

浜田市オンライン窓口システム導入業務 仕様書

令和7年6月

浜田市 市民生活部総合窓口課

1	業務名.....	2
2	目的.....	2
3	業務概要.....	2
4	履行期間.....	2
5	システム要件.....	2
	(1) ソフトウェア設定作業.....	2
	(2) システム要求仕様.....	2
6	システム関連機器.....	4
	(1) システム用サーバー (1 台)	4
	(2) システム用無停電電源装置 (UPS) (1 台)	4
	(3) デスクトップパソコン (11 台)	4
	(4) ディスプレイ (11 台)	5
	(5) ウェブカメラ (11 台)	5
	(6) スピーカーフォン (11 台)	5
	(7) 書画カメラ (11 台)	5
	(8) 表示灯 (11 台)	6
	(9) その他.....	6
	(10) 設置場所.....	6
7	導入サポート.....	6
8	運用支援保守.....	6
9	提出物.....	7
10	調達に関する共通要件.....	7
11	その他留意事項.....	7
	(1) 法令等の遵守.....	7
	(2) 業務の一括再委託の禁止.....	7
	(3) 個人情報の保護.....	7
	(4) 守秘義務.....	7
	(5) 本仕様書に定めのない事項.....	7

1 業務名

浜田市オンライン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、浜田市（以下「本市」という）が本庁及び4支所にオンライン窓口システム（以下「システム」という）の導入を行うもので、本庁8部署と4支所をオンライン（テレビ会議）形式で繋ぎ、支所にいる市民と本庁の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

導入業務：契約締結日から令和7年12月31日まで

保守業務：令和8年1月1日から令和12年12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、オンライン窓口（テレビ会議）ができるシステムを構築する。構築に当たっては、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構築するものとする。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

ア システム概要

- ・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。

- ・以下の端末環境で動作可能であること。
OS : Windows11
CPU : core i3
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年間は安定して利用ができること。

イ ライセンス

- ・接続端末数11台分の使用ができるライセンスを添付すること。
- ・支所側端末の4台それぞれが、本庁側端末7台のいずれかに同時接続できるライセンスを添付すること。
- ・5年間継続して利用できるライセンスであること。

ウ 機能概要

- ・支所側端末からタッチパネル又は物理的なボタンで呼び出しが可能なこと。
- ・支所側端末の呼び出しボタンは本庁の全ての部署分を一覧表示できること。
- ・本庁側端末から支所側端末の呼び出しができること。
- ・着信は音と表示灯で通知できること。
- ・接続中のオンライン窓口を他の端末に転送する機能を有すること。
- ・端末起動後、無操作で呼び出し可能な画面へ遷移すること。
- ・オンライン窓口終了後は、呼び出し可能な画面へ戻ること。
- ・MicrosoftOffice、pdf、jpeg、テキストファイルなどを共有できること。
- ・システムの利用拡大に応じて、ライセンスの追加が柔軟に行なえること。

エ 音声機能

- ・OPUSに対応していること。
- ・16kHz以上の帯域であること。
- ・ノイズキャンセル機能を有すること。
- ・エコーキャンセル機能を有すること。
- ・本庁側端末から支所側端末の音声オンオフ、ボリュームコントロールができること。

オ 映像機能

- ・フルハイビジョンに対応していること。
- ・自己映像の表示、非表示が切り替え可能なこと。
- ・手元の書類を撮影するための書画カメラを有すること。
- ・本庁側端末から支所側端末のウェブカメラ、書画カメラの切り替えができること。

カ 通信機能

- ・オンライン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。
- ・画質、音質の調整が可能で、利用する帯域が調整できること。

キ 管理機能

- ・オンライン窓口の対応履歴は、過去6月分以上が確認できること。また、履歴の内容には開始日時、終了日時、端末名、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。

6 システム関連機器

(1) システム用サーバー (1台)

形状	3U以内のラックマウント型 当市既設のラック内に設置すること
OS	Windows Server 2022以降またはLinuxベース システムが問題なく動作すること
CPU、メモリ、HDD	システムが同時に50台接続した場合でも問題なく稼働できるスペックであること ストレージは冗長化された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を内蔵していること
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、自動判別）×4ポート以上
電源ユニット	2系統に冗長化すること 電源ケーブルも用意すること
USBポート	USB3.0×2口以上
ウイルス対策ソフトウェア	Windowsの場合は本市保有のソフトウェアを指示どおりにインストールすること Linuxベースの場合は受託者で用意し、導入すること

(2) システム用無停電電源装置 (UPS) (1台)

形状	3U以内のラックマウント型 当市既設のラック内に設置すること
容量	1200VA以上
ケーブル類	サーバーとの接続に必要な電源ケーブル、通信ケーブルを用意すること
電源管理ソフトウェア	接続するサーバーに必要なものを用意すること
その他	その他、必要なオプション品を用意すること

(3) デスクトップパソコン (11台)

プロセッサ	Intel Core i5-12600 以上
メモリ	8GB 以上
OS	Windows11
ディスク	SSD 256GB 以上

ネットワークインターフェース	有線 RJ45 1000BASE-TX/100BASE-T に対応 本体内蔵、自動判別
USB ポート	USB3.0×6 口以上
キーボード	109 配列準拠 (USB 接続)
マウス	光学式マウス (USB 接続または 2.4 GHz ワイヤレス、マウスパッド要)
ディスプレイ出力	HDMI×1、ミニ D-sub15 ピン×1
環境配慮事項	国際エネルギースタープログラム準拠または省エネ基準達成率 AAA
Office	Office LTSC Standard 2024
ウイルス対策ソフトウェア	本市保有のソフトウェアを指示どおりにインストールすること

(4) ディスプレイ (11 台)

画面サイズ	23 インチワイド以上
解像度	1920×1080 以上
表面処理	ノングレア
ディスプレイ入力	HDMI
その他	支所に設置する 4 台は 180 度回転すること 回転台の設置でも可 物理ボタンがない場合はタッチパネル式とすること

(5) ウェブカメラ (11 台)

ビデオ解像度	フルハイビジョン 1080p 以上
画素数	300 万画素以上
視野角	70 度以上
フォーカスタイプ	オートフォーカス
電源	USB バスパワー駆動
その他	ディスプレイ上側ベゼルに安定的に固定できること 同等の高さになる小型の三脚でも可

(6) スピーカーフォン (11 台)

収音範囲	1m 以上
出力音圧レベル	80db (0.5m) 以上
電源	USB バスパワー駆動

(7) 書画カメラ (11 台)

画質	フルハイビジョン 1080p 以上
ズーム	デジタル 12 倍以上
最大撮影範囲	A3 用紙全体が撮影できること
フォーカスタイプ	オートフォーカス
電源	USB バスパワー駆動

(8) 表示灯 (11 台)

機能	着信時に点灯、または点滅すること
視野角	360 度

(9) その他

- ・ネットワーク接続する機器は、本市が指定する静的IPアドレスを設定すること。
- ・調達する各機器は個別の指定がない限り同一製品とし、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。
- ・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。
- ・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。

(10) 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	設置数	所属
本庁1階	浜田市殿町1番地	4	総合窓口課 保険年金課 健康医療対策課 子ども・子育て支援課
本庁2階	浜田市殿町1番地	1	税務課 資産税課
東分庁舎1階	浜田市殿町1番地	1	地域福祉課
東分庁舎2階	浜田市殿町1番地	1	環境課
金城支所2階	浜田市金城町下来原171番地	1	市民福祉課
旭支所2階	浜田市旭町今市637番地	1	市民福祉課
弥栄支所1階	浜田市弥栄町長安本郷542番地1	1	市民福祉課
三隅支所1階	浜田市三隅町三隅1434番地	1	市民福祉課

7 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、管理者向けの操作説明を行うこと。
- (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。

8 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

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) 運用保守の期間は、令和8年1月1日から令和12年12月31日とする。

9 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)

10 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。

11 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、滅失及び毀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、また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。