

企画提案仕様書

1 件名

粗大ごみ受付業務委託(システム構築)

2 契約期間

契約確定日の翌日から令和7年3月31日まで

3 委託目的

本件契約の業務は、江東区民(以下「区民」という。)からの粗大ごみ収集に関する申込み等を一括して効率よく正確に受け付けるため、粗大ごみ受付センターの受付に必要なシステムの構築を行うものである。受付業務の効率化と区民サービスの向上を図ることを目的とする。

4 業務概要

下記ア～ウの間で受付システム業務連携専用ネットワークによるシステム環境を構築する。

ア 江東区清掃事務所（江東区潮見1-29-7）

イ 江東区清掃事務所内 粗大ごみ業務センター（江東区潮見1-29-7）

ウ 粗大ごみ受付センター

5 業務内容

受託者は、システム構築期間中における作業工程を記載した「スケジュール及び体制図」を契約締結後ただちに提出し、進捗状況について定期的に報告すること。なお、作業工程には業務設計期間を設け、本区と協議の上、受付センター運営に関する具体的な業務内容を決定すること。

6 システム

粗大ごみ受付・収集データを管理する「受付システム」、「インターネット受付システム」及

び「LINE 受付システム」の構築に必要なハード・ソフト・通信回線等は、本仕様書に特に記載があるものを除き、すべて受託者が用意し、そのメンテナンスや運用・管理も受託者が行うこととし、その必要経費は契約金額に含まれるものとする。

(1) システム

ア 基本事項(各システム共通)

- ① 各システムの構築については、受託者のもつパッケージソフトの改修等で本仕様及び特記事項を満たす内容とし、本区の確認・承認を受けること。
- ② インターネット受付サーバ(以下「受付サーバ」という。)は、冗長化し、外部からの不正な攻撃から保護すること。また、データベースサーバは内部ネットワークに構築し、外部から直接のアクセスが出来ない様にする。内部ネットワークはセキュリティに十分に配慮した設計とすること。
- ③ 受付情報は、原則としてサーバで一元管理を行う仕様とすること。受付データベースサーバは冗長化すること。
- ④ サーバは、ウイルス対策ソフトのパターンファイルの更新のほか、セキュリティのパッチ適用ができるように構築すること。なお、最低月 1 回はサーバのセキュリティパッチの適用の影響の有無について確認すること。また、緊急性が高いものについては、確認後即時に適用し、報告すること。
- ⑤ 受付システム操作端末(以下、「受付操作端末」という。)から、受付サーバで管理するデータベースへのアクセスについては、所定のアプリケーションを介してのみ可能となる方式とすること。
- ⑥ システムを利用するユーザごとに、本区の指定する機能を利用する権限を付与することとし、付与された権限以外の機能がシステム上で制限可能であること。また、パスワードは当該アクセス権者で年1回変更できるとともに、使用するIDについては、本区が必要と認めた場合において変更できること。また、ユーザごとのIDを区に報告するこ

と。

- ⑦ 実運用を想定した運用シナリオ(受付センター用、粗大ごみ業務センター用、収集作業員用、区用)を作成し、運用シナリオに沿って本区がユーザーテストを行う環境を構築すること。なお、運用シナリオは、マニュアルを基に主な運用を想定し、システムの機能、使用感をテストできる様に、受託者が作成すること。ユーザーテスト中は、運用テストを実施する本区を受託者がサポートすること。

イ 受付システム

- ① 受付機能として、受付センターに設置した受付操作端末にて、粗大ごみの受付情報(電話番号・住所・氏名・持出場所・ごみ品目・収集予定等)の入力、検索、修正、取消を実施できること。また、清掃事務所・粗大ごみ業務センターの端末にも受付機能を有すること。手数料減免世帯の対象となる区民からの申込みに対して、減免申請書及び減免承認書の出力ができること。
- ② 収集機能として、清掃事務所、粗大ごみ業務センター等に設置した端末で、受付機能で受け付けた受付情報を作業連絡票(以下「連絡票」という。)として、印刷ができること。その際、大量帳票出力に関する運用が考慮されていること。また、収集実績の登録や地図情報の追加ができるとともに、収集実績に関しても統計情報の印刷ができること。
- ③ 管理機能として、受付機能や収集機能で登録された各種データ、及び各種データの統計情報の取得・印刷が可能であること。また、各種マスターデータ(受付品目、地区情報、収集車両、システム使用者情報など)及び地図情報のメンテナンス管理ができること。
- ④ 管理機能として、登録した粗大ごみ申込者の情報は全て CSV ファイル等により抽出することができること。また、受付情報は全て削除することができること。ただし、これらの作業は、本区、又は本区の要請に基づいてのみ行うものとする。

ウ インターネット受付システム

- ① インターネットを利用して、区民から粗大ごみの申込みができること。また、一度申し込んだ粗大ごみの取消、変更及び申し込んだ内容の確認ができる機能を有すること。
また、申込情報が第三者に盗聴、改ざんされないようなセキュリティを確保すること。
- ② インターネットによる申込みは、申し込まれた段階で自動的に収集日の取得、返信メールの作成、送信を行う等、リアルタイム性を追求した機能を有すること。
また、収集日前日に「収集予定お知らせメール」を送信できる機能を有すること。
- ③ インターネットシステムが利用できる端末は PC 端末のほか、携帯電話、携帯端末(スマートフォン・タブレット端末)とする。
- ④ 個人情報を保護するために、アクセスログがとれること。
- ⑤ 個人情報を保護するために、個人情報等を扱う画面では、SSL 等のセキュリティ対策を施すこと。なお、各種セキュリティ対策に脆弱性が確認されることを想定し、定期的なセキュリティパッチ運用を実施し、区へ報告すること。パッチ適用までの期間への対応の為、常時最新の仮想パッチ適用の運用を実施すること。また、脆弱性が重大な脅威に繋がることが JPCERT-CC 等により告知された場合は即座に対応すること。また、SSL 証明書については随時有効なものに更新すること。
- ⑥ インターネット受付に付随し、粗大ごみ処理手数料のキャッシュレス決済(クレジットカード等)による納付を可能とするため、本区が別途契約する収納代行会社とシステム連携できる機能を備えること。

エ LINE 受付システム

- ① LINE サービスを利用して、区民から粗大ごみの申込みができること。
インターネット受付と同じく、一度申し込んだ粗大ごみの取消、変更及び申込みをした内容の確認が LINE サービス経由でできること。
- ② LINE による申込みは、電話受付・インターネット受付と同じ収集日の管理、取得

ができ、返信メールに相当するメッセージの作成、送信を行う等、リアルタイム性、一元管理性を追求した機能を有すること。受付データについてはLINE上では蓄積せず、受付データベース上で管理すること。また、本区側で管理する LINE 受付用のサーバは冗長化すること。

③ 本区の公式 LINE アカウントと連携できること。なお、公式アカウント側でのメニュー追加等の必要作業は本区で実施する。また、公式アカウントに友達登録をしていない区民からの受付もできること。

④ 個人情報保護への対策としては、ウ インターネット受付システム④⑤と同等とすること。

オ AI チャットボットサービス

① パソコン端末及び携帯端末(スマートフォン・タブレット端末)から容易にチャットによる問い合わせができること。

② ブラウザは Google Chrome、Safari、Microsoft Edge 等にて、品目、手数料、収集可能日等粗大ごみに関する問合せ(画像を含む)に対し、チャットで AI ボットが回答できるようにすること。

③ AI が申込者の送信した画像を認識できること。

④ インターネット申込品目にあるものについては、インターネット受付へ誘導できるようにすること。

⑤ インターネット申込品目にはないものについては、電話での申込みを案内すること。

⑥ 減免対象者と運び出し希望者には、電話での申込みを案内すること。

⑦ 下記の問合せについても回答すること。

- ・家電リサイクル対象品目、家庭用パソコンの申込み先案内
- ・事業系粗大ごみに対する収集業者の案内
- ・ごみの分別等ごみに関する一般的な内容の対応

・粗大ごみ持ち込み希望者には持ち込みできない旨の回答

⑧各種統計データを取得し区に報告すること。

・日別・時間帯別・曜日別利用状況(ユーザー数・トーク数)

・回答状況(回答率・解決率)

・問い合わせ回数ランキング

・アンケート(自由回答含む)

・画像問合せ件数

⑨データチューニング

継続的なレベルアップを図るため、特にアンケート(自由回答)結果により、Q&A データとして不足している、充実化を図るべきデータを月に一度整理し、区へ報告、区の確認を経たうえでデータチューニングを定期的(月 1 回)に実施すること。

7 支払い方法

検査合格後、受託者の請求に基づき一括で支払う。

8 特記事項

- (1) 本契約の履行にあたり、受託者の故意または過失により本区及び第三者に損害をおよぼした場合、受託者の責任においてその賠償をなすものとする。
- (2) 受託者は本業務履行中に知り得た事項や個人情報を区に許可なく公表し、または、利用してはならない。契約完了後も同様とする。なお、個人情報の取り扱いについては、別添「個人情報の取扱いに関する特記条項」のとおりとする。
- (3) 仕様書の内容を確認、達成するために必要な会議の出席を、本区が受託者に対して求めた時は必ず出席するとともに、業務遂行上疑義が生じた場合は、本区との協議に応じ、誠意を持ってその解決に努めること。
- (4) 受託者は、この契約に基づく業務を遂行するため、本区が提供した資料等を、本区の許諾なくして複写、複製しないこと。

- (5) 本区は、受託者に対して、受付業務の品質状況、業務内容、業務報告書等について、予告なく立ち入り検査を実施することができ、受託者はこれを拒んではならない。江東区が同伴してきた者に対しても同様に受け入れること。また、江東区より施設等の見学要請があった場合には、日程等を調整のうえ適切に対応すること。
- (6) 本仕様書に規定していない事項や、受付センターの運営上、内容の変更等が必要となった場合は、本区と協議の上、決定するものとする。

9 担当

江東区清掃事務所作業係 橋本、土屋

電話03－3644－6216 江東区潮見1－29－7