

稲敷市粗大ごみオンライン受付システム運用業務特記仕様書

1. 業務名

稲敷市粗大ごみオンライン受付システム運用業務（以下「本業務」という。）

2. 目的

本業務は、稲敷市粗大ごみ戸別収集の業務を円滑にするため、受付及び収集管理システムの構築及び維持管理を含めたシステムの提供を目的とする。

3. 契約履行期間

契約締結の翌日から令和12年3月31日まで

導入準備期間

契約締結の翌日から令和8年3月31日

利用開始日

令和8年4月1日（予定）※正式な開始日は受託者と協議のうえ決定する。

4. 業務場所

稲敷市役所

5. 委託概要

（1）システムの導入・提供

稲敷市（以下「本市」という。）の粗大ごみ戸別収集の受付を効率的、効果的に行えるよう、本仕様書「6. 機能概要」で示す機能を備えた粗大ごみ収集の受付サービスシステム（以下、「本システム」という。）の導入・提供を行うこと。

（2）システム利用期間中の運用・保守

本システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア、セキュリティに関して、定期的な保守を行うこと。また、システム障害の早期発見・予防に努め、本システムに障害が発生した場合や脆弱性が発見された場合等のトラブルが発生した際には、速やかに対応すること。ソフトウェアのバージョンアップについては、その適用の判断に必要な調査・評価を行い、本システムにおけるサービスを利用する者（以下、「利用者」という。）への影響を考慮し、提供及び適用作業を行うこと。

（3）計画的なサービス停止

受託者がサービスを停止する場合は、サービス利用者への影響を考慮し、遅く

ともサービス停止の7日前までに本市に連絡すること。但し、緊急でやむを得ない場合はこの限りでない。また、市民周知が必要な場合は十分な期間を確保し連絡すること。

(4) 想定外のサービス停止

計画的なサービス停止以外の要因によってサービスが停止した場合には、受託者は速やかに復旧または予備サーバへ切り替える等の代替手段を用意し、サービスの安定的な運用に努めること。

(5) バージョンアップ対応

本業務において導入されるシステムに対して性能や品質の強化等のバージョンアップは、契約の範囲内において対応すること。新たな機能の追加等、契約の範囲を超える場合は、本市との協議のうえ適宜対応すること。

(6) システムに求める基本要件

- ①利用者と、サービスを提供する本市の職員（以下、「管理者」という。）双方にとって、わかりやすく、操作性が高く、効率的に運用可能なシステムとすること。
- ②運用開始後は、将来的な システム拡張性を確保したシステムとすること。

6. 機能概要

受託者は、以下の機能等を提供すること。また、受託者は「6. 機能概要」に記載している仕様を満たした上で、利用者が利用しやすいサービスとするため、今後新たな機能の向上や追加を可能とする提案、運用方法を行うこと。

(1) 基本要件

- ①本システムはオンプレミスではなく、ASP・クラウド方式を前提としており、インターネットブラウザ上で動作し、端末に特別なソフトウェアのインストールが不要であること
- ②地図機能は、GISを利用せず、地図(住宅地図)をシステムで利用できること。
- ③本システムは、24時間365日利用可能であること。但し、保守のための計画的な停止時を除く。
- ④システム及びデータに対して、自動でバックアップを行う機能を有すること。
- ⑤初期構築中は、本番環境とは別に、テスト用環境のアカウントを提供すること。

(2) 利用者のサービス利用環境

利用者は、主にスマートフォンからの利用を想定し、iOSやAndroidからインターネット環境に接続して利用できること。また、それぞれの最新バージョン

については、最新バージョンがリリースされた後に可能な限り速やかに対応すること。

また、パソコンのインターネットブラウザ（Microsoft Edge、Google Chrome、Mozilla Firefox等）からシステムが利用できることとし、それぞれ最新のバージョンで動作すること。

（３）管理者のサービス利用環境

①管理者アカウントの管理画面は、パソコンのインターネットブラウザで利用でき、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。

②本サービスはMicrosoft Edgeを使用し、インターネット環境に接続して利用できること。また、最新のバージョンで動作すること。

③収集事業者が現場等に持ち出して運用することを想定し、タブレット端末から利用できる機能を有すること。

④管理画面へのアクセスについて、システムに登録されていない端末からシステムを利用できないようにすること。

⑤管理者アカウントのログインID数は、4以上を保有できること。契約の範囲内において、管理者が管理画面から任意に管理者アカウントを追加発行できること。管理用権限と一般の操作権限を、ログインユーザーごとに設定できること。

⑥管理用権限を持つユーザーが、本システム管理画面へのログイン履歴を管理画面から確認できること。

⑦ログインユーザーごとに操作権限を設定できること。少なくとも、収集日ごとの収集可能上限数の設定や排出品目の登録などの基本設定と、申込内容の確認を行える権限は、個別に設定できること。

⑧同一の権限設定を複数のログインユーザーに設定する場合、各機能への権限設定の有無をまとめた役割を事前に定義し、この役割を各ログインユーザーに設定する等、権限設定及び権限管理が容易となる機能を有すること。

（４）粗大ごみ収集の受付にかかる各機能

①基本機能

ア) 粗大ごみ収集の申込をオンラインで受け付ける機能を有すること。

イ) 複数の管理者及び利用者が同時に申込操作を行った際、受付可能な申込件数の上限に達する恐れがある場合、申込内容の登録中に上限に達していれば、登録できないよう制御できること。

ウ) 申込画面において、外国語（英語、中国語、韓国語等）での表記を可能とすること。

エ) 申込画面において、住所、氏名、連絡先（電話番号）、排出品目とその個数、その他排出場所等を入力、確認画面で確認のうえ、申込が完了す

ること。

オ) 入力した排出品目に応じて、事前に設定した注意事項を表示できること。

カ) 入力した排出品目及び個数に応じて、収集料金の合計額を自動で算出し表示できること。

キ) 1件の申込で受け付ける排出品目数と品目ごとの個数について、上限を設定できること。

ク) 申込画面において、排出場所を地図上で指定（地図へのピン留めまたは同等の機能）することができ、管理者は申込詳細画面から排出場所を地図上で確認及び、用紙サイズ(A3, A4)に収まるよう、地図を拡大表示し、ブラウザ印刷ができること。

ケ) 受付完了時に受付番号を発番し、管理者及び利用者が確認できること。当該受付番号は、受付内容等を判別できるとともに、第三者によって容易に類推されない番号とすること。

コ) 管理者及び利用者が受付完了後も申込をキャンセルできること。

サ) オンラインでの申込は、申込完了後に、管理者の承認をもって収集予約が確定する手動承認制を選択できること。

シ) オンラインで申込をした利用者には、受付完了、リマインド、キャンセルのタイミングごとに、メールを自動配信できること。なお、各メールは個人情報を含まないものとする。

②利用者による受付内容の確認・変更・キャンセル機能

オンラインで申込をした利用者は、受付内容をオンライン上で確認でき、必要に応じて内容の変更および申込のキャンセルができること。

③オンライン決済機能

下記のオンライン決済機能を有している、または同等の機能を将来的に拡張可能であること。

ア) 料金の支払い方法として、オンライン決済を選択できること。

イ) 「電子決済」は複数の決済方法から選択が行えることとし、「クレジットカード」、「PayPay」、「d払い」、「auPAY」等に対応できること。クレジットカードは3Dセキュアに対応していること。

ウ) 支払い忘れを防止するため、支払い方法で「電子決済」が選択された場合、電子決済が完了してから申込が成立し、受付番号、パスワードが通知される仕組みとすること。

エ) 受付番号をオンライン決済が完了するまで利用者へ通知しない制御が可能であること。

オ) オンライン決済の実施にあたり、クレジットカード番号やセキュリティ

ィコードを本システムが取得しない仕様とすること。

カ) オンライン決済完了後であっても、利用者へ返金が可能であること。

④管理機能

ア) 収集日ごとに受付可能な申込件数の上限を設定できること。また、管理者が上限の設定を調整できること。

イ) サービス開始前に、設定内容を確認できるテストURLを発行できること。

ウ) 電話、メール等、本システムを介さない経路で受け付けた収集の申込について、管理者が管理画面から受付情報を手動で登録できること。

エ) 管理者が管理画面から受付情報を手動で登録する際、登録中に受付可能な申込件数の上限に達した場合に、申込が完了できない仕組みを備えること。

オ) オンライン／管理画面の手動登録によって受け付けた申込を、本システムで受付情報を一元管理できること。

カ) 申込毎に収集日、住所、氏名、連絡先、排出品目とその個数等の申込情報および排出場所を指定した地図情報を、適切に記した帳票を表示できること。

キ) 管理者が排出品目の分類や料金の単価等を変更する際、変更の前後に関わらず、利用者からの収集の申込を受け付けられる状態を維持できること。

ク) 申込日／収集日単位で申込件数・収集点数・決済方法・料金等を一覧で出力できること。

(5) 初期構築、運用・保守に関するサポート体制等

本システムを有効活用できるよう、受託者は本市に対して以下の支援等を行うこと。

①初期構築

ア) 「6. (4) 粗大ごみ収集の受付にかかる各機能」に記載された各機能を、収集事業者等に説明すること。

イ) 他自治体における導入実績や成功事例等に基づいて、利用者にとってより利用しやすいサービスとするため提案をすること。

ウ) 本システムの運用開始までの作業スケジュールを本市に提示し、遅滞なく初期構築を完了させること。

エ) 本市が業務の進捗状況や業務内容について支障があると認めた場合は、業務体制を含め、速やかに対応策を検討し実施すること。

②運用・保守に関するサポート体制

ア) 本業務に関する知識と理解、経験を有する業務従事者を確保する等、

十分な業務体制を整備すること。

イ) 業務体制の整備にあたっては、導入業務全体を総括する「責任者」を定めること。

ウ) 説明会の実施

- ・初期構築にあたっては、収集事業者等に対して適切なタイミングで、本システムの操作説明を実施すること。その際に使用する操作マニュアルは、受託者が作成すること。

エ) 本市がシステムに不具合・障害等が発生していると認めた場合は、速やかに対応策を検討し、スケジュールを提示のうえ機能の回復に努めること。

オ) 疑義照会

本システムの利用に関して生じる疑問等については、専用サイトまたは電話、電子メール、オンライン会議等の手段によって回答すること。

7. 情報セキュリティ対策

クラウドサービスにおける情報セキュリティ対策として以下を実施すること。

(1) 暗号化

- ①インターネット上の通信について、TLS (TLS1.2以上) による暗号化通信を行い、改ざん等への防止対策を実施すること。
- ②独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) が定める「TLS暗号設定ガイドライン」第3版に準拠すること。

(2) サーバ環境

サーバ等の環境設備は日本国内に設置し、データを安全に管理すること。

(3) 脆弱性対策

- ①クラウドサービスは、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP) のクラウドサービスに粗大ごみ受付サービスとして登録されていること。
- ②定期的に (一年に一回以上を目安とする) 外部機関による脆弱性診断を受け、指摘を受けた脆弱性は対策を行うこと。

(4) セキュリティ対策

- ①ファイアウォール等のサイバー攻撃対策・不正アクセス対策を実施すること。
- ②適切かつ万全なウイルス対策を実施すること。
- ③アクセスログを180日以上保存すること。
- ④契約終了後、全データを復元できない方法で削除すること。

(5) 可用性

- ①サーバは負荷分散を行った構成とし、特定機能の利用増加に伴う影響を限定し、システム全体での可用性を高めること。当該の取組を具体的に説明できること。
- ②安定してサービスを継続するため、サーバの冗長化を行うこと。当該の取組を具体的に説明できること。
- ③少なくとも日次でデータのバックアップを行う機能を有すること。

8. その他

(1) 受託者及びシステム提供事業者の要件

- ①一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が付与する「プライバシーマーク」及び情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証（ISO/IEC 27001）を取得していること。受託者が本システムを第三者から調達している場合は、本システムを提供する事業者がプライバシーマーク及びISMS認証を取得していること。
 - ②本システムについて、ISMSクラウドセキュリティ認証（ISO/IEC27017）を取得したクラウドサービスであること。
 - ③本システムについて、地方公共団体における有償での導入実績があること。
- (2) 機器の設定や設置が必要な場合は、本市担当者、基幹系システム保守業者、ネットワーク保守業者と打合せの上、実施すること。
- (3) 構築作業の際は、他の業務に影響を及ぼさないよう配慮すること。
- (4) 当該業務を遂行するにあたって知り得た設定情報の内容については、第三者への開示がないようセキュリティ等に配慮すること。また、契約終了後も同様とする。
- (5) 受託者は、本仕様書に基づく本システムの概要および導入スケジュール等を速やかに提出すること。
- (6) 本仕様書の内容で疑問や問題点等が生じた場合には、その都度本市と協議すること。また、本仕様書に記載されていない事項については、本市の指示によるものとする。