

稲敷市遠隔相談窓口システム 導入・保守業務
仕様書

1. 事業概要

(1) 業務名

稲敷市遠隔相談窓口システム 導入・保守業務

(2) 目的

当市には、窓口業務を行う複数の出先機関（以下、「支所等」という。）があるが、取り扱う業務は限られている。現在、支所等への来庁者の一部において、詳細な聞き取りや複雑な申請を要する手続きの場合、改めて本庁舎の担当窓口へ案内する必要がある。このため、来庁者が庁舎間の移動に係る時間的又は身体的負担が生じていることが課題となっている。

このことから、本庁舎と支所等をオンラインで繋ぎ、本庁舎の担当職員が支所等に来庁した市民等とコミュニケーションを図れる遠隔相談窓口システム（以下、「本システム」という。）を構築することで、市民の移動負担軽減、市民サービスの平準化、市民サービスの維持向上を図る。

(3) 履行期間

契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで（※1）

ア 導入業務：契約締結の翌日から令和8年9月30日まで

イ 保守業務：令和8年10月1日から令和9年3月31日まで（6か月分）

※1 本業務は国庫補助金を活用するため、補助金申請の進捗により、契約締結日が本書記載のスケジュールより約2か月遅延する可能性がある。契約締結日が遅延となった場合、導入業務の履行期間についても同様に繰り延べるものとし、保守業務の履行期間については導入業務完了の翌日から令和9年3月31日までとする。なお、導入業務の履行期間は、契約締結日から起算して約2か月間を想定している。

(4) 委託上限額（提案上限価格）

5,014,240円（消費税及び地方消費税込み）

※導入経費及び6か月分の保守経費の合算

2. 業務内容

(1) システムの構築

本仕様書を満たすシステムを構築すること。

(2) 機器及びソフトウェアの調達

本仕様書を満たすシステムの稼働に必要な機器及びソフトウェアを調達すること。

(3) 説明会及び操作研修

職員に対し操作説明会を行うこと。

(4) システム導入後の運用保守

システムの稼働に関して運用保守を行うこと。

3. システムの概要

(1) 基本事項

ア 本庁舎の職員と支所等を訪れた市民等（以下、「システム利用者」とする。）が、モニターに表示された映像及び音声を用いて、容易にコミュニケーションを行えること。

イ システム利用者の手元にある書類等を撮像し、相手方のモニターに出力して確認できること。

(2) 環境要件

ア 次のいずれかの環境で提供されること。

(ア)市が用意する閉域網のネットワークを介したオンプレミス又はサーバレス環境

(イ)市が用意するインターネット回線を介したクラウド環境

ただし、クラウド環境の場合は導入時点及びシステム提供期間内において、以下の①及び②の要件を満たすこと。

①システム提供事業者又はシステムが、次のいずれかの認証を取得していること。

- ・ I SMS 認証 (I S O / I E C 2 7 0 0 1)
- ・ I S M A P 認証

②システムが稼働するサーバは、次のいずれかを満たしていること。

- ・ I SMS クラウドセキュリティ認証 (I S O / I E C 2 7 0 1 7)
- ・ I S M A P クラウドサービスリストに掲載

イ 回線は1000BASE-T以上に対応した有線接続とすること。なお、無線LAN機能は無効化すること。

ウ 各拠点間の通信を暗号化すること。

エ 通信速度15Mbpsでシステムが正常に動作すること。

(3) 機能要件

別紙「要件一覧表」の機能を有すること。

なお、要件一覧に示す機能以外に、本業務の目的達成に有効な機能を有している場合は、積極的に提案すること。

(4) プライバシー保護要件

システムは以下の要件を満たしていること。

ア 構築環境に応じて、以下の対策を講じること。

(ア) オンプレミス又はサーバレス環境で構築する場合は、各端末に対応記録等の情報が残らないようにすること。

(イ) クラウド環境で構築する場合は、システムで取得した対応記録や情報については、機密性、完全性及び可用性を維持するために必要なセキュリティ対策を講じるとともに、取得した情報の利用が終了した際は速やかに削除すること。また、システムで認証されたユーザ以外のものによるシステムへのアクセスを禁止する対策を講じるこ

と。

イ システムの利用を廃止する際は、各種情報を復元不可能な状態にできること。

(5) その他の要件

ア 機器及びソフトウェアは、稼働後5年間以上の使用に耐え得るシステム性能又は構成とし、その間のシステムサポートを保証できるものとする。

イ システムの利用可能時間は、24時間365日を原則とする。ただし、システムのメンテナンス等により利用できない時間が発生する場合は、事前に市に連絡すること。

ウ システムの利用回数又は総利用時間の制限等がないものとする。また、使用状況による従量課金制は認めない。

エ 導入後に本庁舎側端末及び支所側端末を増設可能な構成とすること。

オ システム利用者が本業務の目的外の用途で端末を操作できないように機能制限を行うこと。

カ システムに必要な機器及び周辺端末以外は接続できないように制限すること。

キ 窓口業務に関するシステムであることを前提として、特に定めのない事項についても、セキュリティ対策及び安全性を最優先事項としたシステムとすること。また、利用者の利便性を考慮したシステムとすること。

4. 機器及びソフトウェアの調達

(1) 納入機器

ア 納入する機器の仕様及び台数は以下のとおりとする。

なお、納入する機器はすべて新品として、各ケーブル類等の必要な付属品、周辺機器を含むこと。

(ア) 本庁舎及び支所等 共通端末

機器	仕様	台数
端末機	・フルHD（1920×1080ピクセル）に対応していること。 ・本体又は本体接続の周辺機器により、各機器と端末機が同時に接続可能な入力端子を有すること。また、接続された映像入力を簡易に切り替えられる機能を有すること。	6
液晶ディスプレイ等	・画面サイズが24型程度の大きさであること。 ・フルHD（1920×1080ピクセル）に対応していること。 ※タッチパネル式で接続要求するシステムの提案の場合は、タッチパネルディスプレイ3台（支所等）、液晶ディスプレイ3台（本庁舎）とする。	6
Webカメラ	・フルHD（1920×1080ピクセル）に対応していること。 ・オートフォーカス機能を有すること。 ・クリップ式として、上記液晶ディスプレイに取り付け可能であること。	6

書画カメラ	<ul style="list-style-type: none"> ・フルHD（1920×1080 ピクセル）に対応又は200万画素程度の解像度を有すること。 ・A3サイズの読み取りが可能であること。 ・オートフォーカス機能を有すること。 ・LED照明が搭載されていること。 ・10倍以上の光学ズームを有していること。 	6
マイクスピーカー	<ul style="list-style-type: none"> ・集音方式は360度（無指向性）であること。 ・集音範囲は半径約1m程度であること。 ・エコーキャンセラー機能を有すること。 ・ノイズ低減機能を有すること。 ・ミュートボタンを有すること。なお、ミュート時はマイクスピーカー本体又は液晶ディスプレイ上でミュート状態であることを確認できること。 ・USB給電方式とし、電源アダプタが不要であること。 	6

(イ) 本庁舎側端末のみ

機器	仕様	台数
ヘッドセット	<ul style="list-style-type: none"> ・両耳式の有線ヘッドセットであること。 ・ノイズキャンセリング機能を有すること。 	3

イ 納入場所は以下のとおりとして、具体的な設置場所については、契約締結後に市から別途提示する。なお、本項「(1) 納入機器」に記載の機器各1台で1セットとする。

(ア) 本庁舎側 3セット

〒300-0595 稲敷市犬塚1570番地1 稲敷市役所内
(1階2セット、2階1セット)

(イ) 支所等側 各1セット

〒300-0792 稲敷市結佐1545番地 稲敷市東支所内
〒300-1411 稲敷市伊佐津3239番地1 稲敷市新利根公民館内
〒300-0692 稲敷市須賀津208 稲敷市桜川公民館内

(2) ソフトウェア・ライセンス

ア システムの稼働に必要なOSやソフトウェア等、本業務を遂行するために必要なライセンスを調達に含めること。

イ セキュリティソフトのインストール等、十分なセキュリティを確保すること。

ウ インストールするソフトウェアの利用期間は、原則として履行期間内とする。ただし、最低利用期間があるものは、その期間に準ずるものとし、導入経費に含めるものとする。

(3) 納入業務の範囲

ア システムの構築に必要な設計から本番稼働までの全ての工程（作業、搬入、設置及び動作確認）を本業務の範囲とする。

イ システムの構築及び稼働のために必要となる全てのソフトウェア製品のインストールを本業務の範囲とする。

(4) 留意事項

- ア ソフトウェアは、納入時に最新のアップデート等が適用されていること。ただし、アップデート等により、機器の動作に支障が発生することが明らかである場合は、市に事前了承を得たのち、適用の延期を可能とする。
- イ 機器の納入及び設置作業を行う日時については、事前に市と協議のうえ、窓口業務に支障のない時間帯とすること。

5. 職員対象の操作説明会

- (1) 機器納入の完了後、それぞれの設置場所において、対象職員へ操作説明を行うこと。内容はシステムの全体説明、住民側操作、職員側操作、注意事項とする。
- (2) 上記以外に、希望職員向けの操作説明会を1回実施すること。内容は設置場所での操作説明と同様とする。開催日時及び開催場所については、市と事前協議のうえ、決定すること。
- (3) 機器マニュアル及び利用者マニュアルを作成すること。なお、利用者マニュアルは初回利用者を対象とした簡潔かつ明瞭なマニュアルとすること。
- (4) 操作説明会及び各種マニュアル作成にかかる経費を調達に含むこと。

6. システム導入後の運用保守

システム導入後については、納入機器及び利用サービスについて、以下の運用保守を行うこと。なお、履行期間の保守業務期間に限らず、納入完了後に利用開始した場合は同様の運用保守を行うこと。

- (1) 保守受付窓口を設け、障害や操作方法等に関して電話でサポートすること。
- (2) 保守受付窓口は、少なくとも9時から17時15分（土日祝日等をのぞく）の時間帯に対応可能なこととし、システムの取り扱いについて専門知識を有する者が対応すること。
- (3) 障害連絡の際は、電話にて故障原因の一次切り分けを行うこと。
- (4) 機器の故障時は、技術者によるオンサイト保守又は代替機による先出 SEND BACK 保守を行うこと。なお、復旧に係る費用や郵送費用等はすべて受託者の負担とし、故障発生時の翌営業日までに復旧作業に着手すること。
- (5) 代替機による復旧を行う場合は、受託者において必要な設定作業等は事前に設定すること。
- (6) システムのアップデートについて適切に行われること。

7. 納品成果物等

本業務（納入機器を除く。）の提出物は以下のとおりとする。

- (1) 契約締結後、1週間以内
 - ア 作業工程表
 - イ 導入体制図及び保守体制図

(2) 導入業務完了後、1週間以内

- ア システム構成図
- イ 業務報告書（納入機器一式を写した写真や設置前、設置後の状況が分かる写真を含む）
- ウ システム利用者マニュアル（7部及び電子データ一式）
- エ 機器マニュアル（1部及び電子データ一式）
- オ システム管理者マニュアル（1部及び電子データ一式）
- カ 納入機器に関する添付品一式

8. 支払い

原則、納入業務完了後、受託者の発行する請求書により、一括支払いとする。ただし、運用保守に関する毎月支払い分については、市と協議のうえ、毎月支払いに変更しても差し支えない。

9. スケジュール

本業務のスケジュール（予定）は次のとおりとする。

	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
契約	▲								
システム構築・設置	▶								
職員向け操作研修			▲						
試験運用			▲						
本稼働				▶					

10. その他

- (1) 本業務を遂行するために必要な一切のシステム、ライセンス、機器等は本業務の経費に含めること。なお、市で用意するネットワークの回線敷設や通信料については市で負担する。
- (2) 本業務により得られた情報等は、市の許可なく他に公表、貸与、使用、複写遺漏してはならない。
- (3) 受託者は、本業務中に事故が生じないよう細心の注意を払うとともに、万が一事故が発生した場合には、生じた事故に対して一切の責任を負うものとし、事故状況等を速やかに市に報告し、最善の処置を行わなければならない。
- (4) 業務完了後に、受託者の責に帰すべき事由による成果品の不良等があった場合は、受託者が速やかに必要な訂正、補足等の措置を行うものとし、これにかかる費用は受託

者が負担するものとする。

- (5) 受託者は、当該業務の実施にあたっては、業務上知り得た個人情報を他人に漏らしてはならない。また、業務終了後においても同様とする。
- (6) 本仕様書に明記されていない事項又は疑義が生じた場合は、受託者は市と協議の上、市の指示に従うこと。