

# AI ごみ分別検索サービス導入及び運用保守業務委託仕様書

## 1. 契約件名

AI ごみ分別検索サービス導入及び運用保守業務委託

## 2. 事業目的

江東区一般廃棄物処理基本計画の基本方針の一つとして掲げている「安全・安心なごみの適正処理」に基づく「家庭ごみの適正排出の推進」のため、ごみ分別検索サービスにおいて AI を活用したマッチングサービスを導入することで、より多くの区民が正しい分別方法を容易に検索できるサービスの提供を実現する。

## 3. 履行期間

契約確定日の翌日（令和 7 年 10 月上旬予定）から令和 8 年 3 月 31 日まで。  
ただし、導入業務については契約確定日の翌日から令和 7 年 12 月 26 日まで、運用保守業務については運用開始日から令和 8 年 3 月 31 日までとする。

## 4. 履行場所

江東区環境清掃部清掃リサイクル課（江東区東陽 4-11-28）内、江東区清掃事務所（江東区潮見 1-29-7）内、及び受託者事業所内

## 5. 使用範囲

- (1) LINE アプリ上における専用アカウント及びその利用環境
- (2) ごみ分別検索サービスのシステム管理画面

## 6. 使用方法

- (1) 利用者向け  
LINE 公式アカウントから利用者登録により利用
- (2) 管理者向け  
インターネット利用環境下の端末から管理画面へのログインにより利用  
※管理画面の開設及び ID とパスワードの発行は受託者が請け負う。

## 7. 業務内容

- (1) システムの機能要件  
様式 5「機能要件一覧」のとおり要件をすべて満たすサービスを提供する

こと。なお、本区が求める機能を満たす場合においては、受注者が提供するパッケージソフトの導入又は一部改修による提供でも可とする。なお、追加提案等については、見積もり金額以上のコストがかからないことを基本とする。

## (2) 導入業務

### ① 基本設計・詳細設計

受託者が提供するシステムの基本機能に準じて区が求める仕様に改修するための基本設計・詳細設計を行うこと。

### ② 構築・設定

基本設計・詳細設計に基づき、システム構築・設定作業を行うこと。

### ③ テスト

仕様書に定める要件が正常に動作することを確認すること。

### ④ 操作研修

システム導入後に区職員向けの操作研修を実施すること。

### ⑤ ドキュメント作成

上記作業の作業計画及び工程表を作成すること。また、区仕様の運用手順書（データ提出可）を提出すること。

### ⑥ LINE 公式アカウントの登録申請と公開

システムは区専用の LINE 公式アカウントとして構築すること。

## (3) 保守業務

### ① 定期保守

適正な人員を配置し、本業務の履行に支障が出ないようにすること。サーバーやシステムのログ等を基に稼働状況の確認を行うとともに、必要に応じて予防措置を講じること。

### ② 障害対応

システム障害に関する区等からの通報に基づき、派遣が必要な場合は速やかに保守技術者を派遣し、状況把握、障害箇所の特定、影響範囲の調査及び復旧作業を速やかに行うとともに、同様の障害が発生しないよう予防措置を講じること。なお、状況により遠隔対応も行うこと。

### ③ ヘルプデスク

操作方法及び障害等に関する区からの問い合わせに関する回答を行うとともに、セキュリティ関連及びミドルウェア等の情報提供を行うこと。

### ④ その他予防保守

メーカーから提供されるソフトウェアのバージョンアップ版の適用作業を随時行うこと。適用にあたっては、その他影響範囲をあらかじめ調査し、区の判断を仰ぐこと。

⑤ 保守対応時間及び受付方法

ア) 対応時間

平日（月～金、ただし、祝日及び年末年始を除く）8 時 30 分から 17 時までとする。

イ) 受付方法

電話又は電子メールとし、電話受付対応時間は上記のとおり。

⑥ 作業報告

ア) 障害対応を実施した場合、原因、影響範囲、対応内容、再発防止策を作業報告書にまとめ、区に提出すること。

イ) 改訂版ドキュメント

区へ納品済みの完成図書（運用手順書等・データ提出可）の内容変更を要する場合及び保守作業を実施した場合は、完成図書該当箇所の改定版も併せて提出すること。

## 8. システムの利用環境

(1) 利用方法

①LINE 公式アカウント

インターネット利用環境下で LINE アプリが使用できる端末からインターネットを経由して、利用者が利用規約に定める範囲において利用する。

②管理機能（SaaS 型ソフトウェア）

パソコンやモバイル端末からインターネットを経由して、利用者が ID およびパスワードによりログインし、利用規約に定める範囲において利用する。

(2) セキュリティ対策

使用するサーバーはセキュアなネットワーク基盤に構築するものとし、以下の仕様を満たす環境を有するものとする。

①ネットワークセキュリティ

データ漏洩に対する防止策として SSL による暗号化を行うこと。システムへの侵入やアタックを防止するため、ファイアウォールを構築すること。

②アクセスセキュリティ

認証機能によりシステムにアクセスできる正当な利用者であるかどうかを確かめること。アクセス制御により利用者がそのシステムに対し持っている権限に応じ、許された操作のみを許容すること。

③物理的脅威に対するセキュリティ

信頼性の高い停電対策を施すこと。セキュリティスタッフ、監視カメラ、侵入検知システムを用いた厳重なセキュリティ環境を備えること。

(3) バックアップ及び保守

不測の事態に備え、毎日データのバックアップをとり、サーバー機器保管施設とは別の物理的遠隔地に保存すること。サーバーへは、限られたスタッフが保守の目的でのみアクセスすること。

## 9. 支払方法

(1) 導入業務

検査合格後、受託者の請求に基づき一括で支払う。

(2) 保守業務

毎月の検査合格後、受託者の請求に基づき月毎に支払う。

## 10. その他

(1) 再委託

① 受託者は、業務の全部または主要な部分（デザイン、設計、データ、公開、保守等）を一括して第三者に委託することはできない。

② 業務の一部を委託する場合は、あらかじめ区の同意を得るものとし、再委託を行った作業の結果については、受託者が全責任を負うこと。

(2) 守秘義務

本業務の履行に関して知りえた事項を第三者に漏らし、不当な目的で利用してはならない。契約終了後も同様とする。

(3) 個人情報の保護

本事業の実施に当たり個人情報を取り扱う場合、個人情報の保護に関する法律を遵守するとともに、別添の特記条項に基づき、個人情報管理のための必要な措置を講じること。

(4) セキュリティ要件

本委託の履行に当たり、受託者は江東区情報セキュリティポリシー及びその他関係法令を遵守すること。また、本委託により利用する外部サービスが別紙「外部サービスの利用におけるセキュリティ要件」に示すセキュリティ要件を満たしていること。

(5) 契約不適合責任

検査時に仕様書との不一致が見られた場合は、区と協議の上、受託者は無償で是正措置を実施すること。

(6) 著作権等

本契約の対象となる成果物（システムを用いて生成したページ等）の著作権については、区に帰属することとする。

(7) その他

- ① 業務履行中に損害、事故等が生じた場合は区の責に帰する場合を除きその全ての責任を受託者が負うものとし、これにかかわる費用は全て受注者の負担とする。
- ② 本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、または本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、区と受託者の協議により決定する。

## 1 1. 担当

環境清掃部 清掃リサイクル課 清掃リサイクル係

担当：田中・天野

電話：03-3647-9181

e-mail：seisourecycle@city.koto.lg.jp