	CSV 等
18	引継ぎ完了報告書	契約終了時	Word/PDF
19	データ消去証明書	消去完了後	PDF
20	安全管理マニュアル	契約後 1 か月以内	Word/PDF
21	事故報告書	事故等発生時	Word/PDF