

# 仕 様 書 (案)

## 1 件名

道路要望管理システムセットアップ業務委託

## 2 目的

年間7,000件ほど寄せられる道路要望に対して、対応を迅速・円滑に行うための新たな道路要望管理システム（以下、「本システム」という。）の設計及び構築を行う。

## 3 契約期間及び履行期間

契約締結日から2027年3月31日まで

## 4 履行場所

町田市の指定する場所

## 5 契約内容

(1) 別紙「道路要望管理システム機能要件一覧」、別紙「システム要件及びデータセンタ要件確認書」、別紙「導入システムと業務の連携イメージ」及びプロポーザルの提案内容等に基づき、また、発注者の業務プロセスに適した新たな道路要望管理システムの設計・構築等を行う。主な契約内容は次のとおり。

- ・SaaS等によるサブスクリプション形式での本システムの利用ができること。
- ・本システムに必要なデータについて、セットアップを行うこと。
- ・稼動前に研修を行うこと。
- ・本仕様書に基づき、本システムの設計・構築を行うこと。

## 6 支払方法

発注者は履行確認後、請求を受けた日から30日以内に契約代金を一括にて支払う。

## 7 その他

- ・その他、不明な点は発注者と受注者が協議のうえ決定すること。
- ・本システムは、道路要望管理業務においてシステムの使用許諾を与える契約内容とし、著作権・所有権を拘束するものではない。ただし、本業務において貸与した資料及び電子データの著作権は、発注者に帰属する。
- ・受注者は、電子納品時のみならず、発注者へ業務に関する事項について電子データを提出する際には、ウイルス対策を実施したうえで提出しなければならない。また、ウイルスチェッ

クは常に最新データに更新（アップデート）しなければならない。

- ・契約の履行に当たって自動車を利用し、又は利用させる場合は、都民の健康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利用に努めること。
- ③ 低公害・低燃費な自動車利用に努めること。

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着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。

## 【個別仕様】

### 1 調査・検討

本システムのセットアップにあたり、次の調査・検討を実施すること。

#### （1） 共通事項

・本件の実施にあたって、他システム等に影響が生じうる場合は、必要に応じて提案、助言を行うこと。

#### （2） 旧システム

旧システムの機能、利用状況、運用状況、システムリソース、格納データ等の状況を把握のうえ、本システムのセットアップを開始すること。

#### （3） 関連システム

関連するシステムの機能、利用状況、運用状況、システムリソース、格納データ等の状況を把握のうえ、本システムのセットアップを開始すること。

#### （4） 業務改善

必要に応じ、本システムに則した業務改善策を提案すること。

### 2 設計

本システムに必要な次の設計を行うこと。なお、各設計にあたっては、「道路要望管理システムセットアップ業務委託及び賃貸借契約候補者選定のためのプロポーザル説明書」の提案内容に

即していること。また、プロポーザル時の企画書、「道路要望管理システム機能要件一覧」、別紙「システム要件及びデータセンタ要件確認書」、別紙「導入システムと業務の連携イメージ」に記載した内容が網羅されているかについても十分に留意すること。

#### (1) 共通事項

- ・ 本件の実施目的を把握し、適切な設計を行えるよう必要な関係者との調整を行うこと。
- ・ 設計内容については、実施前に発注者の確認（レビュー等）を受けること。
- ・ 調整、設計内容の確認（レビュー等）に必要な情報、資料等を関係者に提供すること。
- ・ 本件実施にあたって、関係のあるドキュメントを作成（新規作成、更新、廃止を含む）すること。
- ・ 試験結果等に基づいて、設計内容の調整を行うこと。

#### (2) 業務アプリケーション

SaaS または ASP 方式を採用した道路要望管理システムの設計を行うこと。  
パラメータ設定については、パラメータ設定シートを作成すること。

#### (3) データ移行

旧システムからのデータ移行について設計を行うこと。

#### (4) 他システム連携

必要に応じて、他システムとの連携インタフェースの構築を行うこと。

#### (5) ネットワーク

本システムに必要なネットワークの設計を行うこと。また、必要に応じL GWANや外部ネットワークに係る設計を行うこと。

#### (6) データ検証・精査

データ移行について、各工程別の細部計画を立案し、円滑に作業を進めるための準備を行うものとし、既存データの検証、精査をおこなう。なお、協議確認後、要件定義書として内容を整理するものとする。

#### (7) 運用

業務サイクルやフローを勘案のうえ、本システムの運用設計を行うこと。

### 3 計画準備

本業務を遂行するにあたり、道路要望管理業務及び関連情報の把握を行い、業務全体の作業方

針を立案し、業務の計画準備を行なうものとする。また、本業務で実施する作業内容を充分理解した上、業務を円滑に遂行するため、作業内容等を簡潔にまとめた業務計画書を作成するものとする。業務計画書をやむを得ない事情により変更する場合には、すみやかに発注者に報告し、その承認を得ることとする。

#### (1) 資料収集整理

本業務を進めるにあたり、必要となる資料の収集を行い、後続作業を円滑に進めるための整理をおこなうものとする。整理された資料については、一覧表にまとめ発注者に提出して、業務実施中でも不可欠な資料があれば協議の上、収集をおこなうものとする。

### 4 施工

本システムに必要な次の施工を行うこと。なお、各施工の詳細については、別紙「道路要望管理システム機能要件一覧」、別紙「システム要件及びデータセンタ要件確認書」、別紙「導入システムと業務の連携イメージ」に基づいて行うこと。

#### (1) システム構築

設計に基づいて道路要望管理システムの構築を行うこと。

#### (2) データ移行

設計に基づいて旧システムから本システムにデータを移行すること。また、必要に応じ、データ変換を実施すること。

#### (3) 他システム連携

必要に応じて、他システムとの連携インタフェースの構築を行うこと。

### 5 試験

試験観点表及び試験項目表を作成のうえ、単体試験、結合試験、総合試験を実施し、試験結果エビデンスを付したうえ試験結果を報告すること。

#### (1) 共通事項

- ・本件に係る試験項目表を作成すること。
- ・試験にあたっては、既存機能が退行していないことも確認すること。
- ・試験の目的を把握し、適切な試験を行えるよう関係者との調整を行うこと。
- ・試験内容については、実施前に発注者の確認（レビュー等）を受けること。
- ・調整、試験内容の確認（レビュー等）に必要な情報、資料等を関係者に提供すること。
- ・試験項目に従って、試験を行い、結果を報告すること。

## 6 研修

次の研修を実施すること。

### (1) 職員研修

操作職員に対し操作方法等の研修を行うこと。

### (2) 事業者研修

バッチオペレーションやバックアップ、インシデント管理等を発注者が受注者以外の事業者に運用委託をする場合、各操作や運用手順等について、受注者は発注者が委託する運用委託事業者、ヘルプデスク委託事業者、パソコン等保守委託事業者に研修を行い、運用に支障を来たさないよう引き継ぎを実施すること。

また、道路管理業務の受託業者に対しても必要に応じて研修を行うこと。

## 7 管理

プロジェクトの管理については次のとおりとすること。

### (1) 共通事項

- ・本件に関するプロジェクト管理を行うこと。
- ・本件に係るシステムベンダとの調整を行うこと。
- ・本件実施にあたって、上記以外の事項について関係者と必要な調整を行うこと。

### (2) プロジェクト管理

本プロジェクトの管理については、PMBOK等の世界標準に準拠するとともに、「プロジェクト体制（体制図・実施要領）」を作成のうえ、行うこと。

### (3) マスタスケジュール

本プロジェクトを管理するにあたり、「マスタスケジュール（WBS）」を作成し、提出すること。また、マスタスケジュールについては常に最新化すること。

### (4) 体制管理

本プロジェクトを管理するにあたり、「プロジェクト体制図」を提出すること。また、体制図については常に最新化すること。

### (5) 課題・問題管理

本プロジェクトにおける課題や問題を「指摘事項管理表」を用い一元的に管理するとともに、

対応策を検討し、課題や問題を解決すること。

## 8 打合せ協議

本プロジェクトの打合せ協議は必要に応じ、随時行うこと。また、課題、進捗管理等のため、定期的に会議を行い、情報共有をするものとする。受注者はその内容について議事録を作成し、発注者に報告すること。

## 9 損害賠償及び不適合責任

受注者が業務の履行に関し、自己の責に帰すべき事由により発注者に損害を与えたときは、受注者の負担において発注者の指定する期限までに現状に回復するか、またはその損害を全額賠償するものとする。また、完了後の過失等に起因する不良箇所が発見された場合は、受注者の負担で修正及びその他必要な作業を行うものとする。

## 10 納品物

次の成果物を、紙媒体と電子媒体とで一部ずつ納品すること。  
なお、電子媒体に格納するファイルはPDF形式とするが、発注者の指定するものは編集可能な形式のファイルも合わせて格納すること。

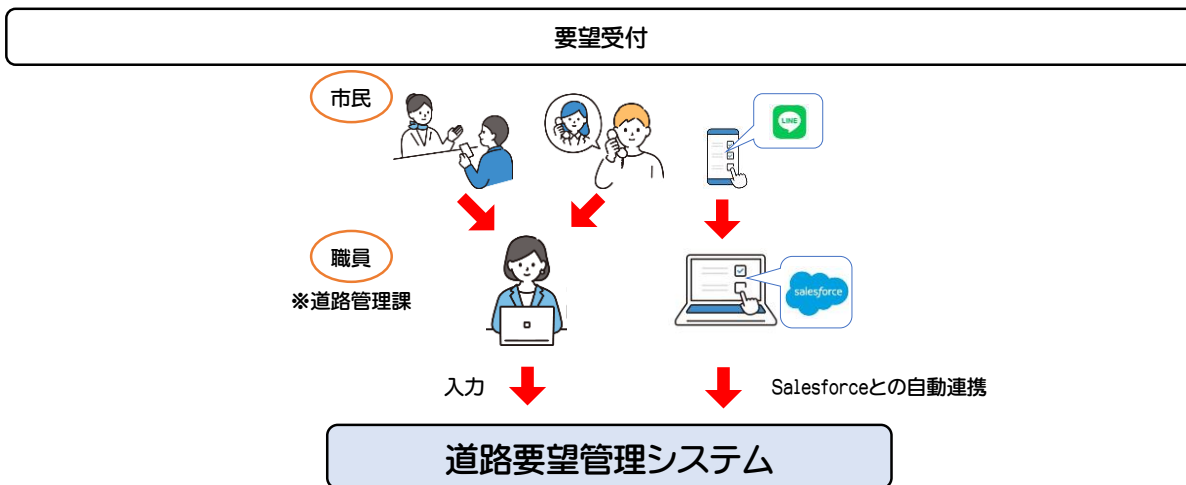
- ・完了報告書
- ・作業実績表
- ・議事録
- ・プロジェクト計画書（マスタスケジュール、プロジェクト体制、指摘事項管理表含む）
- ・その他必要と認められた資料

なお、本システムのセットアップに関し、変更があった場合のみ、プロジェクト計画書（プロジェクト体制含む）を修正し納品すること。

## 11 検査

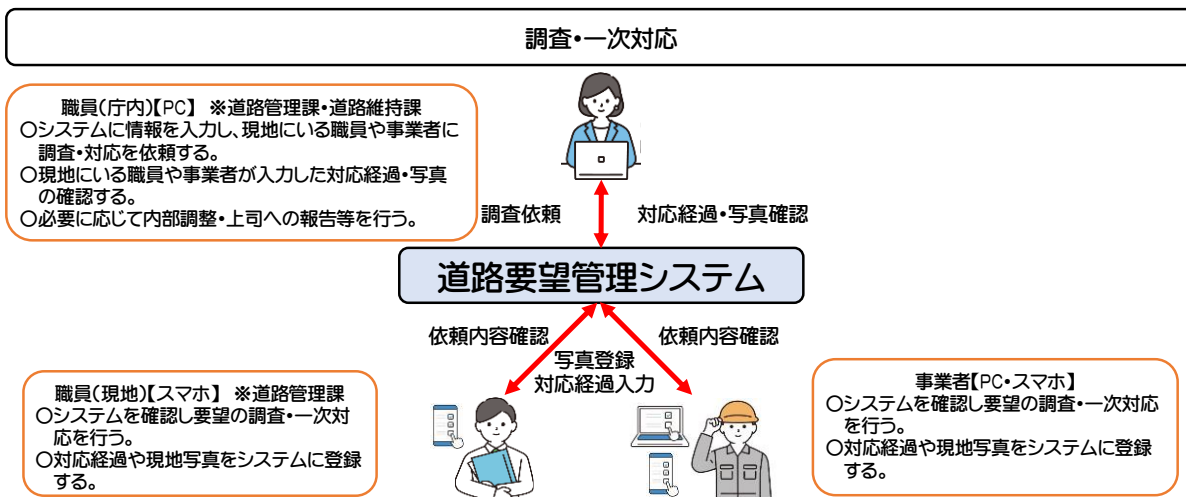
本契約の完了報告のため、「完了報告書」を提出すること。なお、本契約の検査は、発注者の承認をもって完了することとする。

【別紙】 導入システムと業務の連携イメージ



○導入システムと業務の連携について

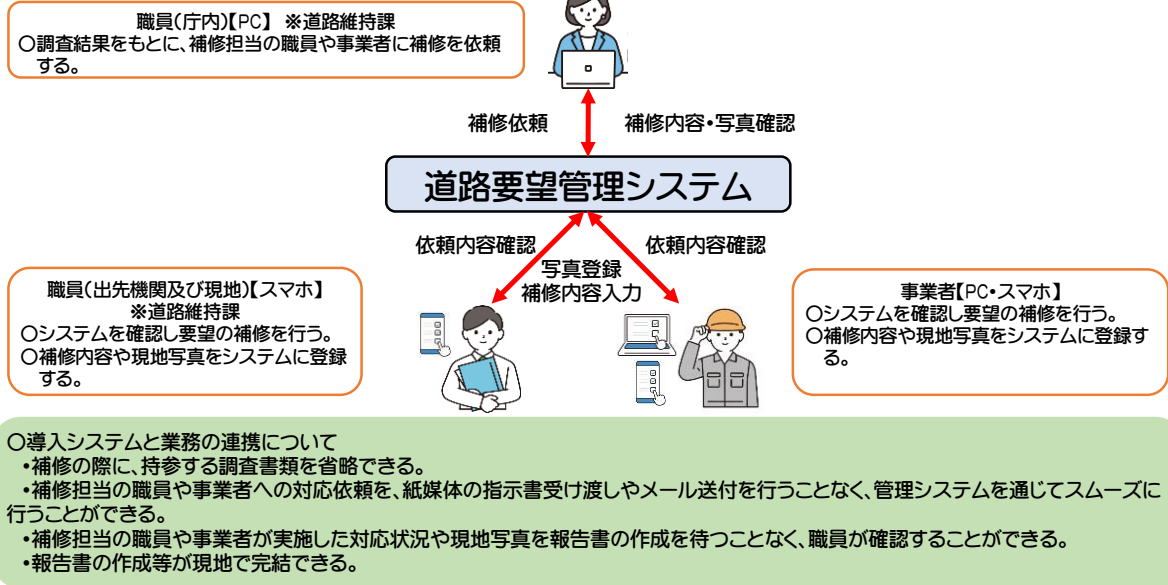
- 電話、窓口で受け付けた要望は、職員が管理システムに入力できる(要望者の情報、現地状況など)。写真などのデータも要望ごとに登録ができる。
- LINEで受け付けた要望は、salesforceに登録されたのちに、自動連携で登録できる。
- 職員は地図上での範囲検索機能や要望一覧からの検索機能により、直近で類似した内容がないか確認したり、過去に同じ要望を受けていないか確認できる。



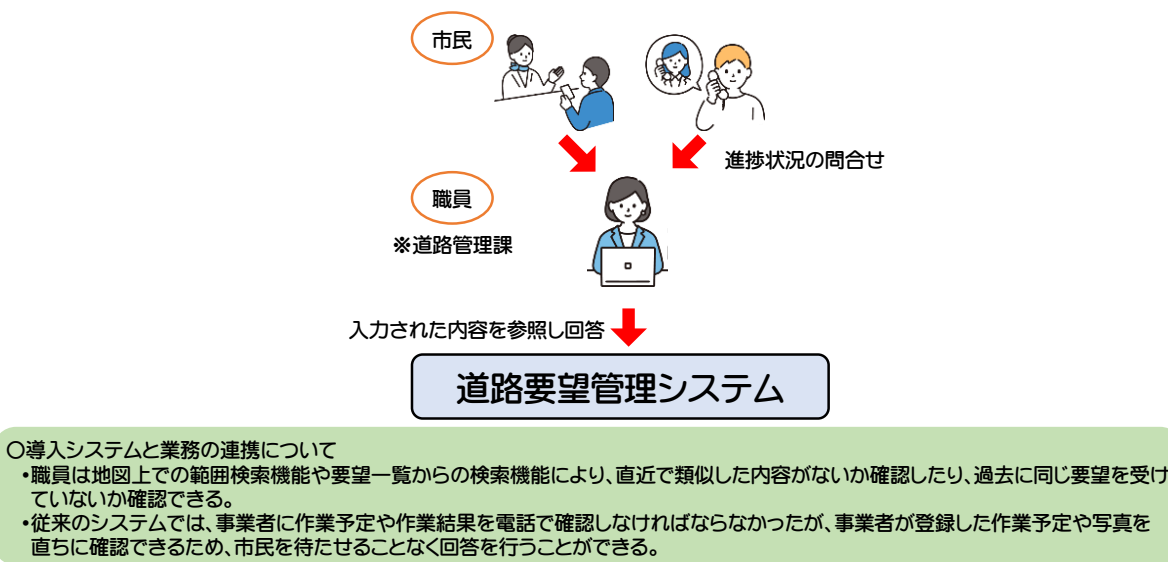
○導入システムと業務の連携について

- 庁内にいる職員と現地にいる職員や事業者が、管理システムを通じて対応状況や現地写真を共有できる。
- 現地調査の際に、持参する調査書類を省略できる。
- 事業者への対応依頼を、紙媒体の指示書受け渡しやメール送付を行うことなく、管理システムを通じてスムーズに行うことができる。
- 簡易な作業や対応不要な場合、報告書の作成等が現地で完結できる。
- 調査中に対応を要する案件を発見した際にも迅速に状況を共有できる。

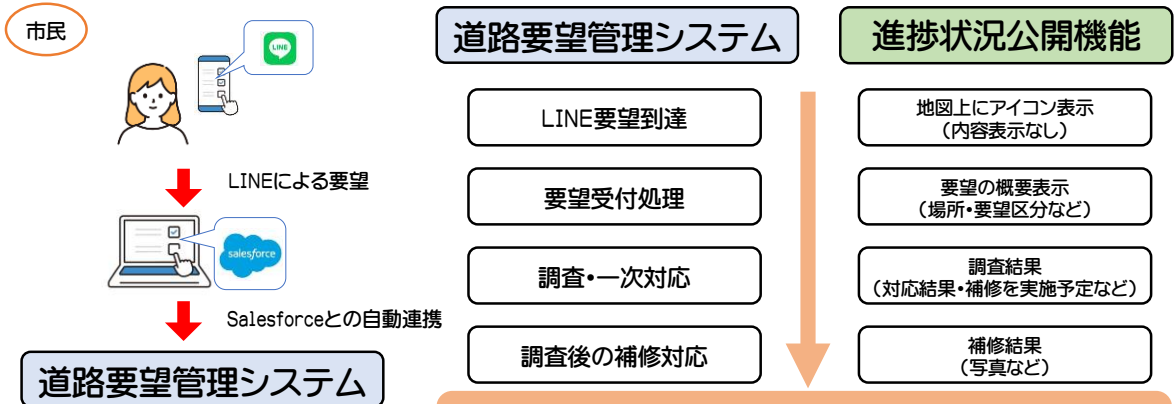
## 調査後の補修対応



## 問い合わせ対応



進捗状況公開機能



道路要望管理システムにおいて、それぞれ段階で担当者の入力および内部承認を経ることで、進捗状況公開機能に反映される。  
市民は、進捗状況公開機能で要望の進捗を確認できる。

- 導入システムと業務の連携について
- ・市役所に問い合わせることなく進捗状況が確認できる。
  - ・市役所の閉庁日、閉庁時間であっても要望の進捗状況が確認できる。
  - ・地図上のマウス操作や検索機能で、自身が要望した場所の近くや住んでいる場所の近くの状況も確認できる。