

# 公社賃貸住宅入居申込の電子化及び導入支援業務仕様書

## 第1章 概要

### 1 目的

#### (1) 適用範囲

この仕様書は、愛知県住宅供給公社（以下「発注者」という。）が管理する公社賃貸住宅入居申込の電子化及び導入支援について規定する。

#### (2) 契約前の説明

本仕様書に基づき契約をする者（以下「受注者」という。）は、契約前に本仕様書及び関連書類（以下「仕様書」という。）に関し、発注者の説明を受け、仕様書に関して疑義があるときは発注者の指示を受けなければならない。

### 2 業務名称

公社賃貸住宅入居申込の電子化及び導入支援業務

### 3 履行期間

契約締結の翌日から 2026 年 3 月 31 日まで

ただし、発注者が必要と認める場合は、受注者と協議のうえ契約を更新できるものとする。なお、契約更新時の契約金額は、特段の経済事情の変動がない限り、原則として据え置くものとし、やむを得ず契約金額の改定を行う場合は、受注者は合理的な根拠資料を提示し、発注者と協議のうえ決定するものとする。

#### (1) システム導入業務（システム構築、操作説明会及び実証実験の実施に係る業務）

契約締結の翌日から 2025 年 9 月 30 日まで（本運用は、2025 年 12 月 1 日を予定）

※ただし、履行期限までに業務の完了、運用開始をする提案は可能とする。また、履行期限までに業務の履行が難しいと事前に判断したときは、上記の期限を超えて提案することも可能とする。なお、この場合における審査は運用開始の前倒しを優位とし、運用開始の後倒しを劣位とする。

#### (2) システム運用管理業務

2025 年 10 月 1 日から 2026 年 3 月 31 日まで

### 4 運用開始日

電子申込システム：2025 年 12 月 1 日（予定）

### 5 履行場所

愛知県住宅供給公社 愛知県名古屋市中区丸の内 3 丁目 19 番 30 号

### 6 業務範囲システム化の範囲

電子申込システムには、公社賃貸住宅に係る入居申込機能、保証会社審査機能、申込者とのチャットによる連絡機能を有すること。あわせて、他社が提供するサービスとの精度の高いインテグレーションが可能であること。詳細は、本仕様書に記載する範囲とする。

ただし、本仕様書に記載がない事項であっても、本システムの導入及び利用にあたり、受注者が提案した事項及び社会通念に照らし本業務の履行において必要不可欠と判断される事項については、本業務の範囲に含むものとし、本仕様書で特に負担者又は負担方法を定めている場合を除き、全て受注者の負担で実施するものとする。

なお、上記の範囲を超えた仕様の追加や変更が必要な場合は、費用負担等を含め、発注者及び受注者双方が協議の上、決定するものとする。

## 7 検収完了

サービスの開始及び文書による成果物を納品するにあたり、受注者が環境を整備し、実証実験で問題ない業務が確認できること。

## 第2章 前提条件

### 1 利用端末

現在、発注者職員が利用している事務用端末で利用できること。

OS : Windows10 以降

Web ブラウザ : Google chrome または Microsoft Edge

その他 : Microsoft Office2016 以降

## 第3章 事業全体に関する基本方針について

### 1 基本方針

発注者の課題解決にむけて安定した実績のあるシステムをサービス提供すること。

提供するシステムは、環境の変化に対して追加費用が発生しない仕組みとすること。ただし、仕様書の範囲を超えた仕様の追加や変更が必要な場合は、費用負担等を含め、発注者及び受注者双方が協議の上、決定するものとする。

### 2 システムの形態

本仕様書に従いシステムを導入する。ASP (Application Service Provider) もしくは、SaaS (Software as a Service) 型クラウドサービスでの導入を対象とする。

### 3 導入実績

過去5年以内に住宅供給公社が発注する公社賃貸住宅入居申込の電子化及び導入支援の受注実績を有し、1年以上の運用実績を有する者であること。

## 第4章 導入作業

### 1 導入作業の内容・役割分担

導入期間中の作業内容と、発注者と受注者間の役割分担を明確にすること。作業内容は以下のとおりとする。

### (1) システムの導入支援作業

作業項目	支援内容
オリエンテーション	稼働までの作業内容と役割分担を説明すること。
コンサルテーション	本稼働に向けた各種運用相談。運用基準変更について支援すること。
マニュアル提供	使いやすさを追求した操作マニュアルを提供すること。マニュアルは、発注者向けに準備し電子データで提供すること。
物件登録支援	システムへ登録する物件データ作成のための説明を行い、作成までの支援を行うこと。
環境構築	発注者用の環境構築を行うこと。
文言の変更	不動産仲介業者向けのシステム導入通知や画面上の項目名などの文言変更設定支援を行うこと。発注者の職員自身に変更できる仕組みを提供し、使い方を説明すること。
職員向け操作説明会 (会場準備含まず)	検証環境にて、職員向けの操作説明を実施すること。(対象人数：20人)

### (2) 導入作業実施体制

提供するサービスをサポートする事業体制（営業窓口、導入・運用サポート体制）は、発注者の導入稼働において十分な体制を保持すること。

### (3) 導入スケジュール

発注者の想定に沿った事業推進のスケジュールとすること。

### (4) 導入作業におけるコミュニケーション

発注者と円滑にコミュニケーションを図るための仕組みを準備すること。また、運用開始後にも継続して利用できること。

## 2 研修

### (1) 職員研修会

発注者の会議室等において、実機を利用した検証環境にて、実務担当者向けの操作説明を実施すること。(対象人数：20人)

また、職員向け研修会用に、マニュアルから必要箇所を抜粋したテキストを準備すること。

## 3 データ連携

発注者が指定する保証会社の審査が管理画面上で可能であること。また、物件情報や空室情報を CSV ファイルによってエクスポートできること。

## 第5章 機能要件

### 1 電子申込システムの機能

(1) 電子申込システムの特徴

電子申込システムの発注者側機能について、業務効率化実現、操作ミスや処理の漏れ防止、初心者が使いやすい様な操作性の工夫がされていること。

なお、物品・役務においても同様の内容とする。

(2) 電子申込システムの機能

以下の要件、機能に対応すること。

基本要件

(ア)	発注者職員利用端末が最新 OS と最新ブラウザに対応した場合には、動作検証を行い、利用可能か確認すること。なお、最新 OS (Windows11) への移行は 2025 年 10 月 2 日を予定しているため、それ以降に動作検証を行うこと。 その対応は保守範囲で対応し追加費用は発生しないこと。
(イ)	電子申込システムの発注者側の機能は、業務効率化実現、操作ミスや処理の漏れ防止、初心者が使いやすい様な操作性の工夫がされていること。

全般機能	
(ア)	不動産仲介会社が利用できること。
(イ)	発注者が申込情報を確認できる管理画面を有すること。
(ウ)	物件情報や空室情報を CSV ファイルによってエクスポートできること。

機能要件

ア 発注者機能	
(ア)	【保証会社審査機能】発注者が指定する保証会社の審査が管理画面上で可能であること。管理画面上から情報送信及び審査回答まで一元化できること。
(イ)	【外部連携機能】：Open API として標準化された仕様となっていて、他社が提供するサービス（発注者ホームページ含む）との精度の高いインテグレーションが可能であること。
(ウ)	【チャット機能】：申込者や不動産仲介会社とチャットで連絡が取れ、案件ごとにタスク管理が可能であること。なお、タスクは申込者ごとに自動生成されることが望ましい。
(エ)	【申込受付機能】：入居申込受付ができること。
(オ)	【申込フォームカスタマイズ機能】：発注者の希望する内容を申込フォームに設定できること。
(カ)	【申込内容編集機能】：申込内容に誤りがあった場合、発注者側で編集できる機能があること。
(キ)	【検索機能】：各種条件による登録した物件の検索ができること。

(ク)	【入居申込書ダウンロード機能】：案件毎に全入居希望者の申込書をダウンロードができること。
(ケ)	【案件進捗状況確認機能】：案件毎の進捗状況が簡単で分かりやすく確認できる仕組みを保有すること。またその画面から処理画面へ直接遷移できること。

イ 不動産仲介会社機能	
(ア)	【チャット機能】：申込者や不動産仲介会社とチャットで連絡が取れ、案件ごとにタスク管理が可能であること。
(イ)	【申込受付機能】：入居申込受付ができること。
(ウ)	【検索機能】：各種条件による登録した物件の検索ができること。
(エ)	【入居申込書ダウンロード機能】：案件毎に全入居希望者の申込書をダウンロードができること。

## 第6章 運用・保守

### 1 導入・運用／保守体制

導入・運用／保守の組織編制について、任意書式にて提示すること。

### 2 システムの稼働時間

少なくとも以下の利用時間でサービスを提供すること。

サービス名	利用時間
電子申込システム	年 365 日（うるう年は 366 日）かつ 24 時間
コールセンター（ヘルプデスク）	平日 10 時～18 時

※平日とは、土曜日、日曜日及び「国民の祝日に関する法律」（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する国民の祝日を除くものとする。また、年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）は、利用期間外としても差し支えない。

### 3 コールセンター（ヘルプデスク）のサービスについて

- (1) 発注者及び不動産仲介会社向けに共同窓口のコールセンター（ヘルプデスク）を設置し、問い合わせに対応すること。
- (2) システムの操作以外にブラウザの設定などパソコンの基本的な質問へも対応ができること。
- (3) 業務に関する問い合わせは、発注者が指定する窓口へ誘導すること。
- (4) コールセンター（ヘルプデスク）のサービスレベルは、年間の繁忙期の傾向を見て要員を確保するなど確実に維持できるように努めること。

### 4 運用サービス

### (1) 稼働報告

サービス開始後、利用状況（申込件数、サービス利用状況など）が随時確認できること。

### (2) 意見・要望への対応

機能や操作性などに対し、意見や要望を発注者から提示できる仕組みを有すること。要望が採用された場合は、サービスの標準機能として提供され、個別の費用発生はしないこと。

## 5 システム管理

### (1) 運用作業項目

データの運用監視が適切になされていること。

### (2) 保守作業項目

保守作業（ソフトウェア、設備機器、セキュリティ、性能改善）について随時実施すること。

## 6 連絡体制

### (1) 通常時の連絡体制等

原則として、平日の8時45分から17時30分における連絡体制については、以下のとおりとする。

#### ア 連絡方法

発注者との間で本業務に係る連絡・調整、あるいは障害対応を必要とする場合、その連絡方法は、原則として電話によることとし、発注者からの電話連絡に対しては迅速に対応しなければならない。

### (2) 緊急時の連絡体制等

業務時間外（平日の8時45分から17時30分を除くすべての時間）において、発注者が緊急に連絡調整を必要とする場合、速やかに発注者との連絡をとれる体制を整えなければならない。この場合の連絡方法については、上記（1）に準じるものとする。

## 7 受注者の運用保証期間

(1) 受注者は、サービス開始より最低5年の運用を保証すること。

(2) 万が一当該事業を撤退する場合には、発注者への負担軽減を最大限に考慮すること。

## 第7章 保守・管理に関する条件

### 1 情報セキュリティ対策の基本方針

受注者は、情報セキュリティに関する国際的な基準（ISO/IEC 27001等）や、総務省・経済産業省等が示すガイドラインに準拠し、適切な対策を講じること。

### 2 個人情報保護措置

本業務を通じて取り扱う個人情報については、「個人情報の保護に関する法律」その他関係法令を遵守し、漏洩・改ざん・不正利用が生じないよう万全の管理体制を構築・運用すること。

### 3 アクセス制御

電子申込システムには、ID およびパスワードによるログイン制御を実装し、ユーザー毎に適切な権限設定が可能であること。

### 4 通信の暗号化

電子申込システムは、インターネット経由でのすべての通信において TLS1.2 以上の暗号化通信を使用すること。

### 5 データ保管・バックアップ

個人情報等の重要データは、暗号化された状態で保存されること。また、データ消失や改ざんに備えたバックアップ体制を構築し、定期的なリストア検証を実施すること。

### 6 操作ログの取得・保全

システムの操作ログを取得し、一定期間（原則1年間以上）保全可能であること。ログは外部への漏洩がないよう適切に管理すること。

### 7 脆弱性対応

重大な脆弱性が報告された場合、速やかにアップデート・パッチ適用を行うこと。また、定期的な脆弱性診断を行う体制を有すること。

### 8 委託先管理

再委託を行う場合は、事前に発注者の承認を得ることとし、委託先に対しても本項に定めるセキュリティ対策と同等以上の措置を講じさせること。

## 第8章 サービスレベル合意（SLA）

### 1 稼働率

電子申込システムの稼働率は、年間を通じて99.9%以上を維持すること。メンテナンス等で一時的にサービスを停止する場合は、発注者に事前に通知し、同意を得ること。

### 2 障害の分類および対応基準

システム障害は以下の通り分類し、分類に応じた対応を行うこと。

障害区分	定義	一次対応時間	復旧目標時間
重大障害	サービスの全停止や、全利用者に影響する障害	30分以内	4時間以内
中度障害	一部機能の停止や、特定利用者に限定される影響	1時間以内	当日中（8時間以内）

軽微障害	業務に大きな支障を与えない軽微な不具合	翌営業日以内	原則 3 営業日以内
------	---------------------	--------	------------

### 3 通知義務

障害発生時は、速やかに発注者へ報告し、原因、対応状況、影響範囲、復旧見込みを含む一次報告を1時間以内に提出すること。また、復旧後は、原因分析および再発防止策を含む報告書を5営業日以内に提出すること。

### 4 報告

受注者は、サービス稼働率、障害発生状況、対応履歴等を記載した報告書の提出を発注者から求められたときは、遅滞なく提出すること。

## 第9章 データの帰属および管理

### 1 データの所有権

本システムの利用を通じて蓄積・生成されるすべてのデータ（申込者情報、物件情報、申込内容、審査結果、操作ログ等）に関する所有権は、すべて発注者に帰属するものとする。

### 2 データの管理責任

受注者は、前項のデータを業務遂行のためにのみ使用し、第三者への提供、二次利用、目的外利用を行ってはならない。また、当該データの漏えい、改ざん、消失等が発生しないよう、適切な安全管理措置を講じるものとする。

### 3 契約終了時のデータ返還・消去

契約終了時または発注者が求めた場合、受注者は、保有するすべてのデータを発注者が指定する形式で納品すること。納品後、受注者が保有するデータは速やかに完全消去し、その実施を証明する書面を発注者へ提出するものとする。

### 4 再委託時の制限

受注者が業務の一部を再委託する場合は、再委託先に対しても本条項に定めるデータ管理義務を負わせるとともに、事前に発注者の承諾を得るものとする。

### 5 漏えい等の発生時対応

受注者は、万が一、データの漏えい・滅失・毀損等の事故が発生した場合、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従って原因究明および再発防止策を講じること。

## 第10章 費用

支払いについては基本的には請求書払いとし、支払時期については発注者と受注者双方合意のもと決定すること。

## 第11章 納品物

初期導入作業完了時に成果物として「発注者向け操作マニュアル」を納品すること。納品物は、電子媒体で1部提供すること。

なお、改訂があった際は、改訂した点を明示した改訂履歴を提出することが望ましい。