

唐津市リモート窓口システム導入及び運用業務仕様書

1 業務名

唐津市リモート窓口システム導入及び運用業務（以下「本業務」という。）

2 目的

本業務は、市民が居住地や移動手段に左右されず本庁担当課へ相談できる体制を整備するため、本庁、市民センター、移動式市役所、及び市民の自宅等からオンラインで接続するリモート窓口環境を構築するとともに、本市が別途調達または準備する機器へシステムを導入することで、呼び出し型および予約型のオンライン相談が円滑に実施できる運用環境を整備し、市民の利便性の向上を図ることを目的とする。

区分	内容
呼び出し型	市民センター又は移動式市役所の端末から、本庁担当課をシステム上で呼び出し、オンライン相談を行う方式。
予約型	市民等からの相談希望に基づき、本庁側で事前に相談日時を調整し、招待 URL を発行して自宅等からオンライン相談を行う方式。

3 調達範囲及び設置場所

(1) 調達範囲

本調達の範囲は、リモート窓口導入及び運用業務とし、次の内容を含むものとする。

ア システムライセンス数は33ライセンスとし、同時利用数は33ライセンス以内とする。対象端末は41台を予定しているが、すべての端末にライセンスを割り当てることを求めるものではない。また、管理者環境、利用者環境、ライセンス設定、端末グループ、呼び出し先、予約型相談に係る招待 URL 発行等、リモート窓口の運用に必要な初期設定を行うこと。

イ 本市が別途調達又は準備する機器（パソコン端末、ディスプレイ、マイクスピーカー、書画カメラ、ヘッドセット等）に対し、本業務で導入するリモート窓口システムの利用に必要な設定、アプリケーションのインストール、音声、映像、書画カメラ、画面共有、呼び出し、保留、転送、招待 URL 接続の確認及び運用開始に必要な作業を行うこと。

機器の購入、搬入、端末作成、唐津市ドメイン参加、ウイルス対策ソフト設定、端末ラベル貼付等の作業は、本市又は別途契約する機器導入業務で実施するものとし、本業務には含めない。ただし、受託者は当該機器導入業務の受託者及び本市と連携し、システム利用に必要な設定情報の提供、接続試験、障害切り分け等に協力しなければならない。

ウ 操作説明会（研修会）の実施

エ 保守運用支援

(2) 設置場所

設置場所は次のとおり予定しており、各機器の詳細な設置場所は契約締結後に本市が指定するものとし、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。

なお、使用するネットワークは、庁舎内に既設の無線通信回線を利用する。

設置場所	住所	数量
唐津市役所本庁舎	唐津市西城内 1 番 1 号	3 2 台
唐津市浜玉市民センター	唐津市浜玉町浜崎 1151 番地 1	2 台
厳木市民センター	唐津市厳木町厳木 997 番地	1 台
相知市民センター	唐津市相知町相知 2055 番地 5	1 台
北波多市民センター	唐津市北波多徳須恵 1097 番地 4	1 台
肥前市民センター	唐津市肥前町入野甲 1703 番地	1 台
鎮西市民センター	唐津市鎮西町名護屋 1530 番地	1 台
呼子市民センター	唐津市呼子町呼子 1995 番地 1	1 台
七山市民センター	唐津市七山滝川 1254 番地	1 台

4 期間及びスケジュール

(1) 契約期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 3 1 日までとする。

(2) 導入予定スケジュール

令和 8 年 1 0 月中のサービス開始を目指し、発注者と受託者で協議の上、詳細な構築スケジュールを決定するものとする。

また本市又は別途機器導入業務の受託者が調達・準備するハードウェア機器の納品に遅延が生じる等、受託者の責に帰さない事由により本業務（設定作業や動作確認等）の進捗に影響が見込まれる場合、本業務の完了期限（完納時期）等のスケジュール変更については、本市と受託者が協議の上、決定するものとする。

5 基本要件

(1) システムの利用端末は、Windows11 以上（別紙に定めるクライアント動作環境）で正常に動作すること。

(2) システムはインターネット接続で利用できるクラウドサービスであること。

(3) システム利用料（クラウドサービスの使用料）については、契約締結年度に、令和 8 年 1 0 月から令和 9 年 3 月まで（6 ヶ月分）を一括で計上し支払うものとする。

(4) 本システムを次年度以降も継続利用する場合において、それに係る「システム利用料」及び「運用保守費用」の年間費用（又は月額単価）については、正当な理由なく本契約における月額換算単価を上回らないこと。

また、本契約の入札（見積り）にあたり、初期構築等に係る費用をシステム利用料等の月額費用に転嫁（実質的な分割払い等）するような価格設定を行わないこと。

なお、契約締結時に、次年度以降のシステム利用料及び運用保守費用に係る参考見積書を提出すること。

6 システムの利用環境（対象機器）

リモート窓口システムを導入・連携させる対象機器（ハードウェア）は、本市が別途調達又は準備するものとする。対象機器の参考仕様及び台数は【別紙】対象機器（デバイス）参考仕様一覧のとおりとする。

なお、受託者は、別途機器導入業務の受託者と協力し、当該機器においてリモート窓口システムが正常かつ円滑に動作することを確認しなければならない。

7 システム共通仕様（機能要件）

(1) 共通要件

- ア 原則として、クラウドサーバ上には個人情報情報を保管しない構成であること。
- イ セキュリティリスクおよびサプライチェーンリスクの観点から、本システムで利用するサーバは、日本国内のデータセンターで稼働していることとし、データが国外に移転、複製、又はバックアップされない構成であること。
- ウ 通信は高度に暗号化（AES 方式等）され、適切なアクセス制御機能を有すること。
- エ 音声サンプリングレート 48kHz に対応し、音声コーデックは Opus を採用していること。
- オ ビデオサイズ（解像度）は 80×60 から 1920×1080（フルHD）まで選択可能であること。
- カ 映像フレームレートは 1fps から 30fps まで選択可能であること。

(2) 職員（本庁）側機能

- ア 端末起動時に自動的にアプリケーションが立ち上がること。
- イ 当該アプリケーションが端末に全画面で映し出されること。
- ウ 呼び出し先（市民センター等）からの着信が、音声や画面ポップアップ等で職員に確実に分かること。
- エ 市民センター側端末を使用する相談者の顔を、映像により認識できること。
- オ 話す内容が他の人に聞こえないように、ヘッドフォン等を利用できること。
- カ 保留機能、他職員端末への転送機能、および画面共有、PDF 等の資料提示機能を有すること。
- キ 共有画面へペンツール等で書き込みできること。また、ホワイトボード機能は 99 ページ以上書き込み可能であり、ページ切替は双方の端末で同期すること
- ク マイクおよびスピーカーの個別オンオフ切替が容易にできること。
- ケ 録画・録音データを端末側へ保存できること（権限設定可能であること）。
- コ 確認用カメラ切替機能（本庁側からの遠隔操作で、相談者側の Web カメラ、書画カメラ等を切り替えられること）を有すること。

(3) 相談者（市民センター等）側機能

- ア 端末起動時に自動的にアプリケーションが立ち上がり、全画面で表示されること。
- イ 本庁側端末を使用する職員の顔を、映像により認識できること。
- ウ ディスプレイに表示された相談メニューをクリック（タッチ）するだけで、本庁の職員を呼び出せ、通話接続時および通話中は、複雑な操作を必要としないこと
- エ 通話終了時、当該通話に係るキャッシュ等のデータを消去した上で、自動的に相談メニュー画面に戻ること。なおサポート時に必要なアプリケーションログは対象としない。
- オ 端末の電源操作以外のシステム上の操作は、タッチパネルのみで行えること。

(4) 管理者機能

- ア 画面配置のカスタマイズなど、職員自身で管理画面の操作・設定変更ができること。
- イ 利用ログ、接続状況、通話実績等を確認・出力できること。
- ウ 相談メニューの項目数は1画面あたり20項目以上設定でき、表示するアイコンの数、大きさ、表示テキスト等を自由に登録・編集・変更できること。また、相談項目を階層化して設定できること。

8 運用保守、導入サポート及びセキュリティ要件

(1) 運用保守体制

- ア 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。
- イ システム運用保守、システム使用料（ライセンス料含む）に係る経費は使用料とする。
- ウ サポート対応時間は、平日9時～17時30分（土日祝日、年末年始を除く）を基本とする。ただし、時間外に発生した障害についても受付・対応できる体制とし、緊急性のある場合は、調整の上、迅速な復旧対応を行うこと。
- エ 障害又は不具合が発生した場合は、速やかに状況確認及び一次切り分けを実施し、業務への影響を最小限に抑えるため必要な初動対応を行うこと。
- オ 契約期間中において、機能改善、画面表示内容の修正、操作性向上その他軽微な改修について、発注者と協議のうえ対応できること。
- カ 市民等が自宅等から本システムを利用する場合の利用端末（パソコン・スマートフォン等）の調達、初期設定、操作サポート、動作保証、及び自宅等の通信環境（インターネット回線、Wi-Fi等）の維持・障害対応は、本業務の対象外（受託者の保守範囲外）とする。なお、市民等からの問い合わせの一次受付は本市が実施するものとし、受託者は本市職員からのシステム自体の機能に関する問い合わせに対してのみ対応を行うものとする。また、受託者は市民等が利用するための推奨動作環境（OS：Windows 11以上、対応ブラウザ等）に関する情報を本市に提供するものとし、個別の動作保証義務を負うものではない。

(2) 導入サポート

- ア 運用開始前に、市民センター職員及び本庁受入課職員等を対象とした操作説明会又は研修を1回以上実施すること。
- イ 操作マニュアル、管理者向け手順書その他運用に必要な資料を電子データにて提出すること。
- ウ 受託者が研修内容に関する動画資料又は操作説明動画等を保有している場合は、可能な範囲で本市に提供し、本市が庁内研修等で活用できるようにすること。

(3) セキュリティ要件

- ア 個人情報の保護に関する法律その他関係法令、条例、規則等を遵守すること。
- イ 本市が定める情報セキュリティポリシー、個人情報取扱規程その他の関連規程に準拠し、必要な安全管理措置を講じること。
- ウ 提供するクラウドサービスが、クラウドセキュリティの国際規格である「ISO27017」の認証を取得していること。
- エ データセンターは国内で稼働しているものであること、国内法が適用される

こと。

オ 本市が実施し、又は第三者機関と共同で実施するサーバ、ネットワーク、アプリケーション等に関するセキュリティ診断、点検又は調査に対し、必要な協力を行うこと。

カ 脆弱性その他の課題が確認された場合は、速やかに改善措置を講じること。

9 成果物及び納品完了基準

(1) 契約締結後速やかに提出する書類（紙媒体1部及び電子データ）

ア 業務実施計画書（作業内容、実施工程、役割分担、実施体制、連絡体制等）

イ システム構築仕様書（導入するシステム構成、提供機能等）

ウ 作業スケジュール表（設定日程、試験日程、研修日程等）

(2) システム利用開始までに提出する書類

ア システム設定一覧表

イ 操作マニュアル（管理者向け及び利用者向け：紙媒体1部及び電子データ）

ウ 保守運用連絡体制表

(3) 納品完了基準

次の各項をすべて満たした上で、発注者による検査の結果、支障がないと認められたときに納品完了とする。

ア 本仕様書に定めるシステムが正常に利用可能な状態であること。

イ 必要な設定及び接続確認試験が完了していること。

ウ 上記(1)及び(2)に定める成果物がすべて提出されていること。

10 秘密の厳守

(1) 受託者は、本業務の履行に際して知り得た発注者の業務上、技術上その他一切の非公開情報（以下「秘密情報」という。）を適正に管理し、第三者に漏えいしてはならない。契約終了後又は解除後においても同様とする。

(2) 受託者は、秘密情報を本業務の遂行に必要な範囲内でのみ使用し、本市の承諾なく目的外に利用してはならない。

(3) 受託者は、発注者の書面又は電磁的方法による事前承認なく、秘密情報を第三者へ提供、開示又は閲覧させてはならない。ただし、本業務遂行上必要な受託者の従業員又は再委託先に開示する場合はこの限りでない。この場合、受託者は当該者に対し同等の秘密保持義務を課し、その履行について一切の責任を負うこと。

(4) 受託者は、秘密情報の漏えい、紛失、改ざん、毀損その他事故を防止するため、必要な安全管理措置を講じなければならない

11 役割分担表

項目	本市又は 別途機器導入業務受託者	本業務受託者 (システム側)
機器調達・納品	実施	対象外
OS 初期設定、ドメイン参加 等	実施	対象外

項目	本市又は 別途機器導入業務受託者	本業務受託者 (システム側)
リモート窓口システムの初期 設定	協議・確認	実施
アプリケーション導入・設定	作業場所・端末の提供	実施又は手順提示
接続試験・運用確認	立会・確認	実施
運用保守	問い合わせ・一次確認	サポート・障害対応

1.2 その他留意事項

- (1) 受託者は、本業務にあたり、関連法令及び唐津市条例規則等を遵守すること。
- (2) 本仕様書に記載のない事項、記載内容に疑義が生じた事項又は業務遂行上必要と認められる事項については、双方誠実に対応し、協議の上決定するものとする。
- (3) 本業務の実施にあたり、関係法令、条例、規則等の改正があった場合は、発注者と協議のうえ、必要な対応を行うこと

【別紙】対象機器（デバイス）参考仕様一覧

本リモート窓口システムを導入、またはシステムと連携・動作させる対象機器（本市側にて別途調達又は準備予定）の参考仕様は次のとおりである。受託者は、これらのハードウェア環境においてシステムが適切かつ安定して動作するよう配慮・設定すること。

①15.6型ノートパソコン 参考品：DELL NBLA155-002N1 同等品の可能性あり	
台数	41台
OS	Windows11 Pro (OEM ライセンス可)
CPU	第13世代インテル® Core™ i5-1334U 相当以上
メモリ	16GB 以上 (メーカ純正品又は保証があるもの)
内蔵ストレージ	SSD512GB 以上
映像/ディスプレイ	15.6型ノングレア液晶(1920x1080 以上)
Webカメラ	WEBカメラを内蔵
無線LAN	IEEE802.11g/a/n/ac/ax (準拠) に対応すること
インターフェイス	USBポート3つ以上(Type-A)、映像出力端子 HDMIポート

②外付けマイクスピーカー YAMAHA (YVC-200)	
台数	26台 ※市民センター8台と本庁3台は既存品使用予定

③外付けタッチディスプレイ 参考品：IO データ LCD-MF224FDB-T2 同等品の可能性あり	
台数	9台

④外付けディスプレイ 参考品：PHILIPS 32E1N3100LA 同等品の可能性あり	
台数	20台
画面サイズ	31.5型 (アンチグレア) または 32型 (アンチグレア)
解像度	フルHD (1920×1080)

⑤外付け書画カメラ エルモ MX-P3	
台数	9台
解像度	HD720p 以上で、A4サイズまで用紙を確認できるもの

⑥外付けヘッドセットロジクール H390R	
台数	19台
インターフェイス	USB-Type-A

※注記：上記機器のハードウェア単体に関わる保証（オンサイト保証等）や梱包資材の引き取り等の保守条件については、別途本市が行う機器調達業務の仕様に基づくものとする。本リモート窓口システム構築業務の受託者は、これら機器とシステム間の正常な動作確認、および機能連携設定において責任を持つものとする。