

仕 様 書

1 件名

令和8年度オンライン通知管理サービス導入運用委託

2 履行期間

契約確定日の翌日から令和9年3月31日まで

サービスの提供開始は契約確定日の翌日から概ね1か月以内とする。

3 履行場所

練馬区役所中村北分館（練馬区中村北1-6-7）ほか、区が指定する場所

4 目的

区民視点の行政サービスの実現およびデジタル技術の活用による行政運営の効率化のため、当区から郵送している通知等について、アプリケーションを通じて、オンラインで区民に通知することで、区民の利便性向上、送付ミスの防止および郵便料等のコスト削減を図る。

5 想定通知種別数および想定通数

(1) 想定通知種別

7～10種類（令和9年度以降は増加予定）

(2) 想定通数

初年度5,000通（令和9年度以降は増加予定）

6 サービスの設計の要件

契約期間中、次の機能要件を満たしていること。

(1) 法令適合性

本調達範囲業務に関する関係法令（「処分通知等のデジタル化に関する基本的な考え方」）等に適合した処理ができること。

(2) ユーザビリティ

- ・シンプルな設計で誰でも使用できることシステムであること。また、簡単な操作でスムーズに運用ができること。
- ・メッセージにURL貼付や文字へのURLリンク作成が可能であること。

(3) 通知管理

- ・複数の電子通知について、電子署名を一括付与できること。
- ・処分通知データと通知宛先情報とを突合できること。
- ・突合したデータを専用のポータルサイトへ送信できること。
- ・送信した処分通知の開封状況がポータルサイトでリアルタイムに確認できること。

- ・処分通知等に関連する PDF を、宛先ごとに同一内容で一括送信すること、また宛先ごとに異なる内容（メッセージや添付 PDF）を設定して個別送信することもできること。

(4) 認証管理

- ・ユーザー ID およびパスワードによりシステム認証管理ができること。
- ・職員ごとに権限設定がカスタマイズ可能であること。

(5) テスト利用ができること。

(6) 通知物送付時の設定

- ・通知内容（通知物の説明文）、メール等の連絡方法の設定ができること。また、リマインドメール（再連絡）の設定ができること。
- ・ワンタイムパスワードやマジックリンク等、認証方法の設定ができること。

(7) 送付先リストおよび通知物の突合・分割機能

- ・通知物毎の送付先リスト（宛先名、メールアドレス、通知物情報等の CSV）が作成できること。
- ・通知物（PDF）と申請データ（オンライン申請で出力された CSV 等）との突合ができること。
- ・複数頁で作成された通知物 PDF を住民毎の単一 PDF に分割できること。

(8) 通知物の送付および管理機能

- ・通知物の送付および住民の開封状況が確認できること。
- ・未開封の住民に対して再連絡でき、連絡回数が確認できること。
- ・通知物毎に利用状況（送付数、添付資料、職責証明書発行数等）が確認できること。

7 システム環境および要件

(1) システム環境

システムの管理画面は、発注者が業務で使用する端末で利用できること。
利用環境は次のとおり。

ア OS

- ・Microsoft Windows11 Enterprise

イ ブラウザ

- ・Microsoft Edge
- ・Google Chrome

(2) システム要件

ア 定期的にバージョンアップ（機能拡張）を図るシステムを L G W A N - A S P サービスで提供すること。

イ 使用する機能は、L G W A N - A S P サービスで提供すること。また、データ通信は、原則 S S L により暗号化すること。

ウ J - L I S（地方公共団体情報システム機構）の認定を受け、電子署名済みの文書（PDF ファイル）を L G W A N 環境下にダウンロードしても電子

署名が破損しないこと。

(3) セキュリティ対策

ア サーバとクライアント間の通信がT L S により暗号化されていること。なお、T L Sはバージョン1.2 以上とし、これに欠陥が見つかり安全でなくなった場合は、より新しいバージョンを使用すること。

イ 事業者が管理するサーバ等の運用基盤として、以下の要件を満たすこと。

- ・データセンターの安全性の確認基準が、ティア3 以上またはそれと同等の仕様を満たすこと。
- ・データセンター事業者がISO／IEC27001 等情報セキュリティにかかる付与認定を受けていること。

ウ 24 時間365日のシステム監視を行い、厳格なルールでシステムを運用していること。

エ セキュリティ情報を確認し、定期的にセキュリティパッチの適用をしていること。

オ I S M Sクラウドセキュリティ認証の取得およびプライバシーマーク付与認定を受けている事業者による保守運用がされているシステムであること。

カ サーバへ侵入しての情報の盗聴、情報の不正コピー、改ざん、破壊、不正な削除など不正アクセスに対して防衛と検知等の対策をとること。

キ S Q Lインジェクションによる情報窃取や改ざんを防ぐ対策がされていること。

ク 旧来の既知のものおよび最新のウイルス・マルウェア等に対して対策をとること。

ケ D D o S攻撃・S Q Lインジェクション・クロスサイトスクリプティング(X S S)・クロスサイトリクエストフォージェリ(C S R F)等を検知し、ブロックするW e bアプリケーションファイアーウォールを導入していること。

コ サーバ内のデータやネットワーク経由でやり取りするデータについて、情報漏洩を防ぐ対策を十分にとること。

サ サービスを通じて登録し保存された回答データは、電子政府推奨暗号リストに記載された暗号方式で暗号化されていること。

シ データを閲覧可能とすることについて、特定のユーザアカウントに限定できること。

ス 情報漏洩事案発生時等、インシデント発生時の対応手順が整備されていること。

セ クラウドサービス（ウェブアプリケーション）における脆弱性について、システム面・運用面で対策を行っていること。脆弱性の詳細については、情報処理推進機構（I P A）の「安全なウェブサイトの作り方(*)」等を参考にすること。

(*) <https://www.ipa.go.jp/security/vuln/websecurity.html>

8 委託内容

練馬区（以下「甲」という。）において、オンライン通知管理サービスを維持・運用するに当たり、つぎの作業を委託する。

(1) システム環境の整備

受託者（以下「乙」という。）は、オンライン通知管理サービスを利用できる環境を整備すること。

(2) 製品の提供

- ・乙は、甲に「オンライン通知管理サービス」の提供を行う。
- ・乙は、サービス導入における法的支援および技術的支援を行う。

(3) 運用・保守・サポート

ア 問合せ対応

- ・乙は、契約期間を通じて、技術的な支援や助言、製品のバージョンアップ、問合せ対応などを提供すること。
- ・区との連絡窓口を明確化し、即時に対応できる運用体制が構築されていること。
- ・乙は、甲からの使用方法等に関する問い合わせに対し、電話等による対応を行うこと。

サポートの範囲は、技術的な問題や操作方法等に関する問い合わせとし、窓口の時間は、平日午前9時から午後5時までとする。問い合わせに対し、2営業日以内に一次回答、回答は3営業日以内に行うこと。

※土・日曜、祝休日、年末年始（12/29～1/3）を除く。

なお、天災等によりこれが困難となる場合は別途協議とする。

- ・操作方法や簡易な問い合わせについて、24時間365日、メールまたはWeb上の問い合わせフォームにより受付できること。
- ・問い合わせは、回数に制限なくできること。

イ アカウント管理

乙は、アカウントの初期登録および職員の異動等に伴う変更管理を支援すること。

ウ マニュアルの提供

事業者はサービスに関する操作マニュアル等を作成し、区へ最新版を提供すること。提供方法に「ヘルプページ等サービス内での公開」を含めるが、公開した場合、周知すること。

エ 研修の実施

乙は、次の職員向けオンライン通知管理活用研修およびオンライン通知管理サービスの説明会を行う。

- ・導入直後にオンライン通知管理サービスの活用方法と基本操作、効果的な使用について学ぶための研修を実施する。この研修では、サービスの利用方法等を学べるようにすること。参加対象は全職員とするが、希望者を募る形式とし、全職員が必ず参加することを前提としない。研修実施方法は対面・オ

ンライン問わない。なお、研修参加者の調整は甲が行う。

- ・オンライン通知管理サービスについての説明会を実施する。この説明会では、次年度以降利用希望者を募るためのサービス説明会で、サービスの内容紹介、導入・活用事例、導入効果等を説明すること。参加対象は全職員とするが、希望者を募る形式とし、全職員が必ず参加することを前提としない。研修実施方法は対面・オンライン問わない。
- ・上記研修を契約期間内で最低1回ずつ実施する。また、実施はリアルタイムで行い、録画を可能とすること。
- ・上記研修に用いた資料を区へ電子データで提供すること。

オ 適用業務拡大支援

甲がオンライン通知適用業務を拡大するにあたって、以下の支援を行うこと。

- ・ビジョンや実施計画、成果指標の策定支援
- ・運用ルールや規定、ガイドライン等の策定支援
- ・広報施策案の提供、広報施策の実施支援
- ・利用希望アンケート調査の調査項目案の提供
- ・アンケート調査の集計、結果資料の作成支援
- ・通知選定における原課ヒアリングへの同席（年3回程度）
- ・ヒアリング項目案の提供

9 支払方法

毎月1日から月末までの月払いとし、適法な支払請求を受けてから速やかに支払う。

10 その他

- (1) 業務を履行するに当たり知りえた区の情報の取扱いについては、別紙1「情報の保護および管理に関する特記事項」を遵守すること。
- (2) 行政データの処理においてセキュリティを重要視し、安全かつ信頼性の高い行政サービスを提供するため、乙は、安全性と透明性を重視すること。
- (3) 調達の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報保護の重要性を十分認識し、個人の権利、利権を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- (4) 事業者の責任者および担当者一覧を作成すること。
- (5) 仕様書に定めのない事項または疑義が生じた場合は、甲と協議のうえ決定すること。

11 担当および連絡先

| | |
|--------|------------------------------|
| 所 属 | 練馬区企画部情報政策課 DX 推進担当係 |
| 担当者 | 瀬口 |
| 電 話 | 03 (3825) 0211 |
| E-mail | JOKAN02@city.nerima.tokyo.jp |