

山都町リモート窓口システム導入業務仕様書

令和7年4月

山都町 企画政策課 行革DX推進室

1. 業務名 山都町リモート窓口システム導入業務

2. 目的

本業務は、山都町民の役場本庁までの移動負担軽減を目的として、各支所に来庁した際、テレビ会議形式で書類等を確認しながら本庁職員とリモートで申請や相談等を行える体制を整備するもの

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) システム説明、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8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。・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。・リモート窓口システムとしてだけでなく、Web会議形式による職員間のコミュニケーションツールとしての役割も同時に満たすシステムであること。
ライセンス	<ul style="list-style-type: none">・リモート窓口システムとして、住民側端末の2台それぞれが、職員側端末7台に同時接続できるライセンスを添付すること。・リモート窓口システムの予備及びWeb会議形式用として、20のライセンスも添付すること。 (住民側×2、職員側×7、web会議形式×20)
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、管理者権限が必要なく、ユーザー権限で行えること。・システムの利用規模拡大に応じて、サーバの増設で負荷分散の対応が柔軟に行えること。

	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・サーバへの接続方法は、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1画面に32項目まで設定できること。また、それらを管理者が容易に行えること。 ・オペレーターと相談者との対応履歴は、全て確認できること。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。 ・パソコン起動時にアプリを自動で起動及びログインができること。 ・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。 ・住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。 ・音声以外にチャットも使用可能であること。 ・ワンクリックで職員から住民側のPCの操作権を一時的に移管させ、住民側PCをリモートで操作できること。
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。 ・職員が住民側端末のマイク、スピーカ音量を遠隔で変更できること。また、住民側端末に接続されているマイク、スピーカ機器も遠隔で切り替えられること。 ・通話開始時にマイク、スピーカがOFFの状態での起動する機能を有すること。

	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・職員が、住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、住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。 ・背景のぼかしもしくは任意の画像に変更することができること。
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。 ・共有している資料を職員側端末でファイル保存、印刷が可能なこと。 ・共有したデータは職員側端末に画像データ又はPDFデータとして保存できること。 ・職員が、住民側端末に接続されているプリンターに遠隔で印刷を行えること。
録音機能	<ul style="list-style-type: none"> ・録音データは職員側端末かサーバに保存できること。
③住民側機能	
基本機能	<ul style="list-style-type: none"> ・パソコン起動時にアプリを自動で起動及びログインができること。 ・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。 ・住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。 ・音声以外にチャットも使用可能であること。 ・書類撮影用の書画カメラを使用できること。 ・背景のぼかしもしくは任意の画像に変更することができること。 ・待ち人数の表示ができること。

(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	タワー型

OS	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
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

②職員側が使用する機器

項目	仕様
【ウェブカメラ(参考機種：ロジクール製 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(参考機種：ロジクール製 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(参考機種：アイエスエイ製 DN-1600U)】	
ランプ点灯	点灯, 点滅
対応OS	Windows8.1/10 (各日本語32/64bit版)
電源供給	USB給電 (5V, 0.5A)
【USBハブ】	
ポート数	Type-A 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。

③住民側が使用する機器

項目	仕様
【ミニパソコン】	
プロセッサ	インテル Core(TM) i5-12600以上
メモリ	8GB以上
OS	Windows11 Pro
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
USBポート	USB Type-C×1, USB Type-A×3以上
【タッチパネルディスプレイ(参考機種：アイ・オー・データ製 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
【ウェブカメラ(参考機種：ロジクール製 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
【ヘッドセット(参考機種：ロジクール製 H390R)】	
外部インターフェース	USB接続
対応OS	Windows10以上
【マイクスピーカー(参考機種：ヤマハ製 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(参考機種：エルモ製 MX-P3)】	
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
【USBハブ】	
ポート数	Type-A 4ポート以上

- 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町が指定する。

設置場所 機器	本庁	蘇陽支所	清和支所
システム用サーバ	1台	-	-
ミニパソコン	-	1台	1台
タッチパネルディスプレイ	-	1台	1台
ウェブカメラ	7台	1台	1台
ヘッドセット	7台	1台	1台
マイクスピーカー	-	1台	1台
書画カメラ	-	1台	1台
パトランプ	7台	-	-
USBハブ	7台	1台	1台

(5) その他

電源やネットワークの敷設については、本町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。

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、本町と協議のうえ、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、本町と協議のうえ、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、本町と協議のうえ、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、事前に本町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、本町と受託者が協議して決定するものとする。