

当別町
リモート相談窓口構築業務委託
要求仕様書

令和5年5月

当別町

1 業務の名称

当別町リモート相談窓口構築業務委託（以下、本業務という。）

2 業務の目的

当別町では、行政サービスの窓口として、「役場本庁舎」、「総合保健福祉センター（ゆとろ）」及び「太美出張所」があるが、各拠点が離れていることから、来庁者が行う手続きや相談内容によっては、それぞれの庁舎を移動する必要があり、行政サービスにおける「距離の壁」という課題がある。また、当別町から札幌市へ通勤・通学している町民が約3,000人いることから、役場の開庁時間に窓口へ来庁するために休暇等の取得が必要なことが想定される。これらの課題に対して、従来の行政サービスは、町民に来庁してもらうスタイルであったが、リモート相談窓口を導入することにより、「庁舎所在地・居住地区・勤務先所在地」といった「場所に囚われない」with コロナ時代の新たなスタイルで、町民のライフスタイルに合った場所で、気軽に相談できる行政窓口サービスを実現し、窓口相談の利便性向上を図る。

3 基本方針

次の方針に則し、最適な提案を行うこと。

(1) 誰でも簡単に使いやすいリモート相談窓口サービスの提供

町民が最寄りのリモート相談窓口から、業務の担当職員や専門職員とオンラインで質問や相談ができる環境を提供する。町民はもちろんのこと、職員側においても、誰でも簡単に使いやすい操作感を実現することで、リモートであったとしても質の高い行政サービスを提供できる構成とする。町民側においては、タッチパネル式ディスプレイを数回タッチするだけで、簡単にリモート接続できる操作性とする。リモート接続後は、職員側から町民側の端末を遠隔コントロール可能とし、パソコン等の操作に不慣れな高齢者でも安心して利用可能な構成とする。また、書画カメラにより、紙の書類等を共有しながら、来庁せずに質問・相談できる構成とする。リモート相談窓口から、全ての窓口業務所管課へ接続でき、また、異なる部署へ転送することを可能とし、新しいスタイルの行政窓口サービスを提供する。

(2) リモート相談窓口の中長期的なサービスレベル向上の検討

リモート相談窓口を活用したサービス内容を日々ブラッシュアップしていくために、利用者数、利用者の満足度、相談完結割合などの様々な指標を収集し、定性的・定量的な分析を可能とする。

(3) 情報セキュリティ等の確保

リモート相談窓口サービスを構築及び運用していくにあたり、利用者、利用場所、

利用用途等を多面的に十分考慮のうえ、適切な情報セキュリティを確保する。

(4) 利用者に対しての柔軟なサポート体制の確保

リモート相談窓口サービスの予期せぬ不具合時等において、対面の窓口サービスの利用時と同様に、利用者が混乱することなく臨機応変に柔軟なサポートができる体制を確保する。

(5) リモート相談窓口の横展開の検討

当別町よりも札幌市への通勤・通学割合が高い連携中枢都市圏を構成する近隣市町村が複数あり、同様の課題を抱えている可能性があるため、将来的には本リモート相談窓口の仕組みを共同利用することで、札幌圏のどこに居住し、どこで働いていても、利用者のライフスタイルに合った場所で行政窓口サービスを受けられるよう、横展開を目指した構成とする。

(6) リモート相談窓口サービスの普及に向けた周知・広報の推進

ホームページ・公式SNS・広報誌等によるリモート相談窓口サービスの周知はもちろんのこと、ポスターやチラシ等による周知も行い、サービス普及を推進する。また、その周知内容においても、日々ブラッシュアップし、町民がサービスを利用したくなる要素を盛り込む内容とする。

(7) 地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドラインへの配慮

総務省の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」の内容に十分配慮のうえ、適切な情報セキュリティを確保する。

4 履行期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

リモート相談窓口は令和5年9月30日までにサービスを開始すること

5 業務の実施場所

項番	施設名	住所
1	当別町役場	石狩郡当別町白樺町58番地9
2	当別町総合保健福祉センター（ゆとろ）	石狩郡当別町西町32番地2
3	当別町役場太美出張所	石狩郡当別町太美町1480番地58太美郵便局内
4	札幌市役所本庁舎	札幌市中央区北1条西2丁目

※1階東側ロビーの一部 0.86 m ²

6 要求仕様

次の仕様に則し、最適な提案を行うこと。

(1) リモート相談窓口

- ・タッチパネル式ディスプレイを数回タッチするだけで、簡単にリモート接続できる操作性・ユーザインタフェースを有した構成とすること。
- ・リモート接続後は、職員側から市民側の端末を遠隔コントロール可能とし、パソコン等の操作に不慣れな高齢者でも安心して利用可能な構成とすること。
- ・書画カメラにより、紙の書類等を共有しながら、来庁せずに質問・相談できる構成とすること。
- ・リモート相談窓口から、全ての職員受付窓口へ接続でき、また、異なる部署へ転送することが可能な構成とすること。
- ・利用者側のユーザインタフェースの変更や拡張が柔軟に対応可能な構成とすること。
- ・コール機能により職員受付窓口を呼び出す際には、パトランプ等と連動し、呼び出し中であることが瞬時に職員が判断できる構成とすること。
- ・資料共有機能、ホワイトボード機能、映像キャプチャ機能、代理応答・保留転送機能、遠隔設定機能、自動録画機能等を有した構成とすること。
- ・遠隔設定機能は、職員が遠隔でマイク、スピーカー音量の変更ができるとともに、リモート相談窓口の端末に接続されているマイク、スピーカー機器を個別に切り替え可能な機能を有していること。
- ・自動録画機能は、リモート相談の接続開始と同時に自動で録画録音を開始する機能を有していること。
- ・相談に用いた画面等を紙に出力し、利用者提供できる方法について十分に考慮すること。
- ・コール機能の各種設定やログ確認などが容易に行える構成とすること。
- ・暗号化レベル等、十分なセキュリティ対策機能を有した構成とすること。
- ・クリアな音質、音声の途切れや遅延等を回避した高い品質を有した構成とすること。
- ・柔軟な対応、カスタマイズが可能な拡張性を有した構成とすること。

(2) 窓口設置

- ・利用者用相談窓口は、当別町役場、ゆとろ、太美出張所、札幌市役所本庁舎に設置すること。設置場所の詳細は別紙のとおりとする。
- ・職員受付窓口は、当別町役場、ゆとろにそれぞれ2台ずつ、計4台を設置すること。
- ・職員受付窓口は設置場所にとらわれない、持ち運びを可能とする構成とすること。
- ・当別町役場、ゆとろ、太美出張所のインターネット回線については、当別町にて用意

したものを使用しても差し支えない。ただし、端末設定、配線等の必要な作業は全て実施すること。利用者用相談窓口は有線接続、職員受付窓口は無線接続を想定すること。

- ・札幌市役所本庁舎には、利用可能なインターネット回線が存在しないため、リモート相談窓口を実現するために必要な回線一式を全て整備すること。整備にあたっては通信制限等によってリモート相談窓口サービス提供に支障が出ないよう、データ通信量、通信速度等を十分考慮し最適な構成とすること。
- ・利用者用相談窓口は、パーティションやブースパネル等を使用し、利用者のプライバシーを十分に保護する構成とすること。
- ・各窓口構築する機器については、漏洩対策（盗聴・改ざん対策等）、盗難対策、不正利用対策、不正持ち出し対策、脆弱性・マルウェア対策等について十分なセキュリティ対策を行うこと。

(3) 周辺機器

- ・利用者用相談窓口、職員受付窓口の全ての設置個所に対して、リモート相談窓口を実現するために必要な機器全てを提案し構築すること。
- ・周辺機器は 5 年間の継続的な運用に耐え、ストレスなく使用可能なスペックの提案を基本とすること。
- ・利用者用相談窓口に設置するディスプレイはタッチパネル対応とし、利用者が誰でも容易に視認可能な大きさを有したスペックとすること。
- ・職員受付窓口に設置するパトランプは職員が呼び出し中であることが瞬時に判断可能な機器とすること。
- ・職員受付窓口用の機器類については持ち運びを前提とし、持ち運びやすさ、堅牢性等について十分に考慮すること。
- ・リモート相談窓口利用中に相談内容が外部に漏れないように、ヘッドセット等を活用した提案とすること。ヘッドセット等の場合、音質や使用感はもちろんのこと、衛生面等についても十分に配慮すること。また、利用者は複数人で相談する場合もあることを十分に配慮した構成とすること。
- ・利用者用相談窓口のマイク、スピーカーの最低限の構成としては、当別町役場、ゆとろ、太美出張所では、ヘッドセット 2 個、スピーカー 1 個を基本とし、札幌市役所では、ヘッドセット 1 個を基本とすること。
- ・全ての機器 1 台 1 台が識別できるよう、識別番号等が判断できるシール等に見える位置に貼付すること。
- ・WindowsUpdate をはじめとしたセキュリティパッチ等を定期的かつ効率的に実施可能であること。
- ・継続的な運用に耐えうる強固で柔軟なセキュリティ対策を施すこと。

- ・機器類には盗難防止対策を施すこと。
- ・クライアント環境に係る運用全般の研修及び技術サポートを行うこと。
- ・機器類はストレスなく連続安定稼働が可能であり、快適なレスポンスが得られるように十分なスペックを有していること。

(4) その他

- ・導入年度におけるリモート相談窓口運用に係る運用管理保守について対応すること。
- ・導入年度以降の運用管理保守について、導入するシステム・機器・端末・ライセンス等全てを漏れなく保守管理し、定期保守、運用支援、障害対応等、長期の安定稼働及び運用管理負担軽減を行う内容で提案すること。
- ・札幌市役所本庁舎の窓口では、当別町職員及び札幌市職員は現地対応が困難であるため、緊急時に対応可能な体制を構成し提案すること。また、通常運用時における電源のON・OFFやセキュリティパッチ対応、監視等についても十分に考慮した具体的に現実的な運用の提案をすること。
- ・本仕様以外にリモート相談窓口の構築及び運用していくうえで必要となる機器類、設定等があれば追加提案すること。
- ・本業務遂行にあたり、必要と思われるものは全て調達に含めること。
- ・安全性、信頼性、可用性が高いものを、無駄なく効率的に調達すること。
- ・本町にとって有益と思われるより良い案等があれば追加で提案すること。
- ・セキュリティパッチや脆弱性のフィックスなど、機器及びソフトウェア等の機能及び性能を担保するために重要なものについては、動作不具合が発生しないことを確認した上で、全て最新の状態とすること。
- ・全ての施工にあたっては、長期の運用管理保守を考慮し、全機器への識別ラベル貼り付け、ケーブルへの識別タグ取り付け、整理整頓された配置、取り回し等に十分配慮すること。
- ・リモート相談窓口サービスの普及に向けた周知・広報に必要なチラシやポスターの案を提示すること。
- ・利用者数、利用者の満足度、相談完結割合等の様々な指標を収集できる構成とし、多面的な分析が可能な提案をすること。
- ・職員向け操作説明会の実施及び操作説明用テキスト（マニュアル）の作成や職員への助言、指導等を行うこと。

7 実施体制

(1) プロジェクト

- ・本業務を円滑に遂行できる体制を整備し、各担当者の責任や役割を明確にすること。
- ・プロジェクト全体を管理するプロジェクト管理者（プロジェクトマネージャー）を配

置すること。

- ・プロジェクト管理者は、プロジェクト計画を策定し、本業務を円滑に遂行するための各作業工程及び関連する業務や利害関係者との調整を行うなど、作業全体を十分に管理可能な知識、経験を有していること。
- ・プロジェクト体制を要員体制図に示すこと。
- ・作業メンバーはプロジェクト管理者から指示される作業を確実に履行できる知識、経験を有している者を選出すること。
- ・やむを得ず主要要員を交代する場合は、必ず事前に協議のうえ合意のもと、プロジェクト内で適切な引継ぎが完了したことを証明すること。また、前任者、後任者、当別町とで会議を設定し、認識合わせを行うこと。
- ・品質管理とプロジェクト内の品質管理活動が実施できる品質管理担当者を配置すること。
- ・情報セキュリティ対策について専門知識を有する担当者を配置すること。
- ・セキュリティに関する企画、実施、運用、及び分析の全ての段階で、物理的観点、人的観点及び技術的観点から、情報セキュリティを保つための施策を計画、実施すること。
- ・発生する可能性のある問題点、課題点等に対するリスク管理と予防策を実施すること。
- ・作業スケジュールの状況に応じて、担当者の増員等も検討するとともに、作業体制に変更がある場合は事前連絡及び報告をすること。

(2) 会議体

項番	会議体	内容	開催頻度
1	定例会議	全体の進捗状況、スケジュール管理、課題検討及び解決、品質管理等の報告、情報共有を行う。	月1回以上
2	検討会	各業務遂行にあたり、各種要望、支障となる問題、課題の解決のための協議等を行う。	随時
3	各種レビュー	各工程完了時に当該工程での成果物、品質、問題点等を精査し、次工程開始の判定を行う。	随時
4	完了報告会	業務完了に伴う報告及び総括を行う。	業務完了時

- ・各会議体毎に必要な資料を用意し議論を漏れなく円滑に進める工夫をすること。
- ・各会議体については全て議事録を作成し、速やかに提出するとともに、次回開催時に

再度認識合わせをすること。

(3) 進捗管理

- ・WBS等により全タスクを漏れなく洗い出し、余裕を持ったスケジューリングとともに、随時進捗の管理を行うこと。
- ・対象とする作業期間に予定していた全タスクについて、進捗状況の分析結果の報告を行うこと。
- ・遅延が生じた場合には、早急に原因を調査し、明確な改善策を提示するとともに、遅延の解消を行うこと。
- ・構築作業は、通常業務への影響がない日程で設定し、切り戻し等も考慮した余裕をもったスケジューリングで作業に臨むこと。
- ・構築作業にあたっては、職員の業務影響を最小限にする施策を講じ、段階的な作業等も十分に検討すること。

(4) 課題管理

- ・課題管理表を作成し、課題の内容、完了基準、対応責任者、期日等を明確に定め、課題の検討、解決を円滑に行うこと。
- ・各会議体において課題の対応状況を随時報告すること。

(5) 構成管理

- ・プロジェクト環境の変更に対するトレーサビリティを確保するため、構成管理対象（ソフトウェア、仕様書及び設計書等）を特定し、管理レベルを定め、適時管理を実施すること。
- ・各種成果物及び導入したシステムを構成管理の対象とすること。
- ・構成管理の対象について、ベースライン化、変更依頼、影響分析、調査、承認及び実装といった一連のワークフローを意識した管理プロセスを確立すること。

9 納品成果物

(1) 納品成果物一覧

- ・基本とする納品成果物は次のとおりであるが、その他の成果物についても必要に応じて納品すること。

項番	成果物名	内容
1	設計書	基本設計書、詳細設計書、テスト設計書、運用設計書等
2	物理構成図	物理構成図、配線図等
3	論理構成図	論理構成図、システム構成図等

4	機器設定書	機器類パラメータシート等
5	システム管理表	IP アドレス一覧、アカウント一覧、ライセンス一覧等
6	テスト結果報告書	結合・総合テスト結果、負荷テスト結果、ネットワーク疎通結果等
7	納品物一覧表	全納品物の詳細一覧等
8	各種マニュアル	利用者マニュアル、管理者マニュアル、運用マニュアル、障害時対応マニュアル、災害時対応マニュアル等
9	施工記録写真	機器類の施工前後の記録写真一覧等
10	その他プロジェクト運営に係る資料一式	各会議資料、議事録、進捗管理表、課題管理表、構成管理表等
11	証書	ライセンス証書、機器類保証書等

(2) 納品条件

- ・印刷し製本したドキュメントを正、副 1 部ずつ納品すること。
- ・電子データを CD、DVD 等に保存し、正、副 1 部ずつ納品すること。
- ・電子データは運用の中で継続して更新管理が必要な資料については、編集可能なデータも合わせて納品すること。

10 その他

- ・本業務の実施に際し、関係法令、条例及び規則等を遵守すること。
- ・本業務の実施に際し、通常業務の支障にならないように特に注意し、必要と思われる場合は協議の上で、夜間祝日等、通常業務時間外に作業すること。
- ・本業務の実施に際し、定めのない事項や、疑義が生じた場合は、速やかに本町と協議のうえ定めるものとする。