

導入予定サービス名（システム名）	CRMシステム機能
------------------	-----------

<p>■説明・注意事項</p> <p>(1) 「必須」欄の区分について ○：当市において必須とする機能、性能 -：当市において任意の機能、性能</p> <p>(2) 「回答」欄の選択肢について 実現可能：実現でき、かつ、提案見積価格に含まれる場合 同種機能：要件で示す内容と同等又はそれ以上の機能を有し、かつ、提案見積価格に含まれる場合 運用支援：システムの機能としては実現不可であるが運用支援により同等の結果を提供でき、かつ、提案見積価格に含まれる場合 実現不可：実現できない、又は、実現できるが提案見積価格に含まれない場合</p> <p>(3) 「同種機能」と回答した項目について、要件で示す内容との相違点を「相違点・代替案」に記載すること。</p> <p>(4) 「運用支援」と回答した項目について、提案する詳細な内容を「相違点・代替案」に記載すること。なお、依頼から納品までに必要な期間や1年あたりの実施上限回数などがあれば明記すること。</p> <p>(5) 無回答の項目は「実現不可」とみなす。</p>	
---	--

No.	分類	項目	要件	必須	回答	相違点・代替案
基本要件						
1	サービス提供環境	機器環境	利用者及び管理者の操作機器環境（PC）として、指定する機器環境に対応すること。 ■既存の職員端末 ・OS：Windows10 LTSC / 10 Pro / 11 Pro ・CPU：Intel Core i5 以上 ・メモリ：8～16GB ・ブラウザ：Microsoft Edge（Chromium Edge） ・LWAN回線：100Mbps（ベストエフォート） 利用環境においては、MSIインストーラ等によるインストールを必要としないこと。		○	
2		ネットワーク環境	サービスを提供するネットワーク環境及び通信経路の暗号化について指定する要件に対応すること。提案する環境が要件と異なる場合は、その理由やネットワークセキュリティ面で問題ないことを示すこと。 ・LWANで動作すること。 ・通信経路においては暗号化を行うこと。		○	
3		データ管理	データのバックアップに関して指定する要件に対応すること。提案する環境が要件と異なる場合は、その理由やデータセキュリティ面で問題ないことを示すこと。 ・バックアップ環境：指定した場合を除き全て日本国内であること。 ・サイクル（間隔）：日次 ・バックアップ対象：データ消失時に確実な復旧が可能な方式とすること。 ・保有世代数（保有期間）：3世代（3日間分）以上 ・復旧期間：1営業日以内		○	
4			データに対して、第三者による不正アクセスや改ざん、無断複製がないよう対策を講ずること。		○	
5		サービス提供時間	本サービスは、原則として当市職員の業務時間内に利用可能であること。 なお、計画的なメンテナンス時間を除き、必要に応じて業務時間外の利用を妨げない構成とすること。		○	
6	デザイン・操作性	デザイン・操作性	表示画面上の項目配置や配色等については、当市職員が業務中に利用することを前提とし、直感的に操作できる分かりやすい画面構成とすること。		○	
7			利用者及び管理者双方にとって、業務効率を損なわない操作性が確保されていること。 さらに、画面遷移、検索及び情報表示等において、業務に支障をきたさない十分な応答性を有すること。		○	
8	情報セキュリティ	システムログ	エラー情報の把握、サービスの安定運用及び操作性向上（UI/UX改善）に必要な範囲でログ情報を取得すること。 また、来庁者受付データ、申請情報、対応履歴等の登録、更新、参照及び連携に係る操作について、後から業務対応の経緯を確認できるよう、操作履歴及び処理結果をログとして取得・保存すること。 取得するログには、対象データの種別、操作日時、操作区分（登録・更新・参照・連携等）、操作を行った利用者又は処理主体等を含めること。 これらのログは、運用管理、監査及び説明責任への対応を目的として利用するものとし、AIモデルの学習目的に利用してはならない。		○	
9		アクセス・操作ログ	管理システムのアクセスログ・操作ログを取得すること。また、インシデント発生時の調査や対応のため、ログは5年以上取得すること。		○	
10		不正プログラム対策	システム（サービス）の稼働環境及び開発・テスト環境においては、コンピュータウイルス等不正プログラムの侵入や外部からの不正アクセスが起きないよう対策を講じるとともに、各システムに関連するソフトウェアについて修正モジュール等が提供された場合には、適用の要否を判断し、必要な対応を行うこと。		○	
11			システム（サービス）の稼働環境及び開発・テスト環境で用いるOSやソフトウェアは、不正プログラム対策に係るパッチやバージョンアップなど適宜実施できる環境を準備すること。		○	
12		データセンター	本サービスは、日本国内に設置されたデータセンター又はクラウドサービス基盤上で提供されること。 当該基盤は、インターネット領域からのアクセスを想定し、災害時を含めた安定的なサービス提供を可能とする可用性及び冗長性を有し、障害発生時においても速やかな復旧が可能な体制が確保されていること。 また、当該基盤においては物理的及び論理的なセキュリティ水準が適切に確保されていることとし、受託者は、情報セキュリティマネジメント体制について、ISO/IEC 27001（JIS Q 27001）又はこれと同等以上の認証若しくは管理体制を有すること。 なお、クラウドサービス基盤を利用する場合は、ISMAPクラウドサービスリストに登録されたサービスを利用することを基本とし、これにより難しい場合は、同等のセキュリティ水準を客観的資料により示すこと。		○	
13	基幹システム連携・データ引継ぎ		本サービスは、市が利用する各種基幹システムと連携し、住民基本情報その他基幹システムが保有する制度上の管理データを参照又は取得できること。 審査工程内の処理状況は電子審査システムにおいて管理し、来庁単位の業務対応状況はCRMシステム機能において管理するものとする。 制度上の確定情報の正データ管理主体は基幹システムとする。 連携方式については、API連携又は中間DB機能を介した連携等、当市のシステム構成に応じた方式に対応可能であること。		○	
14	サービス終了時・契約満了時等の対応	保有データの提供	サービス開始後に利用者が入力した情報及び当市が登録した情報のうち、当市の情報管理権限を有する情報（当市が提供を希望する情報）については、契約終了時に全て抽出し当市に提供可能とすること。		○	
15		保有データの消去等	サービスを終了若しくはサービス利用契約終了後は、当市が提供を希望する保有データを提供ののち、速やかにシステムから消去すること。消去においては、復元不可能な状態にすること。また、データ消去後に、そのエビデンスを提出すること。		○	
16	統計機能		システム・サービスの運用状況や利用状況を定期又は任意の時点で集計する機能を有すること。		○	
17	関係法規制への対応		サービスの稼働、運用・提供に係る関係法規制を遵守するとともに、常に最新動向を把握し、適宜必要な見直し・改善を実施すること。		○	
18	アカウント管理	管理情報	職員用アカウントを登録できること。		○	
19		アカウント設定方法・認証方法	登録できるユーザ数は無制限であること。		○	
20			IDとパスワードによるログイン認証機能を有していること。		○	
21			既定回数の認証失敗でアカウントをロックする機能等を有していること。		○	
22			管理者によるパスワードのリセット又は再設定ができること。		○	

23	アクセス制御	職員用アカウントについて、所属、役割等に応じたグループ設定が可能であること。 グループごとに、申請データの参照、審査、承認、差戻し等の操作権限を設定できること。		○	
24	利用規模への対応	利用者数の増減や組織改編等に柔軟に対応可能な構成であること。		○	
機能要件（利用者向け機能）					
No	大項目	機能名	要件内容	領域	必須
26	来庁者情報管理	来庁者基本情報管理機能	来庁者に関する基本情報を登録・更新・参照する機能。	LGWAN	○
27	来庁者情報管理	来庁者受付用データ管理機能	AIコンシェルジュ等により生成された来庁者受付用データを登録・管理する機能。	LGWAN	○
28	来庁者情報管理	来庁目的・対象手続管理機能	来庁目的及び対象となる手続情報を来庁者単位で管理する機能。	LGWAN	○
29	住民情報管理	住民情報検索機能	任意の条件を指定して住民情報を検索・抽出する機能。	LGWAN	○
30	住民情報管理	住民情報参照機能	住民に紐づく基幹系システムから出力可能なデータ（氏名、住所、生年月日、世帯情報等）を参照する機能。	LGWAN	○
31	住民情報管理	住民引当管理機能	住民を一意に識別するキーと宛名番号をマッピングし管理する機能。	LGWAN	○
32	来庁者確認	来庁者受付一覧表示機能	来庁者受付データを一覧表示し、受付状況を把握できる機能を備えること。 当該一覧表示は、リアルタイム更新又は一定間隔での自動更新（リロード）等により、最新の受付状況を確認可能とすること。	LGWAN	○
33	来庁者確認	来庁者受付詳細表示機能	来庁者受付データの詳細及び住民候補情報を表示する機能。	LGWAN	○
34	来庁者確認	来庁者・住民紐づけ機能	来庁者情報と住民情報を紐づけて管理する機能。	LGWAN	○
35	来庁者確認	対応ステータス管理機能	受付、対応中、完了等の対応ステータスを管理する機能。	LGWAN	○
36	データ抽出	データ抽出機能	任意の条件を指定して来庁者情報や対応履歴を抽出する機能。	LGWAN	○
37	データ抽出	データエクスポート機能	抽出したデータをCSV等の形式で出力する機能。	LGWAN	○
38	データ連携	外部システム連携機能	API連携又はファイル連携により他システムとデータ連携する機能。	LGWAN	○
39	対応履歴管理	窓口対応履歴管理機能	窓口での対応内容や相談内容を時系列で記録・管理する機能。	LGWAN	○
40	対応履歴管理	対応進捗管理機能	来庁者対応の進捗状況を管理する機能。	LGWAN	○
41	対応履歴管理	担当者割当・引継管理機能	対応担当者の割当及び担当者間の引継状況を管理する機能。	LGWAN	○
42	審査連携	電子審査ステータス参照機能	電子審査システムにおける審査状況を参照する機能。	LGWAN	○
43	情報共有	窓口間情報共有機能	複数窓口又は複数課間で来庁者情報及び対応履歴を共有する機能。	LGWAN	○
44	情報共有	職員向けメモ・申し送り管理機能	来庁者対応に関するメモ及び申し送り事項を記録・参照する機能。	LGWAN	○
45	検索・参照	来庁者情報検索機能	氏名、受付番号、手続種別等により来庁者情報を検索する機能。	LGWAN	○
46	検索・参照	対応履歴検索機能	対応履歴を条件指定により検索する機能。	LGWAN	○
47	集計・分析	対応件数集計機能	来庁者対応件数等を集計する機能。	LGWAN	○
48	集計・分析	待ち時間・対応時間分析機能	待ち時間及び対応時間を集計・分析する機能。	LGWAN	-
49	集計・分析	業務改善用データ出力機能	業務改善又は分析を目的としたデータを出力する機能。	LGWAN	-
50	管理者機能	アカウント管理機能	ユーザーアカウントの登録、更新、削除を行う機能。	LGWAN	○
51	管理者機能	権限管理機能	利用者の役割に応じた操作権限を設定・管理する機能。	LGWAN	○
52	管理者機能	パスワード管理機能	管理者がパスワードのリセット等を行う機能。	LGWAN	○
53	管理者機能	所属管理機能	所属（部・課・係）情報を管理する機能。	LGWAN	○
54	管理者機能	ロール管理機能	ロールベースで画面及び機能の参照権限を管理する機能。	LGWAN	○
55	管理者機能	操作ログ・監査ログ管理機能	来庁者情報及び対応履歴に対する操作ログを取得・保存する機能。	LGWAN	○
56	管理者機能	データ保存期間管理機能	来庁者情報、対応履歴その他本サービスで管理するデータについて、データ種別ごとに保存期間を設定し、当該保存期間に応じた管理を行う機能。	LGWAN	○
57	職員向け情報	職員向けお知らせ管理機能	職員向けのお知らせ情報を登録・表示する機能。	LGWAN	-
58	データ連携	AIコンシェルジュ連携機能	来庁者受付用データをAIコンシェルジュから受領し、更新又は再送等に対応して同期できる機能。	LGWAN	○
59	住民情報管理	重複・名寄せ管理機能	同一人物の可能性のある来庁者情報又は住民候補を提示し、職員確認のうえで紐づけ又は統合を管理できる機能。	LGWAN	-
60	データ抽出	出力履歴ログ管理機能	データエクスポート等の出力操作について、操作者、日時及び出力対象等を記録し監査可能とする機能。	LGWAN	-
61	セキュリティ・データ管理	削除・匿名化管理機能	保存期間満了、利用目的の終了その他本市が定める条件に応じて、対象データを削除又は匿名化する機能。なお、当該削除又は匿名化は、権限を付与された管理者のみが実施できるものとし、実施日時、対象データ、実施者及び処理内容をログとして記録するものとする。	LGWAN	○