

令和6年度
東みよし町遠隔窓口システム導入委託事業
仕様書



令和6年5月
東みよし町

1. 業務名

東みよし町遠隔窓口システム導入委託業務

2. 委託期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

令和7年4月1日以降の運用保守契約は、別途契約する。

3. 支払方法

本業務は、本町による正常稼働確認及び、納品物すべての検査合格をもって業務完了とする。完了したのち、適正な請求書の提出を受けて支払う一括支払いを原則とする。ただし、当町と受託者の双方が合意することで中間払い、精算払いによることもできるものとする。

4. 納入場所

東みよし町役場 三加茂庁舎及び三好庁舎

5. 基本要件

(1) スケジュール管理

- ①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、各担当の役割を明確にすること。
- ②受託者は、①に従い業務実施計画書および工程表を作成し、契約締結後7日以内（土日祝を除く）に本町に提出し、承認を得ること。
- ③作成する業務実施計画書及び工程表では、本町と受託者の分担を明示すること。
- ④本業務の主たる部分に関する再委託は、原則として認めない。ただし、事前に書面により本町の承諾を得た場合はこの限りではない。
- ⑤再委託を行う場合、作成する業務実施計画書及び工程表に再委託先との分担を明示し、受託者と同様の義務を負わせなければならない。

(2) 貸与資料等の取扱い

- ①本町は、本業務を実施するにあたって必要な資料等を必要に応じて受託者に貸与する。
- ②受託者は、貸与された資料等の取扱い及び保管を慎重に行い、本町の承諾を得ずに移動または複製してはならない。
- ③受託者は、貸与された資料等について、本町から指示があった場合や必要がなくなった場合、または契約が終了した場合は、速やかに返却すること。

(3) 個人情報の保護

- ①受託者は、東みよし町個人情報保護条例を含む関係法令を遵守すること。
- ②受託者は、個人情報の保護に関して必要な措置を講じること。

(4) 守秘義務

- ①受託者は、本業務において知り得た情報を、第三者に漏洩してはならない。本業務終了後も同様とする。

(5) 成果品

①受託者は、本業務の成果品として以下の書類を提出すること。

ア システム構成図（機器構成図を含む）

イ システム操作マニュアル

ウ 打合せ議事録

②提出する書類の規格はA4とすること。ただし、図面等A4では表示が困難なものは除く。

③提出は紙1部、電子媒体1部とする。電子媒体は原則としてPDFデータの納品とし、本町の指定がある場合はPDF以外のデータ納品も可能とする。

(6) 疑義の決定

①本業務実施中に疑義が生じた場合は、その都度本町と協議し決定するものとする。

6. 導入機器及び台数

(1) 三加茂庁舎

①三加茂庁舎に導入する機器及び台数は以下のとおりとする。また、導入する各機器は同一製品とする。

機 器	台 数	備 考
デスクトップパソコン	4	職員用：3台、町民用：1台
書画カメラ	4	職員用：3台、町民用：1台
WEBカメラ	4	職員用：3台、町民用：1台
パトランプ	3	職員用
ヘッドセット	4	職員用：3台、町民用：1台
タッチパネルモニター	1	町民用
マイクスピーカー	1	町民用
プリンター	1	町民用

②納入の際は、ケーブル類等の使用に必要な付属品も含めること。

③提案する各機器は「実施要領1.趣旨」にて示したケースにおいて支障なく使用できること。

④各機器の構成について、企画提案において標準的な設置レイアウトを示すこと。

⑤運用開始後にマイクスピーカー等による運用に切り替えられるように、USB（タイプA）が接続可能であること。

(2) 三好庁舎

①三好庁舎に導入する機器及び台数は以下のとおりとする。また、導入する各機器は同一製品とする。

機 器	台 数	備 考
デスクトップパソコン	2	職員用：1台、町民用：1台
書画カメラ	2	職員用：1台、町民用：1台
WEBカメラ	2	職員用：1台、町民用：1台
パトランプ	1	職員用
ヘッドセット	2	職員用：1台、町民用：1台
タッチパネルモニター	1	町民用
マイクスピーカー	1	町民用
プリンター	1	町民用

- ②納入の際は、ケーブル類等の使用に必要な付属品も含めること。
- ③提案する各機器は、「実施要領 1.趣旨」にて示したケースにおいて支障なく使用できること。
- ④各機器の構成について、企画提案において標準的な設置レイアウトを示すこと。

7. 設定及び設置

6に記載する機器に対してキッティング作業を実施し、以下に示す場所に設置すること。

(1) 三加茂庁舎（徳島県三好郡東みよし町加茂 3 3 6 0 番地）

三加茂庁舎における各機器の設置場所は以下のとおりとし、具体的な設置場所は契約締結後に本町が指定する。

設置場所	構成
三加茂庁舎 1 階 総合窓口課（町民用）	1 式
三加茂庁舎 1 階 税務課（職員用）	1 式
三加茂庁舎 1 階 福祉課（職員用）	1 式
三加茂庁舎 1 階 住民課（職員用）	1 式

(2) 三好庁舎（徳島県三好郡東みよし町昼間 3 6 7 3 番地 1）

三好庁舎における各機器の設置場所は以下のとおりとし、具体的な設置場所は契約締結後に本町が指定する。

設置場所	構成
三好庁舎 1 階 総合窓口課（町民用）	1 式
三好庁舎 1 階 環境課（職員用）	1 式

8. 構築要件

(1) サーバ設置環境

遠隔窓口システムは本町の閉域網ネットワークで運用するものとし、遠隔窓口システムサーバはサーバ仮想化環境に構築を行うこと。また、仮想マシンに割当てするリソースは、当町との協議により決定すること。なお、サーバにインストールする際に必要となるウイルス対策・監視ソフトウェアのライセンスは当町側で別途調達するため、本調達範囲には含まないものとする。

① Windows サーバの場合

当町保有の Windows Server 2019 Standard ライセンスを利用することを前提とする。仮想マシン作成、OS インストール、ネットワーク設定、ドメイン参加、OS パッチ適用、ウイルス対策・監視ソフトウェアインストール等は当町側で実施するため、提案者側の作業範囲は、その他システムアプリのインストール及び環境設定作業等を行うこと。

② Linux サーバの場合

仮想マシンの作成までを当町の作業範囲とし、その他、OS ライセンスやインストールイメージの調達、OS インストール、ウイルス対策・監視ソフトウェアインストール、システムアプリのインストール及び環境設定等の作業は提案者側が全て実施すること。

(2) ネットワーク環境

両庁舎とも庁内有線 LAN による接続を前提として提案すること。なお、遠隔窓口システムは本町の閉域網ネットワークで運用するものとし、遠隔窓口システム専用ネットワークの環境整備は当町にて行う。

9. 機能要件

別紙「機能要件一覧表」を参照すること。なお、機能要件一覧表に示す機能は必要最低限のものであることから、示した要件を充実させることができる機能や、要件に示されていないが本業務目的の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。

10. セキュリティ要件

(1) 基本的な考え方

遠隔窓口システムは、個人情報を取り扱うため、すべてのシステム環境（本番環境・保守環境・開発環境等）において、セキュリティ対策に万全を期すこと。また、本システムでは、サーバ上にデータを保存・管理することを原則として、システム利用時には、各端末側にデータが残らないようにすること。

(2) アクセス制御

アクセス権限のない端末を用いてシステムに接続ができないことを基本とし、アクセス権限を有する端末からもシステム接続時には ID 及びパスワードによる認証などの設定ができること。

(3) データ消去

接続の終了と同時に、接続時に使用したデータが消去されること。ただし、職員の操作によって、データの保存を可能とすること。

(4) その他

その他セキュリティに関することは、構築業務において本町と協議の上、必要な対策を実施する。

11. 導入サポート要件

(1) 操作説明会

①本町の担当者向け操作説明会を、運用開始までに 2 回以上開催すること。なお、最低開催回数 2 回の内訳は以下のとおりとする。

開催場所	開催回数
三加茂庁舎	1 回
三好庁舎	1 回

②操作説明会の開催時期や開催時間等の詳細は本町と協議の上で決定するものとするが、開催時間は閉庁後（17 時 15 分以降）で設定する可能性を考慮すること。

(2) テスト運用

①運用開始までに、2 週間以上のテスト運用期間を設けること。

②説明会及びテスト運用期間の時点において機器の調達や設定が完了していない場合、受託者にて本運用環境と同等の構成によるテスト用端末を提供し、説明会及びテストを可能とすること。

③テスト運用は、本番環境下で行うこととし、テスト運用において不具合が認められる場合、正常に稼働できるように必要な措置を講ずること。

(3) その他

①上記に示す事項以外に、サポート可能な事項がある場合は積極的に提案すること。

12. 運用保守（運用サポート）要件

- ①システムの利用は5年間を見込んでおり、利用期間中にソフトウェアを対象とした保守を実施すること。なお、本業務終了後に、運用保守に関する契約（契約期間は単年度）を別途締結する予定とする。
- ②パソコン等機器の有償ハードウェア保守の追加は不要とする。
- ③利用期間中にソフトウェアのバージョンアップがある場合、本町の了解の上バージョンアップを実施すること。
- ④ソフトウェアのバージョンアップにより、インターフェイスに変更が生じる場合、バージョンアップ前に本町担当者向けに説明会を実施すること。ただし、インターフェイスの変更が軽微な場合は説明会を不要とし、説明会の開催要否は変更内容を踏まえて本町との協議により決定するものとする。
- ⑤利用期間中における設置場所の追加に対応できること。この場合、端末の追加調達や場所追加により発生する費用については本町と受託者において協議を行い、必要に応じて別途契約を締結するものとする。
- ⑥本町の組織機構改革により組織の名称変更等があった際に、システムにおける表示名称の変更等に対応すること。
- ⑦利用期間中は、システム使用に関する問い合わせや、不具合が生じた際の電話による対応窓口を開設するものとし、対応時間は平日（12月29日～1月3日の期間を除く）の8時30分から17時15分までの間とする。
- ⑧利用期間中は、上記問合せ窓口に加え、本町の求めに応じてオンサイトによる保守を行うこと。
- ⑨上記に示す事項以外に、サポート可能な事項がある場合は積極的に提案すること。

13. 提案見積における留意事項

- ①導入業務における提案見積には、機器類の運搬及び設置費用、設定費用、操作説明会費用等、導入業務にて必要な費用をすべて含めて記載すること。
- ②運用保守業務における提案見積には、5年間の運用保守において必要となる総額を記載すること。なお、「12. 運用保守（運用サポート）要件」にて示したとおり、保守に関しては本業務終了後に利用契約を締結するが、構築業務が完了した翌日から令和7年3月31日までの利用契約を締結する。

別紙

遠隔窓口システム 機能要件一覧表

大項目	小項目	要件
接続要求機能 (町民側)	タッチパネル連動	接続先は、タッチパネルにより指定が可能なこと
	接続待機	接続先が別件応答中の場合、接続要求が待機できること
	待ち順番表示	接続要求待機中に、待ち順番が表示できること
	待機自動解除	接続要求待機が終了し接続可能になった際に、再要求等の操作を要することなく、指定先に接続できること
着信機能 (職員側)	着信音	接続要求時に、着信音により知らせることができること
	着信音量設定	接続要求時の着信音量の調節ができること
	応答拒否設定	システム稼働時間中に応答が困難な際に、端末をログオフ等することなく、システム内で応答を拒否する設定ができること
	パトランプ連動	接続要求時に、着信音に加えてパトランプとの連動により視覚的に接続要求がわかること
対応中機能	書画カメラ連動 (町民側)	町民が持参した書類を、町民側に設置した書画カメラを通して職員側で確認できること
	書画カメラ連動 (職員側)	職員が説明に用いる書類を、職員側に設置した書画カメラを通して町民側の画面に表示できること
	拡大・縮小機能	書画カメラに映る書類について、職員側・町民側とも拡大・縮小して表示できること
	キャプチャ機能	書画カメラに映る書類を画像化できること
	資料共有機能	職員側の端末にて事前に用意したデータファイルを、町民側の画面に表示できること
	書き込み機能①	町民側に共有（表示）した画面に、マウス操作やタッチパネルにより書き込みができること
	書き込み機能②	書き込みの際は、方法をペンやマーカーから選択でき、色彩も2色以上から選択できること
	書き込み消去機能	画面への書き込みが消去できること
	録音機能	接続中に、職員側端末及び町民側端末双方の録音ができること
	印刷機能	職員側から、町民側に設置したプリンターに出力できること
	保留機能	接続中に、職員側で保留状態にできること
	転送機能	接続中に、職員側で他所属への転送ができること
	待機表示機能	接続中に、接続要求の待機がある場合、接続中の画面で待機がある旨の表示ができること