

## みどり市リモート相談窓口システム構築及び運用保守業務仕様書（案）

### 1 業務の名称

みどり市リモート相談窓口システム構築及び運用保守業務

### 2 業務の目的

みどり市（以下、「本市」という）は分庁方式で庁舎・部署等が分散して配置されていることにより、内容によっては市民が来庁した庁舎等で相談、手続きが完結しないケースがあり、その場合には、市民又は職員が庁舎間を移動して対応することとなり、市民及び職員の負担が大きくなっている。そのため、LGWAN回線を利用したリモート相談窓口を導入することで安定した通信環境、資料共有環境のもと、各庁舎等に市民用端末と職員応用端末を設置・接続することにより、リモートで対面同様の対応を実現し、行政サービスの向上を図ることを目的とする。

### 3 基本方針

次の方針に則し、最適な提案を行うこと。

#### (1) 誰でも簡単に使いやすいリモート相談窓口サービスの提供

市民等が来庁した庁舎等からリモート相談窓口を通じて、業務の担当職員とオンラインで質問や相談ができる環境を提供する。市民等はもちろんのこと、職員側においても、誰でも簡単に使いやすい操作感を実現することで、リモートであったとしても質の高い行政サービスを提供できる構成とする。利用者側においては、タッチパネル式ディスプレイを数回タッチするだけで、簡単にリモート接続できる操作性とする。リモート接続後は、職員側から利用者側の端末を遠隔コントロール可能とし、パソコン等の操作に不慣れな高齢者でも安心して利用可能な構成とする。また、書画カメラにより、紙の書類等を閲覧・共有しながら、担当者へ質問・相談できる構成とする。リモート相談窓口から各庁舎・支所へ接続できることを可能とし、市民等がどこの庁舎でも担当者と相談ができる環境を実現することで、市民等の利便性向上につながる行政窓口サービスを提供する。将来的には、手続きのオンライン化を進め「市民がいつでもどこでも行政サービスを受けられる」市役所を目指す。

#### (2) 情報セキュリティ等の確保

リモート相談窓口サービスを構築及び運用していくにあたり、利用者、利用場所、利用用途等を多面的に十分考慮のうえ、適切な情報セキュリティを確保する。

また、総務省の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」の内容に十分配慮のうえ、適切な情報セキュリティを確保する。

(3) 利用者に対しての柔軟なサポート体制の確保

リモート相談窓口サービスの予期せぬ不具合時等において、対面の窓口サービスの利用時と同様に、利用者が混乱することなく臨機応変に柔軟なサポートができる体制を確保する。

(4) スケジュール管理

受託者は、開発スケジュールを確実に遵守でき、導入するシステムの品質が守られるように十分な体制を整える。

#### 4 履行期間

- (1) 導入期間 契約締結日の翌日から令和7年9月30日まで
- (2) 保守運用期間 令和7年10月1日から令和8年3月31日まで

#### 5 履行場所

項番	施設名	住所
1	笠懸庁舎	みどり市笠懸町鹿 2952 番地
2	大間々庁舎	みどり市大間々町大間々1511 番地
3	教育庁舎	みどり市大間々町大間々235 番地 6
4	東支所	みどり市東町花輪 205 番地 2
5	農林業センター	みどり市笠懸町阿左美 1912 番地 1

※設置箇所は「7. 2 設置箇所及び設置台数」に記載のとおりとする。

#### 6 業務内容

- (1) 現地調査
- (2) システム構成物品の調達及び設計・設定・設置
- (3) 個別ブース構成物品の調達及び設置
- (4) 既設ネットワーク機器の再設計、再設定作業
- (5) 各種試験作業及び納品成果品作成
- (6) 操作説明会 (2 日間・計 4 回)

#### 7 施工要件

本業務で行う構築について、満たすべき基本要件を以下に記載する。

本調達に参加する業者は、各項に記載する要件を充足する基本要件について提案すること。

##### 7.1 基本要件

- (1) 受注者は「7. 2 設置箇所及び設置台数」で指定の場所へ機器設置を行うこと。
- (2) サーバ筐体は本市が指定する場所に設置し、各拠点間を情報系ネットワークで接続

すること。

- (3) リモート相談窓口で使用する端末については本市で用意した端末を使用すること。
- (4) リモート相談窓口システムについては LGWAN 回線で接続可能な構成とし、使用する端末は無線接続を前提として提案すること。
- (5) 職員対応用端末は設置場所にとらわれず、持ち運びを可能とすること。
- (6) リモート相談窓口の利用に必要な端末設定、システムインストール等の作業を実施すること。

## 7.2 設置箇所及び設置台数

本業務における設置箇所及び設置台数は下記のとおりとする。具体的な設置箇所は契約締結後に本市が指定する。

### (1) リモート相談窓口

下記のとおりみどり市役所各庁舎、支所等に設置すること。

項番	設置箇所	区分	席数
1	笠懸庁舎	市民用窓口	2 席
2		職員対応用窓口	1 席
3	大間々庁舎	市民用窓口	1 席
4		職員対応用窓口	2 席
5	東支所	市民用窓口	1 席
6	教育庁舎	職員対応用窓口	1 席
7	農林業センター	職員対応用窓口	1 席

### (2) Web 会議システム用機器

項番	施設名	設置箇所	数量
1	笠懸庁舎	2 階第 1 会議室	1 式
2	大間々庁舎	2 階大会議室	1 式
3	東支所	2 階 201 会議室	1 式
4	教育庁舎	3 階第 1 会議室	1 式
5	農林業センター	2 階会議室	1 式

### (3) 市民用窓口個別ブース

項番	施設名	設置箇所	設置数
1	笠懸庁舎	1 階	2 ブース
2	大間々庁舎	1 階	1 ブース

## 8 物品調達

本業務における調達物品及び台数は下記のとおり見込み、企画提案書内に製品情報や仕様等を記載し提案すること。

### (1) システム全般

項番	項目	数量
1	サーバ	1 台
2	無停電電源装置	1 式
3	アンチウイルスソフト	1 式
4	個別ブース	3 式

※調達するサーバは、ラックマウントタイプとし、既設のサーバラックに当該サーバ及びコンソール等を設置するものとする。

既設サーバラック：日東工業社製 EIA 規格：19 インチラック (42U)

※調達するアンチウイルスソフトは、Trend Micro 社製 ServerProtect for Linux とする。

### (2) リモート相談窓口用機器類

項番	項目	数量
1	Web カメラ	9 台
2	ヘッドセット	9 台
3	タッチパネルモニター	4 台
4	書画カメラ	4 台
5	マイクスピーカー	4 台

### (3) Web 会議システム用機器類

項番	項目	数量
1	50 インチモニター	5 台
2	ディスプレイスタンド	5 台
3	Web カメラ	5 台
4	カメラ三脚	5 台
5	マイクスピーカー	5 台
6	マイクスピーカー拡張マイク	6 台

## 9 システム要件

本業務で行う構築について、満たすべきシステム要件は下記のとおりとし、各項に記載する要件を充足するシステムを提案すること。

### 9.1 基本仕様

(1) 調達するシステムは以下のハードウェア条件で動作可能であること。

※推奨

CPU：Corei5 相当

メモリ：8GB

HDD 容量：100GB 以上

USB 接続端子：4 口

HDMI 端子：1 口

(2) 調達するシステムは以下のソフトウェア上で動作可能であること。

OS	想定環境
Windows	OS : Windows 10 / Windows 11 各 32bit・64bit 版 Web ブラウザ : Windows の各バージョンでサポートする最新版の Microsoft Edge / Firefox / Opera / Google Chrome 各最新版

## 9.2 システム仕様

### (1) 基本機能

- ・リモート相談窓口システムは、Web 会議システムとしての役割も同時に満たすこと。
- ・リモート相談窓口システムのライセンス数は席数分のライセンス (9 ライセンス)、Web 会議システムのライセンス数は 25 ライセンスとし、アプリのインストールはライセンス数を超えてインストールが可能であること。
- ・Web 会議システムとしての利用の場合は、最低 20 拠点は同時に音声と映像が双方向でやり取り可能とすること。
- ・リモート接続後は、職員側から利用者側の端末を遠隔でコントロール可能とし、パソコン等の操作に不慣れな高齢者でも安心して利用可能であること。
- ・タッチパネル式ディスプレイを数回タッチするだけで、簡単にリモート接続できる操作性・ユーザインタフェースを有すること。
- ・利用者側のユーザインタフェースの変更や拡張が柔軟に対応可能であること。
- ・書画カメラにより、紙の書類等を閲覧・共有しながら、他の庁舎等に来庁せずに質問・相談できること。
- ・遠隔設定機能等の各種設定やログ確認などが容易に行えること。

### (2) 通信機能

- ・クライアント毎に通信回線の帯域を常時監視し、利用可能な帯域の上限値に合わせて通信データ量をリアルタイムで調整する機能を有していること。

### (3) 音声機能

- ・クリアな音質、音声の途切れや遅延等を回避した高い品質を有すること。
- ・音声サンプリングレートが 48 kHz に対応していること。
- ・ノイズリダクション機能(低周波音声の除去)を有し、250Hz 以下でのカット周波数を数段階で選択可能であること。

### (4) 映像機能

- ・H. 264 の映像コーデックに対応していること。
- ・映像画像の拡大・縮小・全画面表示・移動が可能なこと。

#### (5) 呼び出し機能

- ・呼び出し機能により職員応対用端末を呼び出す際には、呼び出し中であることが瞬時に職員が判断できること。また、呼び出しは同時に複数端末を呼び出せること。
- ・呼び出しができる機能の中に、保留機能、転送機能を有すること。
- ・呼び出せる端末がない場合、待ち人数を表示させて待機する機能を有すること。

#### (6) 映像キャプチャ機能

- ・自己映像や相手映像を静止画像として保存できる機能を有すること。
- ・キャプチャした静止画像を共有機能にて参加者に共有できること。また、静止画像の回転や反転、解像度の変更ができること。

#### (7) ホワイトボード機能

- ・参加者全員がマウス操作で図形や線、文字を任意の色・大きさに描画することができ、参加者全員のホワイトボード表示画面が同期されること。
- ・描画ツールとして直線・矩形・楕円・太線・蛍光ペン・文字入力・消しゴム等のツールを備えていること。
- ・一般的な画像ファイルの読み込み (bmp、j p g、gif、png、tiff 形式等) が可能なこと。

#### (8) 資料共有機能

- ・HTML ファイル、PDF ファイル、PostScript ファイル、テキストファイル、画像ファイル、Microsoft Office (Word/Excel/PowerPoint) 等のファイルをアップロードして参加者全員と共有可能なこと。
- ・表示している画面上にペンツール等での描画・消去が行え、他の参加者と表示画面が同期されること。
- ・共有している資料の拡大・縮小・スクロールができること。

#### (9) 録画・録音機能

- ・自己画面や指定した参加者、もしくは共有した資料などのアプリ全体の映像・音声、またはデスクトップ全体を AVI 等の一般的な動画ファイルとして保存可能なこと。

#### (10) 遠隔設定機能

- ・遠隔設定機能は、職員が遠隔でマイク、スピーカー音量の変更ができるとともに、リモート相談窓口の端末に接続されているマイク、スピーカー機器を個別に切り替え可能な機能を有していること。

#### (11) セキュリティ

- ・全ての通信データの暗号化（AES 方式等）に対応しており、鍵長も 128bit 以上であること。

### 9.3 周辺機器等要件

- ・市民用窓口、職員対応用窓口の全ての設置箇所に対して、リモート相談窓口を実現するために必要な機器全てを提案し構築すること。
- ・周辺機器は5年間の継続的な運用に耐え、ストレスなく使用可能なスペックの提案を基本とすること。
- ・市民用窓口を設置するディスプレイはタッチパネル対応とし、利用者が誰でも容易に視認可能な大きさを有したスペックとすること。
- ・職員対応用窓口の機器類については持ち運びを前提とし、持ち運びやすさ、堅牢性等について十分に考慮すること。
- ・リモート相談窓口利用中に相談内容が外部に漏れないように、ヘッドセット等を活用した提案とすること。ヘッドセット等の場合、音質や使用感はもちろんのこと、衛生面等についても十分に配慮すること。
- ・機器類には盗難防止対策を施すこと。
- ・機器類はストレスなく連続安定稼働が可能であり、快適なレスポンスが得られるように十分なスペックを有していること
- ・利用者側窓口（個別ブース）は、パーティションやブースパネル等を使用し、利用者のプライバシーを十分に保護する構成とすること。
- ・個別ブースは床等への据え置きタイプとし、四方を囲うパネルのうち一面は開閉可能なものとする。
- ・個別ブースに使用するパーティションやブースパネル等は縦 120cm・横 120cm・高さ 200cm を想定する。

### 9.4 その他要件

- ・導入年度以降の運用管理保守について、導入するシステム・機器・端末・ライセンス等全てを漏れなく保守管理し、定期保守、運用支援、障害対応等、長期の安定稼働及び運用管理負担軽減を行う内容で提案すること。
- ・本仕様以外にリモート相談窓口の構築及び運用していくうえで必要となる機器類、設定等があれば追加提案すること。
- ・本業務遂行にあたり、必要と思われるものは全て調達に含めること。
- ・安全性、信頼性、可用性が高いものを、無駄なく効率的に調達すること
- ・セキュリティパッチや脆弱性のフィックスなど、機器及びソフトウェア等の機能及び性能を担保するために重要なものについては、動作不具合が発生しないことを確認した

上で、全て最新の状態とすること。

- ・職員向け操作説明会の実施及び操作説明用テキスト（マニュアル）の作成や職員への助言、指導等を行うこと。

## 10 運用保守

本業務における保守内容は下記のとおりとする。

### 10.1 機器保守

- (1) 本業務で納入する機器のうち UPS は先出センドバック保守、サーバはオンサイト保守（パーツ交換対応）を含み、5年間利用可能であること。

### 10.2 システム保守

- (1) システムの円滑な利用のため下記サポートを含むこと。
  - ①本ソフトウェアに関する問い合わせ対応
  - ②本ソフトウェアの動作不良に関する原因調査

### 10.3 対応窓口

- (1) 本業務で導入する機器に障害が発生した際、本市からの連絡及び要請に対して、障害対応の一次窓口として、受付、原因調査、現地切り分け対応、ハードウェア障害復旧の対応調整を行うこと。
- (2) サポート方法は電話またはメールとし、問い合わせ専用窓口を用意すること。

## 11 納品成果品

次の電子データを納品すること。電子データは運用の中で継続して更新管理が必要な資料については、編集可能なデータも合わせて納品すること。

- (1) 納入機器一覧
- (2) システム構成図
- (3) 試験成績表
- (4) システム操作マニュアル
- (5) その他必要な書類

## 12 再委託について

本仕様書に基づく作業にあたって、作業の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることは認めない。ただし、付随又は補助的な業務の再委託を行う場合は、事前に発注者に書面にて届出をしたうえで発注者の承認を得るものとする。

### 13 情報資産の保護・秘密保持

本業務を実施の上知り得た個人情報及びその他機密情報の取扱いについては、別紙1「情報資産を取り扱う業務委託契約事項」によること。

### 14 情報システムに関する安全対策

本仕様の履行にあたっての情報システムの安全対策については、別紙2「情報システムに関する業務委託契約事項」によること。セキュリティを確保するため、保守サポート期限切れの基盤、ソフトウェアライブラリ等の利用を行わないこと。セキュリティ面で脅威を与える可能性がある機器等を用いないこと。

### 15 支払方法

システム導入費及び運用保守費に係る支払い方法は、発注者と受注者が協議の上、決定する。

### 16 その他

#### (1) 個人情報の保護

受注者は、本事業の履行に当たって個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護に関する法律等に基づき、その取扱いには十分注意し、漏洩、滅失または毀損の防止その他個人情報の保護に最大限の配慮をもって行うこと。

また、個人情報の管理に当たりクラウドサービスを利用する場合は、他案件のデータと隔離した管理を行うとともに、サーバ監視を行っていることを確認すること。

#### (2) 守秘義務

受注者は、本事業の履行に当たっては、業務上知り得た秘密を漏らし、または自己のために利用してはならない。本事業終了後も同様とする。

(3) 受注者が事業の実施に当たり、前記各号の規定に反した場合には、発注者は、委託契約額の一部または全部を返還させる権利を有するものであること。

(4) 委託契約締結後に不正行為が明らかになったときは、契約を解除する。

(5) この契約の履行に関して発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む）は、受注者がその費用を負担するものとする。ただし、その損害のうち発注者の責めに帰すべき理由により生じたものは、発注者の負担とする。

(6) その他仕様書に記載されていない事項については、発注者と受注者の双方が誠意を持って協議し対処すること。

(7) 本業務の実施に際し、関係法令、条例及び規則等を遵守すること。

(8) 本業務の実施に際し、通常業務の支障にならないように特に注意し、必要と思われる場合は協議の上で、夜間祝日等、通常業務時間外に作業すること。