総社市リモート窓口システム導入業務仕様書

令和6年10月

1. 業務名

総社市リモート窓口システム導入業務（以下「本業務」という。）

2. 目的

本業務は、総社市（以下「本市」という。）が建設中の新庁舎（令和7年4月開庁予定）及び5出張所にリモート窓口システム（以下「システム」という。）の導入を行うもので、新庁舎1階と上階、出張所と新庁舎をオンライン（テレビ会議）形式で繋ぎ、市民と担当職員が直接相談等の対応を行うことができる環境を構築し、市民の移動負担軽減、市民サービスの平準化及び職員対応の効率化を行い、市民サービスの維持向上を図ることを目的とする。

3. 業務概要

- (1) システム導入及び関連機器の調達
- (2) システム導入フォロー
- (3) 説明会及び操作研修
- (4) 導入後の運用支援保守
- (5) その他、本業務に必要な作業

4. 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

5. システム要件

窓口相談業務等で利用するため、セキュリティの観点からクローズな環境にオンプレミスでシステム構築を行う。相談業務等を円滑に行うため、簡単な操作で接続先を呼び出すことができ、安定した音声・画像品質を備えたシステムとする。

(1) ソフトウェア設定作業

本業務で調達する機器にソフトウェアの必要な設定を行うこと。

必要な機器の搬入や設置、システム構築、セットアップ、機器設置用部品及び関連用品は、本業務に含むこと。また、設定作業の日時及び場所については別途協議する。

(2) システム要求仕様

項目	仕様
①ソフトウェア概要	
システム概要	<ul style="list-style-type: none">・保守の観点から、国内メーカーのシステムであること。・セキュリティの観点から、イントラネットでの使用ができるシステムであること。・以下のクライアント動作環境で動作可能であること。 OS : Windows10以上 CPU : core i5 メモリ : 8GB・ソフトウェア等は製品として十分に検証・確認されたものであり、導入後5年間は安定した使用ができること。
ライセンス	<p><接続クライアント数></p> <ul style="list-style-type: none">・42台分の端末が使用できるライセンスを添付すること。 <p><同時接続ライセンス></p> <ul style="list-style-type: none">・市民側端末の14台それぞれが、職員側端末14台に同時接続できるライセンスを添付すること。
機能概要	<ul style="list-style-type: none">・アプリケーションプログラムのインストールやアップデートは、

	<p>管理者権限が必要なく，ユーザー権限で行えること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・システムの利用規模拡大に応じて，負荷分散の対応が柔軟に行えること。 ・システムのサービスを停止する事なくクライアントライセンス数の追加が行えること。
音声機能	<ul style="list-style-type: none"> ・音声サンプリングレートが48kHzに対応していること。（音声コーデックにOpusが採用されていること。）
映像機能	<ul style="list-style-type: none"> ・フルハイビジョン映像に対応していること。
通信機能	<ul style="list-style-type: none"> ・リモート窓口中に通信回線の瞬断等で一時的に通信コネクションが切れても回線復旧後，直ちに自動的に通信コネクションも復旧される機能を有すること。 ・認証付きProxyサーバを経由する通信においては，認証方法としてベーシック認証，ダイジェスト認証，NTLM認証，統合Windows認証に対応していること。 ・クライアント毎に通信回線の帯域を常時監視し，Web会議で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。 ・ユーザーが予め設定しなくてもプログラムが自動的に判別して通信を開始する機能を有すること。
管理機能	<ul style="list-style-type: none"> ・相談内容に応じた呼び出しボタンを複数設定できること。また，それらを管理者が容易に行えること。 ・職員と市民との対応履歴は，過去6月分以上が確認できること。また，履歴の内容には相談開始日時，終了日時，相談内容コンテンツ，対応職員名等が含まれること。 ・履歴の内容はCSVでダウンロードできること。
セキュリティ機能	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
②職員側機能	
基本機能	<ul style="list-style-type: none"> ・Windows10以上で動作すること。 ・ユーザーインターフェースは，初心者でも直感的に操作しやすいもので，必要な機能の起動操作が簡単に行えること。 ・画面上で音量の調整や音声の送受信のオン/オフが，ワンクリックで行えること。 ・保留および他職員への転送機能を有すること。 ・市民と複数の職員が同時に接続し，会話が可能であること。 ・着信は，音，画面ポップアップ，パトライトで通知が可能であること。
音声機能	<ul style="list-style-type: none"> ・ノイズリダクション機能を有すること。 ・マイクおよびスピーカーのオン/オフ，参加者個別に音声のオン/オフが可能であること。 ・職員が市民側端末のマイク，スピーカー音量を遠隔で変更できること。また，市民側端末に接続されているマイク，スピーカー機器も遠隔で切り替えられること。 ・通話開始時にマイク，スピーカーがOFFの状態での起動する機能を有すること。 ・エコーキャンセラーのオン/オフを選択できること。
映像機能	<ul style="list-style-type: none"> ・自己映像の表示/非表示が操作可能なこと。

	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が、市民側端末に接続されているカメラを遠隔で切り替えられること。 ・職員が、市民側端末のカメラ解像度やフレーム数を遠隔で変更できること。
資料共有機能	<ul style="list-style-type: none"> ・書画カメラで撮影した画像を参加者全員と共有することが可能なこと。 ・PDF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。
録音機能	<ul style="list-style-type: none"> ・録音データが保存できること。
③市民側機能	
基本機能	<ul style="list-style-type: none"> ・相談メニューのボタンから、簡易な操作で職員を呼び出せること。 ・市民側の操作を最小限に抑えたシステムであること。 ・通話終了時、自動的に相談メニュー画面に戻ること。 ・書類撮影用の書画カメラを使用できること。

(3) 調達機器仕様

本業務において調達するシステム関連機器及び台数の目安は次のとおりとする。

なお、サーバについては、受託者が用意すること。ただし、サーバの必要がなく稼働に支障がないシステムの場合は、この限りでない。

また、システムの運用に必要な設定を行うこととするが、デスクトップパソコンについては、OS・各種ドライバ等のインストール等の初期設定及びシステムソフトウェアのインストール作業は受託者で行うものとする。

ケーブル類など項目に記載がない場合であっても、調達機器が適切に稼働するよう必要に応じて調達を行うこと。

①サーバ関連機器

項目	仕様
【システム用サーバ】 (1台)	
形状	1U のラックマウント型
OS	Windows Server 2019以降又はLinuxベースのOSでシステムが問題なく動作可能であること。
CPU・メモリ・HDD	同時に50台が接続した場合でもシステム運用が可能なスペックであること。 ストレージは、冗長化対策されたRAID構成とすること。
光学ドライブ	DVDを読み取ることができる装置 (内蔵)
ネットワークインターフェース	有線LAN 1000BASE-T/100BASE-TX 対応 (本体内蔵、自動認識) ×4ポート以上
ディスプレイ用インターフェース	HDMI接続可能なこと。
電源ユニット	2 系統以上に冗長化すること 電源ケーブルを2本用意すること
USBポート	USB3.0×2個以上

ウイルス対策ソフトウェア	OSがWindowsの場合、本市でライセンスを保有するウイルス対策ソフトを提供する。 Linuxの場合は、Linuxをサポートするウイルス対策ソフトを受託者で準備すること。
【システム用無停電電源装置（UPS）】（1台）参考：HP UPS R1500 G5	
形状	ラックマウント型とし、既設のラックに搭載できること。
容量	1200VA以上
通信ケーブル	サーバとの通信に必要となるオプション部品及びケーブルを必要数納品すること。
電源管理ソフトウェア	接続するサーバ台数分納入すること。

②職員側が使用する機器

項目	仕様
【ウェブカメラ】（45台）参考：ロジクール Webcam C930eR	
ビデオ解像度	フルHD1080p以上
画素数	300万画素程度
視野角	70度以上
フォーカスタイプ	オートフォーカス
【ヘッドセット】（45台）参考：ロジクール ステレオヘッドセット H390R	
外部インターフェース	USB接続
対応OS	Windows10以上
【パトランプ】（45台） 参考：アイエスエイ どこでも警子ちゃん DN-1600U（USBモデル）	
ランプ点灯	点灯，点滅
対応OS	Windows10以上
電源供給	USB給電（5V，0.5A）
【USBハブ】（45個）	
ポート数	4ポート以上

※職員側の受信端末は、職員が通常業務で使用するPCを想定している。

※調達台数を問わず、再セットアップメディアを付属すること。

③市民側が使用する機器

項目	仕様
【デスクトップパソコン】（14台）	
プロセッサ	インテル Core(TM) i5-12600以上
メモリ	8GB以上
OS	Windows10以上

ディスク	SSD 256GB以上
通信機能	【有線】1000BASE-TX/100BASE-T に対応 【無線】無線LAN&Bluetooth に対応
キーボード	USB 320K キーボード (日本語)
マウス	USB 320M 光学マウス
USBポート	USB Type-C 3.2 Gen2×1, USB3.2 Gen2×3, USB3.2 Gen1×2
HDMIポート	HDMI 2.1×1
【タッチパネルディスプレイ】 (14台) 参考: アイ・オー・データ機器 LCD-MF241FVB-T-A	
画面サイズ	23インチ以上
解像度	1920×1080 (フルHD) 対応
パネル表面処理	非光沢
マルチタッチ	10点以上
入力端子	Display port, HDMI
【WEBカメラ】 (14台) 参考: ロジクール Webcam C930eR	
解像度	フルHD1080p以上
画素数	300万画素程度
視野角	70度以上
フォーカスタイプ	オートフォーカス
【マイクスピーカー】 (14台) 参考: ヤマハ ユニファイドコミュニケーションスピーカーフォン YVC-200	
マイクとスピーカーの一体型スピーカーフォン	
集音範囲	推奨1.0m以内/最大2.0m(360度)程度
電源	USBバスパワー駆動
出力音圧レベル	80dB(0.5m)以上
【書画カメラ】 (14台) 参考: ELMO 4K インタラクティブ書画カメラ L-12G	
画質	フルHD以上
ズーム	デジタル12倍以上
最大撮影範囲	A4 縦/横全体

※調達台数を問わず、再セットアップメディアを付属すること。

- ④調達する各機器は同一製品とし、企画提案書内に納入予定の製品情報及び仕様を記載すること。
- ⑤各機器の構成及び配置について、企画提案において標準的なレイアウトを示すこと。
- ⑥各機器には、5年保証を付けること。ただし、5年保証がない場合は、可能な最長期間のメーカー保証を付けること。

(4) 設置場所

各機器の設置場所の目安は次のとおりとし、具体的な設置場所は契約締結後に本市が指定する。

設置場所（住所）	市民側	職員側
①新庁舎（総社市中央1丁目1番1号）		
1階	9セット	14セット
2階	—	—
3階	—	12セット
4階	—	5セット
5階	—	11セット
6階	—	3セット
②清音出張所（総社市清音軽部1135）		
1階	1セット	—
③山手出張所（総社市地頭片山17-1）		
1階	1セット	—
④西出張所（総社市新本7743）		
1階	1セット	—
⑤北出張所（総社市見延639-1）		
1階	1セット	—
⑥昭和出張所（総社市美袋1915）		
1階	1セット	—

(5) その他

電源やネットワークの敷設については、本市が別途準備するものとする。

6. 導入サポート

- (1) 運用開始前に、職員向けのシステム説明会及び操作研修を4回以上行うこと。
- (2) 運用開始前に、管理者向けのシステム管理の教育を行うこと。
- (3) システムの機器であることが区別できるラベルを貼付すること。

7. 運用支援保守

- (1) 電話、電子メール等による受付窓口を有したサポート体制を整備すること。
- (2) サポートの対応時間は、平日9時～17時（土、日及び祝日を除く。）を基本とする。
ただし、時間外に発生した障害についても対応できる体制とし、緊急性のある場合は、調整のうえ、復旧対応を行うこと。
- (3) 障害発生時には、原因の特定、障害復旧等について、迅速に対応ができるよう体制を整えておくこと。
- (4) 運用保守、利用料等に係る経費（5年間分）は、本業務経費に含めるものとし、導入後の経費は不要であること。
- (5) 運用保守の期間は、令和7年4月1日から令和12年3月31日とする。

8. 提出物

本業務における提出物は次のとおりとし、詳細な内容については、本業務の受託者が決定後、本市と協議のうえ、取り決めるものとする。

- (1) 業務着手届
- (2) 作業工程表
- (3) 完成図書
(打合せ議事録、システム構成図、システム操作マニュアル、納入機器一覧表等)

9. 調達に関する共通要件

- (1) システムは「5. システム要件」において稼働することを想定しているが、調達機器については仕様を参考とし、システムのパフォーマンスが十分に発揮できる機器を調達すること。
- (2) 納入品等の梱包材などの廃棄物は受託者が持ち帰り、適正に処分すること。
- (3) その他問題が生じたときは、本市と協議のうえ、至急解決にあたること。

10. その他留意事項

- (1) 法令等の遵守
受託者は、本業務を行うにあたり、関連法令等を遵守すること。
- (2) 業務の一括再委託の禁止
受託者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることができない。
ただし、業務を効率的に行う上で必要と認めるときは、本市と協議のうえ、業務の一部を再委託し、又は請け負わせることができる。その場合、事前に本市の承認を得るものとし、再委託等に関するすべての責任は受託者が負うものとする。
- (3) 個人情報の保護
受託者が本業務を行うにあたって個人情報を取り扱う場合には、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の保護に努めること。
- (4) 守秘義務
受託者は、本業務の実施に関して知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。本業務終了後も同様とする。
- (5) 本仕様書に定めのない事項
本仕様書に定めのない事項については、本市と受託者が協議して決定するものとする。