

システム要件概要

1. 本資料目的

本資料は、省エネ点検・改修キャンペーンを円滑かつ効率的にするためのシステム開発または選定を行うための要件概要を示す。なお、要件の詳細については、委託契約の締結後、公益財団法人東京都環境公社（以下「委託者」という。）から提供する。

2. 用語の定義

本資料で用いる用語の定義は以下のとおり。

用語	定義
1アドバイザー	耐震化アドバイザー
2アドバイザー	戸建住宅省エネ等リフォームアドバイザー
3アドバイザー	マンション省エネ・再エネアドバイザー
4アドバイザー	省エネ点検アドバイザー
事務局	省エネ点検改修キャンペーン事務局（委託者も含む）
他団体事務局	1～3アドバイザーの各事務局（東京都の管轄局も含む）
スペース	サイボウズ社の kintone 上で使用されるものを指す
アプリ	サイボウズ社の kintone 上で使用されるものを指す
フィールド	サイボウズ社の kintone 上で使用されるものを指す

なお、複数のアドバイザーを呼称する際には、1～4アドバイザー等の呼称をする。

1～4アドバイザーは仕様書5の定義と同じ。

3. システムについて

省エネ点検・改修キャンペーン事業において必要なシステムは以下のとおりである。

なお、「システム開発または選定の有無」で「任意」としているものについては、効果的な方法を提案し委託者と協議の上決定すること。

3. 1 システム一覧

システム名	システム開発 または選定の 必要有無	対象 アドバイザー	運用開始時期
特設サイト	必須	1～4アドバイザー	※申込受付開始まで
申込受付システム	必須	1～4アドバイザー	※仕様書 第5 2(2)に記載の通り
管理システム	必須	1～4アドバイザー	※仕様書 第5 2(2)に記載の通り
エスカレシステム	必須	1～4アドバイザー	※仕様書 第5 2(1)に記載

		ザー	の通り
オンライン相談申込受付システム	必須	1～4アドバイザー	※申込受付開始まで
Web会議システム(オンライン相談用)	必須	1～4アドバイザー	※具体的な運用開始時期は委託者と協議の上決定。
アンケート配信・管理システム	任意	4アドバイザー	点検実施後に運用開始。具体的な運用開始時期は委託者と協議の上決定。
点検結果報告書配信システム	任意	4アドバイザー	点検実施後に運用開始。具体的な運用開始時期は委託者と協議の上決定。
点検結果報告書提出・承認システム	任意	4アドバイザー	点検実施後に運用開始。具体的な運用開始時期は委託者と協議の上決定。
フォローアップ結果報告書提出・承認システム	任意	4アドバイザー	点検実施後に運用開始。具体的な運用開始時期は委託者と協議の上決定。

3. 2 システム開発等における前提条件

■全システム共通事項

- ・情報処理管理に関する公的認証（ISMS、プライバシーマーク等）を取得している事業者のサービスを選定すること。
- ・システム開発または選定に必要な環境やライセンスは全て受託者が準備すること。
- ・システムで管理するデータについては、バックアップを行う。バックアップ頻度については、受託者が提案し、委託者と協議の上決定すること。
- ・別紙3「電子情報処理委託に係る標準特記仕様書」を遵守すること。

■各システム

システム名	前提条件
特設サイト	<ul style="list-style-type: none"> ・特設サイト公開に必要なサーバーを構築し、運用保守すること。 ・ドメインは委託者が準備したものを使用することとし、設定に必要な情報を委託者に連携すること。 ・構築にあたっては別紙5「東京都公式ホームページ作成に関する統一基準（令和5年4月）」を遵守すること。 ・構築及び運用にあたり、情報漏えいを防止し、不正なアクセスや改ざん等が行われないようにすること。 ・本契約が終了し、契約更新が見込まれない場合にあっては、必要なデータや設定等に関する情報を後任の受託者へ引継ぎ、

	<p>翌年度の業務に支障がないようにすること。</p> <p>引継ぎを考慮し、特定の事業者のみが使用できるようなソフトウェアを使用せず、汎用性の高いソフトウェアを利用すること。</p>
申込受付システム	<ul style="list-style-type: none"> ・管理システムと API 等で連携すること。 ・kintone のプラグインを利用する際は受託者で用意したものを使用すること。 ・1～3アドバイザーにおいては管理システムへの連携をせずに 5.2.2 機能概要の管理システムに関する機能を実現できる場合は管理システムと連携しなくても良い <p>※管理システムと連携しない場合は管理システムを申込受付システムと読み替えて対応すること</p>
管理システム	<ul style="list-style-type: none"> ・管理システムとエスカレシステムは同じ kintone を使用すること。
エスカレシステム	<ul style="list-style-type: none"> ・IP アドレスを用いて利用者を制限すること。
オンライン相談申込受付システム	<ul style="list-style-type: none"> ・申込受付システムを活用しても良い。
Web 会議システム (オンライン相談用)	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインで相談できる機材、システムを受託者が確保すること。 ・申込者は自身の端末を使用し、通信料以外の費用が発生しないシステムを選定すること。
アンケート配信・管理システム	-
点検結果報告書配信システム	-
点検結果報告書提出・承認システム	-
フォローアップ結果報告書提出・承認システム	-

4. 想定規模

システム開発または選定を必須としているシステムの利用者規模等は以下の通りである。

システム名	フォーム名またはアプリ(機能名)名	対象アドバイザー	利用規模(利用者)	フォームまたは、アプリに設定する項目(フィールド)数等
特設サイト	-	1～4アドバイザー	広報等を行った際に多数の同時接続があった場合でも対応できるようにすること ※広報計画と整合性が保てる性能を確保すること	-
申込受付システム	点検申込フォーム	1アドバイザー	申込者 120名程度	30項目程度 ※1
		2アドバイザー	申込者 1000名程度	30項目程度 ※1
		3アドバイザー	申込者 160名程度	30項目程度 ※1
	点検申込フォーム	4アドバイザー	申込者 1000名程度	30項目程度
	点検日時予約フォーム			※予約日時の申込み方法については、受託者提案の上、都及び委託者承認の上決定する。 フォーム上で予約日を選択させる場合は、専用のフォームを用意すること。
管理システム	1アドバイザー情報管理アプリ	1アドバイザー	他団体事務局(1アドバイザー)10名 ※kintoneアカウント数	30項目程度 その他、以下機能を実現するために必要な項目を受託者で検討すること。 【点検申込者情報管理機能】 【申込受付通知機能】 【管理情報出力機能】
	2アドバイザー	2アドバイザー	他団体事務局	30項目程度

	一情報管理アプリ	ザー	(2アドバイザー) 10名 ※kintone アカウント数	その他、以下機能を実現するために必要な項目を受託者で検討すること。 【点検申込者情報管理機能】 【申込受付通知機能】 【管理情報出力機能】
	3アドバイザー一情報管理アプリ	3アドバイザー	他団体事務局 (3アドバイザー) 10名 ※kintone アカウント数	30項目程度 その他、以下機能を実現するために必要な項目を受託者で検討すること。 【点検申込者情報管理機能】 【申込受付通知機能】 【管理情報出力機能】
	4アドバイザー一情報管理アプリ	4アドバイザー	事務局 5名～ ※kintone アカウント数 ※委託者用に5アカウント用意することとし、それ以外の事務局は受託者が実際に利用する人数分用意すること	以下機能を実現するために必要な項目を受託者で検討すること。 【点検申込者情報管理機能】 【点検予約管理機能】 【点検報告書管理機能】 【フォローアップ管理機能】 【申込受付通知機能】 【管理情報出力機能】
エスカレシステム	エスカレアプリ	1～4アドバイザー	事務局 5名～ 他団体事務局 30名 ※kintone アカウント数	10項目程度
オンライン相談申込受付システム	相談申込フォーム	1～4アドバイザー	申込者 1000名程度	30項目程度
	相談日時予約フォーム			※予約日時の申込み方法については、受託者提案の上、都及

				び委託者承認の上決定する。 フォーム上で予約日を選択させる場合は、専用のフォームを用意すること。
Web会議システム(オンライン相談用)	-	1～4アドバイザー	相談申込フォームにて申込をした申込者数	-

- ※1 点検申込フォームの項目はシステム開発開始までに委託者等で確定させる。
事業期間中の項目変更は想定していないが、項目を変更する必要が発生した場合は1～3アドバイザー事務局が自ら変更できるようにするか、受託者が変更すること。

5. 各システムの概要

5. 1 特設サイト

5. 1. 1 機能概要

■機能要件

- ・サイト構成に記載の情報を取得・対応できるようにすること
- ・レスポンス対応を行い、以下のOS及びブラウザから必要な情報の表示ができるようにすること
- ・OS: Windows、macOS、Android、iOS
- ・ブラウザ: Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox、Safari

■非機能要件

【性能】

- ・広報等を行った際に多数の同時接続があった場合でも対応できるようにすること
- ※広報計画と整合性が保てる性能を確保すること

【可用性】

- ・運用時間は24時間365日(メンテナンス等を除く)
- ・稼働率は99.9%以上(計画メンテナンス時間を除く)

【完全性】

- ・システム運用中に障害・トラブル等が発生した際に原因追求が可能となるよう、操作ログやアクセスログ等のシステムログを取得・保管し、必要な時に出力可能とすること

【拡張性】

- ・同時接続数の増加等による規模・性能を拡張する必要に備え、可能な限り性能の拡張を柔軟に行えるようにすること

【継続性】

- ・日次でバックアップし、必要に応じてデータを復旧できるようにすること

【インフラ等】

- ・検証環境、本番環境を構築すること
- ・サーバー、SSLサーバー証明書を受託者で準備すること
- ・WAFを導入すること
- ・SSL/TSL暗号化を全ページに適用すること

【セキュリティ】

- ・セキュリティ監視を行うこと
- ・管理画面へはIPアドレスによるアクセス制限を行うこと
- ・最新パターンファイルへの更新、パッチプログラム適用、バージョンアップ等を遅滞なく必要な対策を講じること
- ・必要な対策を講じた際は委託者へ報告すること

5. 2 申込受付システム、管理システム

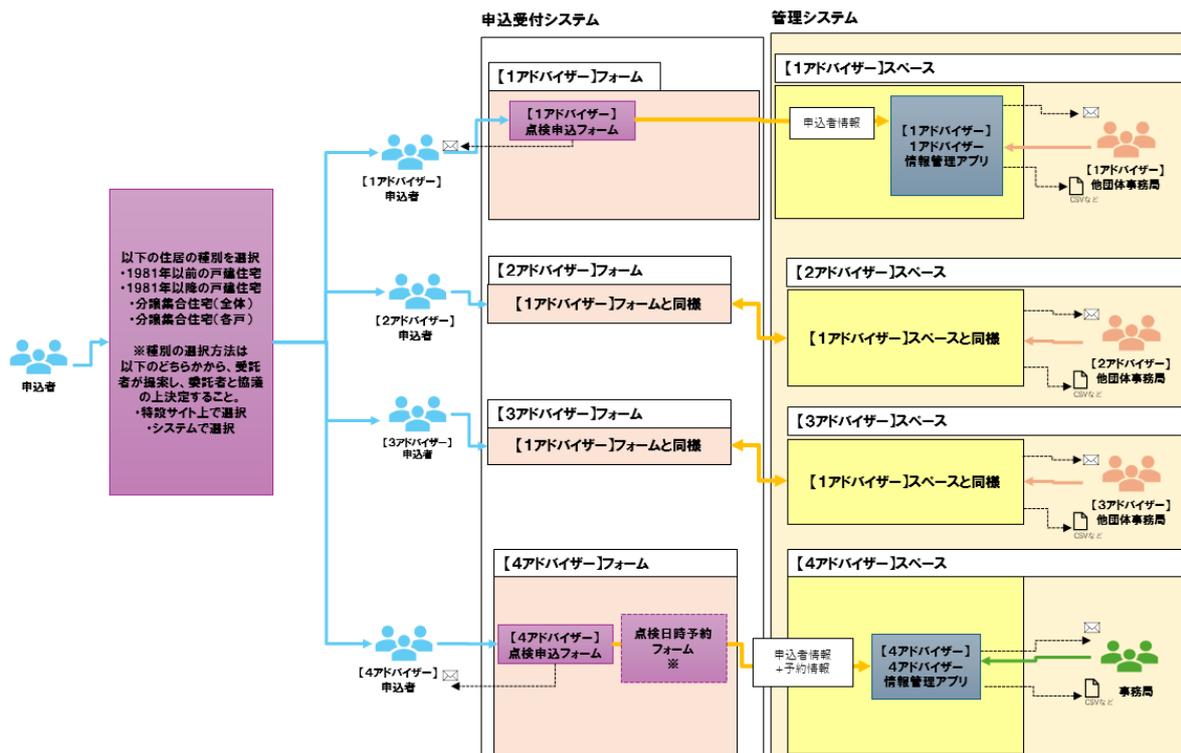
当システムは、特設サイトを經由し1～4のアドバイザー事業のいずれかに申込を行いたい者に対して、速やかに申込ができることを目的としている。

5. 2. 1 システムの構成概要

点検申込時の申込受付システム、管理システムの構成概要は図1の通りである。

図に記載に通り、申込者が住居の種別を選択する方法については、以下のどちらかから、受託者が提案し、委託者と協議の上決定すること。

- ・特設サイト上で選択
- ・システムで選択



※フォーム上で予約日を選択させる場合は、専用のフォーム（点検日時予約フォーム）を用意すること。受託者が別途方法を提案する場合は、都及び委託者と協議の上決定する。

図1 申込受付システム、管理システム構成概

5. 2. 2 機能概要

・ 4アドバイザー

■ 申込受付システム

【申込受付機能】

申込者が入力フォームに入力した内容を記録し受付を行う機能を有していること。

【代理入力受付機能】

事務局が申込者から電話での申込があった際に、代理で入力した内容を記録し受付を行う機能を有していること。

【申込受付通知機能】

申込者に申込受付をしたことを通知できる機能を有していること。

■ 管理システム

4アドバイザー情報管理アプリ

【点検申込者情報管理機能】

申込者の情報が、支障なく管理できる機能を有していること。

【点検予約管理機能】

申込者の予約情報、状況等が、支障なく管理できる機能を有していること。

【点検報告書管理機能】

申込者の点検結果の報告を支障なく管理できる機能を有していること。

【フォローアップ管理機能】

点検実施者のフォローアップに関する情報が支障なく管理できる機能を有していること。

【申込受付通知機能】

事務局に申込者からの申込受付をしたことを通知できる機能を有していること。

【管理情報出力機能】

点検申込者情報等の管理情報を CSV で出力できる機能を有していること。

・ 1アドバイザー

※ 2、3アドバイザーも同様の構成となる。

■ 申込受付システム

【申込受付機能】

申込者が入力フォームに入力した内容を記録し受付を行う機能を有していること。

【代理申込受付機能】

事務局が申込者から電話での申込があった際に、代理で入力した内容を記録し受付を行う機能を有していること。

【申込受付通知機能】

申込者に申込受付をしたことを通知できる機能を有していること。

■ 管理システム

1 アドバイザー情報管理アプリ

【点検申込者情報管理機能】

申込者の情報が、支障なく管理できる機能を有していること。

【申込受付通知機能】

他団体事務局に申込者からの申込受付をしたことを通知できる機能を有していること。

【管理情報出力機能】

点検申込者情報等の管理情報を CSV で出力できる機能を有していること。

5. 3 エスカレシステムについて

当システムは、事務局が各他団体事務局と円滑なやりとりを行うことを目的としている。

5. 3. 1 システムの構成概要

エスカレシステムの構成概要は図 2 の通りである。

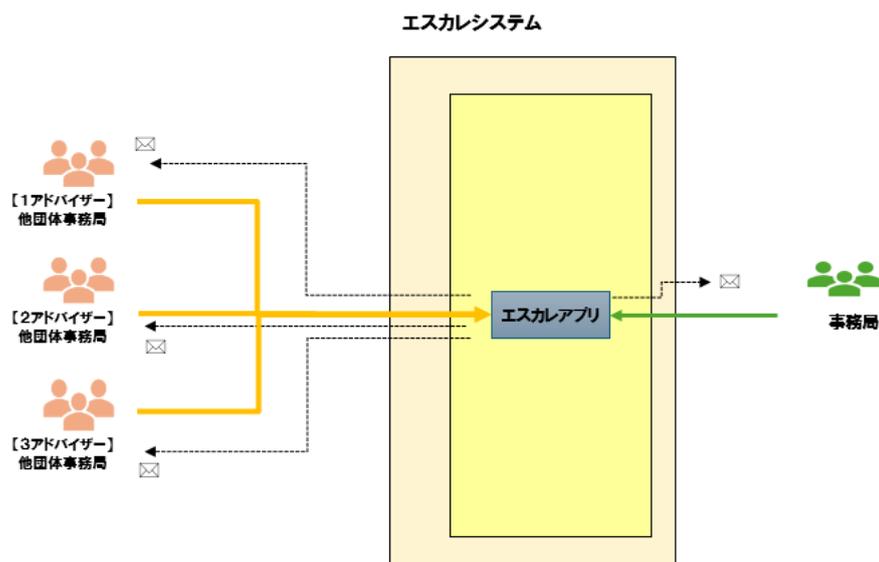


図 2 エスカレシステム構成概要

5. 3. 2 機能概要

■エスカレシステム

エスカレアプリ

【エスカレーション起票機能】

エスカレ内容を記入でき、エスカレの起票者と、エスカレ対応者を設定し、エスカレ対応事務局に通知ができること。なお、記票したエスカレに関しては、記票した事務局、対応事務局のみが閲覧できるようにすること。

【エスカレ回答機能】

エスカレ対応者が、対応内容を記入できる機能を有していること。

【エスカレ通知機能】

エスカレ起票した際にはエスカレ対応者に通知、エスカレ回答をした際には、エスカレ起票者に通知が行く機能を有していること。

5. 4 オンライン相談申込受付システムについて

当システムは、速やかにオンライン相談申込ができることを目的としている。

5. 4. 1 システムの構成概要

オンライン相談申込時のオンライン相談申込システムの構成概要は図3の通りである。申込者が、速やかにできるシステムを選定すること。

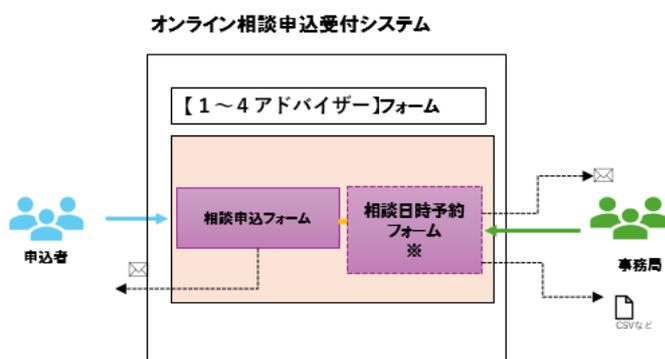


図3 オンライン相談申込受付システム構成概要

※フォーム上で予約日を選択させる場合は、専用のフォーム（相談日時予約フォーム）を用意すること。受託者が別途方法を提案する場合は、都及び委託者と協議の上決定する。

5. 4. 2 機能概要

■オンライン相談申込受付システム

【申込受付機能】

申込者が入力フォームに入力した内容を記録し受付を行う機能を有していること。

【代理申込受付機能】

事務局が申込者から電話での申込があった際に、代理で入力した内容を記録し受付を行う機能を有していること。

【相談申込者情報管理機能】

申込者情報が支障なく管理できる機能を有していること。

【相談予約管理機能】

申込者の予約情報、状況等が、支障なく管理できる機能を有していること。

【申込受付通知機能】

事務局に申込者から申込受付をしたことを通知できる機能を有していること。

【管理情報出力機能】

点検申込者情報等の管理情報を CSV で出力できる機能を有していること。

5. 5 Web 会議システム（オンライン相談用）について

当システムは、オンラインでの相談申込者がスムーズに相談を開始できることを目的としている。

5. 5. 1 システムの構成概要

オンライン相談申込者と 4 アドバイザーが web 上で対話ができるシステムを選定すること。

Web 会議システムの構成概要は図 4 の通りである。

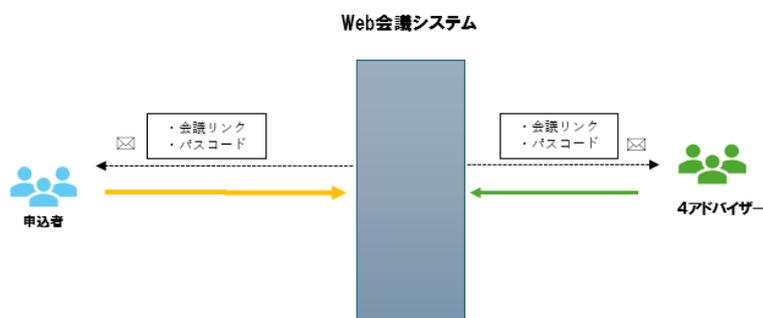


図 4 Web 会議システム構成概要

5. 5. 2 機能概要

■Web 会議システム（オンライン相談用）

【会議リンク生成・共有機能】

Web 会議を行うための会議リンク生成、対象者への共有機能、また会議リンクへアクセスする際のパスコードを生成する機能を有していること。

5. 5. 3 その他

■セキュリティ要件

- ・アドバイザー側はオンライン相談が行える個室等を用意して、オンライン相談に関係のない映像や音声が入り込まないように配慮すること。
- ・選定したシステムは、常に最新バージョンに更新されていること。

5. 6 アンケート配信・管理システムについて

5. 6. 1 実現したいこと

アンケートを効率的に配信・収集するために、最適な方法を提案すること。

そのためシステムの選定は、任意とする。

5. 7 点検結果報告書配信システムについて

5. 7. 1 実現したいこと

電子での通知を実施する場合は、最適な方法を提案すること。

そのためシステムの選定は、任意とする。

5. 8 点検結果報告書提出・承認システム

5. 8. 1 実現したいこと

受託者が容易に点検結果報告書の検収を容易に受けるため最適な方法を提案すること。

そのためシステムの選定は、任意とする。

5. 9 フォローアップ結果報告書提出・承認システム

5. 9. 1 実現したいこと

受託者が容易にフォローアップ結果報告書の検収を容易に受けるため最適な方法を提案すること。

そのためシステムの選定は、任意とする。

6. 成果物

項番	成果物	提出タイミング
1	開発したシステム的设计書一式	システムの開発前
2	開発したシステムのテスト報告書一式	システムの運用開始前
3	受託者以外が利用する際の利用マニュアル	システムの運用開始前
4	システムの運用計画書	システムの運用開始前
5	その他、委託者が必要と認めるもの	委託者と協議の上決定