

窓口混雑マップ構築・保守等業務委託仕様書

1 業務の目的

岡山市（以下、本市という）の区役所（市民課窓口・税課窓口）、支所及び地域センターの混雑状況を可視化し、市民が来庁前に混雑状況を確認できる環境を整備することにより、来庁者の分散を促進し、窓口混雑の緩和及び待ち時間の短縮を図ることを目的とする。

また、市民に最寄りの市民窓口及び対応可能な手続きを案内することで市民サービス向上にも寄与する。

併せて、来庁者データを分析し、窓口業務の効率化及び行政サービスの向上に資することを目的とする。

※現在本市では市民サービス窓口において「行かない」「待たない」「書かない」「回らない」スマート窓口実現を図り、市民サービス向上と業務効率化を進めている。

2 業務の概要

本業務は、本市の市民窓口の所在地及び対応可能な手続き、さらに混雑状況をリアルタイムに可視化し、インターネット上の地図サービスとして市民に提供するシステムを構築するものであり、受託者は運用開始までの導入作業および運用開始後のサービス提供・保守サポートを実施するものとする。

想定する主な機能は以下のとおり。詳細は「4.システム構成概要」や「7.システム機能要件」等参照すること。

- ① 窓口混雑マップの表示
- ② 窓口詳細情報表示
- ③ 手続き別窓口検索
- ④ 代替窓口案内
- ⑤ 混雑予測
- ⑥ 管理機能（来庁状況分析等）

3 対象窓口

本業務の対象窓口は以下とする。詳細は仕様書別紙1参照。

- ① 区役所市民保険年金課及び市税事務所（以下、「4区役所」という。）

※北区役所市民保険年金課、北区市税事務所は新庁舎（11月に移転）からの稼働を想定

② 支所（4施設）

③ 地域センター（13施設）

※②③合わせて以下、「4支所・13地域センター」という。

4 システム構成概要

基本的にはパッケージシステムによる窓口混雑マップの導入を想定している。また、混雑情報を収集する仕組みは本業務内で構築すること。これらの実現に必要なネットワーク・インフラ面も本業務の調達範囲とする。対象窓口ごとの混雑情報収集の仕組みは以下の予定。

4.1 4区役所について

AIカメラによって混雑情報の収集を行うこと。可能な限り人手を介さず、自動で混雑情報が収集できる仕組みとすること。ただし、必要に応じて手動で混雑状況を登録・修正できる仕組みとすること。

新庁舎のレイアウトは仕様書別紙2を参照すること。詳細は契約締結後本市と協議すること。

中区役所、東区役所、南区役所のレイアウトについては以下岡山市ホームページより各平面図を参考にする。

<https://www.city.okayama.jp/shisei/0000002587.html>

<https://www.city.okayama.jp/shisei/0000010250.html>

<https://www.city.okayama.jp/shisei/0000006527.html>

4.1.1 AIカメラの必要台数

AIカメラのスペック等にもよるが以下台数を想定している。なおAIカメラ自体の調達も本委託内で行うこと。

【北区役所】北区市民保険年金課+北区市税事務所 4台

【中区役所】中区市民保険年金課+中区市税事務所 2台

【東区役所】東区市民保険年金課+東区市税事務所 2台

【南区役所】南区市民保険年金課+南区市税事務所 2台

4.1.2 AIカメラのスペック

- ① ONVIF：必須
- ② 解像度：FHD以上（画素（約200万画素、アスペクト比16:9）の解像度を持つ動画・画像規格）
- ③ 給電：PoE給電
- ④ PTZ（遠隔操作でレンズの向きと倍率を自在に動かせる）

4.1.3 手動での混雑情報反映について

AI カメラでの混雑情報が上手く現実の状況に適合しない場合やカメラの不具合・故障時等を想定し、カメラによる混雑状況の自動判定から手動選択に切り替えができること（管理画面からの混雑状況の手動変更等。）。また手動選択の操作時に、選択項目（混雑状況）の継続時間を設定できること。

4.1.4 留意事項

- ① 【北区役所】北区市民保険年金課及び北区市税事務所については、新庁舎に AI カメラを設置する（令和 8 年 1 1 月移転予定）
- ② 中区役所等では、外出して待つ人や駐車場の車内で待つ人も多い等、窓口ごとに個別の事情も想定されるため、それもふまえた構成とすること。（例：駐車場の人数と待合人数の割合を考慮して AI カメラの閾値設定を行い、混雑の判定をする。）

4.2 4 支所・13 地域センターについて

現地職員のボタン操作による混雑情報の提供によって混雑状況の登録ができること。（現地職員への負担が少ない方法・仕組みを想定）

ボタン操作できる機械は各支所・地域センターに 1 台ずつは用意すること。また全体としての予備機を 2 台程度用意すること。

4.2.1 ボタンの仕様・機能

- ① SIM 内臓であること
ボタン自体が通信機能を備えていること。通信環境の整備が不要で即使用可能なこと。
- ② 簡単な起動であること
電源にコンセントを差し込むだけの簡単な仕様であること
- ③ ボタンと Web 画面（管理画面）からの双方から操作できること
- ④ ボタン動作の設定変更が管理画面からできること
- ⑤ ボタン選択後、選択項目が継続する時間を設定できること
- ⑥ 混雑状況表示の ON/OFF 表示の設定ができること

4.2.2 手動での混雑情報反映について

ボタンの不具合・故障時等を想定し、管理画面から混雑状況を手動変更できること。またその変更内容を一定時間保てること。（保持する時間は数種類から選べること。）

4.2.3 備考

支所・地域センターにおいては現地工事やネットワーク配線等想定していないので、それらが不要無いシステム構成とすること。

5 基本事項

5.1 業務委託全体スケジュール

5.1.1 委託期間

契約締結日から令和13年9月30日まで

5.1.2 開発・構築・導入期間

契約締結日～令和8年10月中を想定。以下例示だが、本市と協議の上、別途詳細スケジュール等作成すること。

【詳細スケジュール（例）】

工程	期間（本番稼働まで）
要件定義・設計	1.5 か月
開発	2 か月
テスト	0.5 か月
合計	約4 か月

5.1.3 サービス提供・保守サポート期間（サービス利用期間）

本システム稼働（開発・構築・導入期間終了後の令和8年10月中を想定）から令和13年9月まで（設置した資材の撤収含む）。

本市と協議の上、別途詳細スケジュール等作成すること。

5.1.4 スケジュール注意事項

- 【北区役所】北区市民保険年金課，北区市税事務所が新庁舎で稼働するのが令和8年11月の予定のため，それまでに本番稼働の想定。北区役所以外の施設の本番稼働の時期についても，北区役所の本番稼働と合わせる予定。
- 新庁舎側の準備の関係及び稼働開始の日程を加味すると，本業務で新庁舎に実施するネットワーク工事や配線等は令和8年8月ごろを想定している。詳細は契約締結後本市と協議すること。
- 【中区役所】中区市民保険年金課・中区市税事務所，【東区役所】東区市民保険年金課・東区市税事務所，【南区役所】南区市民保険年金課・南区市税事務所のネットワーク工事や配線等のスケジュールは，契約締結後本市と協議し決定すること。

5.2 支払方法

開発・構築・導入費はシステム導入完了後一括で支払い、サービス利用費・保守費については、年度毎のサービス提供・保守工程完了後、当該年度分（サービス・保守月数に応じた金額）を一括で支払うことを基本とする。なお開発・構築・導入費は契約額全体の39%程度の想定であり、またサービス利用費・保守費は、契約額全体から開発・構築・導入費を除いた額をサービス・保守月数（60か月）で除した額を月額とする想定だが、各年度の支払額については、年度単位での予算の関係もあるため、受託者から提出された入札内訳書をもとに、本市と協議の上、決定するので注意すること。

令和8年度		令和9年度～令和13年度
開発・構築・導入費	サービス利用費・保守費	サービス利用費・保守費

5.3 協議

- 5.3.1 本業務を適正かつ円滑に実施するため、受託者は各々の業務について委託者と常に密接な連絡に努め、本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合は、委託者と受託者で協議のうえ委託者の指示に従い、業務を遂行すること。
- 5.3.2 委託者において必要と認めるときは、作業の変更又は中止をさせることがある。この場合の変更について、委託契約書に明記されていない場合は両者の協議により定めるものとする。なお、変更により必要となる工期は別に定めるものとする。
- 5.3.3 委託者は、作業責任者、主任技術者及びその他の従事者（業務の一部を委任された者、業務の一部を下請けする者を含む。）について、業務の履行又は管理に関して著しく不相当と認められる者があるときは、受託者に対して、その理由を明示して、必要な措置をとることを請求することができるものとする。

5.4 法令・条例等の適用

受託者は、業務の実施にあたり、関係する法令・条例等はこれを遵守しなければならない。

5.4.1 岡山市契約規則（平成元年市規則第63号）

5.4.2 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

5.4.3 建設業法（昭和24年法律第100号）

※ネットワーク工事・配線等の建設工事を伴う業務を実施するにあたり、受託者は建設業法に基づく建設業の許可を有していること。

5.4.4 電気通信事業法（昭和59年法律第86号）

SIM内蔵ボタン端末の運用・ネットワーク通信環境の整備を伴う本業務を実施するにあたり、受託者は電気通信事業法に基づく電気通信事業の登録または届出を

行っていること。

5.4.5 その他の関係法令

5.5 品質管理・保証等

5.5.1 受託者は、本業務を遂行するにあたり、適切な品質管理の実施及び品質の保証を行うとともに、必要な企画立案能力、技術的能力の向上に努めなければならない。

5.5.2 受託者は、品質マネジメントシステムに係る国際規格 ISO9001 の認証を取得していること。

5.6 秘密の保持

5.6.1 受託者は、業務上知り得た秘密・個人情報を本業務以外の目的に使用し、又は第三者に漏らしてはならない。

5.6.2 受託者は、業務の遂行にあたっては、「個人情報の保護に関する法律」及び「岡山市情報セキュリティポリシー」を遵守し、取得した個人情報は、その取扱いに最大限の注意を払うこと。

5.6.3 受託者は受託情報を保護するため、委託者と「個人情報の保護に関する法律」に基づく「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」を締結しなければならない。

5.6.4 受託者は、本業務において岡山市情報セキュリティポリシーにおける自治体機密性3の情報資産※を取り扱う全ての従事者（下請負先等も含む。）の所属、氏名、作業内容、取り扱う情報資産を書面で本市に報告すること。また、システムの障害発生時その他の場合において当初報告していない者が業務に従事する必要を生じたとき、又は報告した従事者が従事しなくなったときは、改めて報告をすること。

※「自治体機密性3の情報資産」とは、個人情報の保護に関する法律第2条第1号に規定する個人情報、法令又は条例の定めにより守秘義務を課せられている行政情報（前述の個人情報を除く）、法人その他の団体に関する行政情報で漏えいすることにより当該団体の利益を害するおそれのあるもの、漏えいした場合、行政に対する信頼を著しく失墜するおそれのある行政情報、情報システムに係るパスワード及びシステム設定情報のこと。

5.7 セキュリティ対策

5.7.1 受託者は、本業務で取り扱う情報を電子データとして送受信する場合は、必要に応じて、専用回線等の利用、通信の暗号化、データの暗号化、ID・パスワード設定等の情報流出対策を適切に講ずること。

5.7.2 受託者は、本業務で取り扱う情報について、適切に保管・管理を行うこと。

- 5.7.3 受託者は、本業務の終了後、委託者へ返却するものを除き、本業務で取り扱うすべての情報について、その形式・媒体を問わず、適切に廃棄等すること。電子データについては、データ消去ソフト等を用いて復元不可能な形で消去すること。ただし、岡山市情報セキュリティポリシーにおける自治体機密性3の情報資産の場合、受託者は当該データ消去後にデータ消去証明書を作成し、委託者に提出すること。
- 5.7.4 受託者が適切な対応を怠り、委託者又は第三者が損害を受けた場合は、すべて受託者の責任と負担により、信頼回復、原状回復及びその他賠償等について対応すること。
- 5.7.5 本業務の実施にあたり、委託者が情報セキュリティに関する立入り調査等を実施する場合、受託者は当該調査等を受け入れること。
- 5.7.6 受託者は、原則契約期間中、ISMS 適合性評価制度認証の認証を取得している、又はプライバシーマークの使用が認められていること。
- 5.7.7 受託者は、必要に応じて、本業務で利用する情報システム等について、アクセス制御、不正アクセスに対する防御及び監視等により、サイバー攻撃対策、情報流出対策、改ざん防止対策等のセキュリティ対策を講ずること。
- 5.7.8 受託者は、本業務で利用する情報システム等について、技術的脆弱性に関する情報（OS、その他ソフトウェアのパッチ発行情報等）を定期的に収集し、随時パッチ等を適用し、脆弱性対策を講ずること。
- 5.7.9 受託者は、コンピューターウイルス等、悪意のあるプログラムの侵入を防止するため、信頼性の高いウイルス対策ソフトを導入し、かつ、最新のバージョンのパターンファイルを適用する等により、適切に本業務を履行すること。
- 5.7.10 本サービスの提供に利用されるサーバーは国内のデータセンターに設置され、利用における準拠法は日本国法であり、管轄裁判所が日本にあること。

5.8 契約時に提出する書類

受託者は、本業務を実施するにあたり以下の書類を作成し、委託者の承諾を得なければならない。

5.8.1 委託業務着手届

5.8.2 委託作業表

5.8.3 作業責任者

5.8.4 下請負通知書（本業務の一部を下請負に付する場合に限る。）

5.9 完了時の提出書類

受託者は、システム導入工程（または保守作業を完了（年度単位）したとき）が終了した時は速やかに成果品とともに所定の様式の完了通知書を、委託者に提出しなければならない。

委託者は、完了通知書の提出を受けたときは、監督員に委託の完了を確認させ、速やかに検査の手続をとるものとする。

5.10 損害の賠償

本業務の遂行中に受託者が委託者若しくは第三者に損害を与えた場合又は第三者から損害を受けた場合は、直ちに委託者にその状況及び内容を書面により報告し、本市の責めに帰する場合を除きすべて受託者の責任において処理解決するものとし、委託者は一切の責任を負わない。

5.11 貸与資料

貸与された資料は、その重要性を認識し、取扱い及び保管を慎重に行うこと。また、本業務において貸与した関係書類は、作業終了後若しくは契約を解除されたとき又は本業務履行上不要になった場合、委託者に返還しなければならない。また、貸与資料の複製物は適切に廃棄するなど、委託者の指示に従った処置を行うこと。

5.12 作業経過の報告

本業務の実施期間中において、受託者は委託者と緊密な連絡に努め作業を遂行しなければならない。また、委託者は必要に応じて本業務の実施状況を調査し、又は報告を求めることができることとする。なお、打合せで決定し、又は委託者が指示した事項等について、受託者は定期的に、その進捗を報告すること。

5.13 第三者の権利・利益の対象となるものの利用等

5.13.1 本業務を実施するにあたり、第三者ソフトの利用が必要となる場合は、受託者の負担により委託者と当該第三者との間でライセンス契約の締結等、必要な措置を講ずるものとする。

5.13.2 受託者は、著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利・利益及び肖像権、パブリシティ権その他法的保護に値するとされている第三者の権利・利益の対象となっている素材・材料、履行方法等を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負わなければならない。

5.14 成果品の利用について

5.14.1 委託者（委託者から正当に権利を取得した第三者及び当該第三者から権利を承継した者を含む。）は、本業務で作成された帳票、表示画面について、期間の制限なく無償で、印刷物、DVD、講演・講習の媒体、手段・方法により、公表することができることとする。

5.14.2 委託者（委託者から正当に権利を取得した第三者及び当該第三者から権利を承

継した者を含む。)は、本業務で作成された帳票、表示画面を、本業務・本事業の目的若しくは運営上の必要又は本市の業務の必要により、内容を著しく損なわない範囲でその一部を削除、編集又は表現方法等を変更するなど自由に編集・加工して使用、保存及び公表（公開、配布）することができることとする。

5.15 その他

- 5.15.1 作業上必要な会議は適宜行うことができることとする。受託者は会議終了後、速やかにその打合せ記録を作成・提出し、委託者の承認を得ること。
- 5.15.2 受託者は、作業の工程において確認事項がある場合、電子メール又は書面により委託者に提出し確認を行うことができることとする。
- 5.15.3 受託者は、本業務中に事故があった場合は、所要の処置を講ずるとともに事故発生の原因及び経過、事故による被害の内容等について、直ちに委託者に報告すること。なお、事故内容によっては、外部機関への報告及び公表の対象となる場合がある。
- 5.15.4 受託者は、本業務が委託者からの委託を受けた業務であることを認識し、委託者の信頼を失墜させることのないよう本業務を実施すること。
- 5.15.5 受託者は、委託者が情報セキュリティに関連する調査、監査等に対応する場合には可能な限り協力を行うこと。
- 5.15.6 新庁舎への搬入や工事、配線等、新庁舎での作業の際に必要な各種申請は受託者自ら行うこと。各種フォーマットは契約締結後提供する。

6 業務内容

受託者は以下の業務を実施する。

- ① システム設計（なお、以下の内容については、具体的に提案し内容等協議すること。）

内容	観点
混雑マップに表示する混雑情報を収集・掲載する仕組み（システム構成等含む）	問題なく混雑情報を収集・掲載できそうか。
来庁者分散の仕組み	来庁者が分散するものとして期待できるか。 市民サービス向上が期待できるか。
混雑予測アルゴリズム（混雑予測をする方法・手順・仕組み）	混雑予想として効果的なものか
UI・操作性として、ユーザー（市民等）の使いやすさや直感的な操作性を実現するための仕組み全体	ボタン、メニュー、アイコン、入力フォーム、画面の配置や操作の流れなど、ユーザーが「見る」「触れる」「操作する」の要素において、ユーザーが使いやすいものか。

- ② システム開発
- ③ システム導入
- ④ 職員向け管理画面構築
- ⑤ ネットワーク工事・配線
- ⑥ 操作マニュアル作成
- ⑦ 職員研修
- ⑧ サービス提供・保守サポート

7 システム機能要件

7.1 窓口混雑マップ表示機能

本市内の対象窓口を地図上に表示し、各窓口の混雑状況を一覧で確認できる機能を有すること。「一覧で確認」とは、地図上に各窓口を同時に掲載することとし、画面スクロール等によって、全体や一部を同一画面に掲載することを想定している。これにより市民が窓口の混雑状況を地図上で確認できること。

なお、検索者のスマートフォンの位置情報等（GPS等）を活用し、検索者自らの現在位置を表示し、現在地から近い窓口を視覚的にわかりやすく表示できること。

表示内容等以下のとおり。

【表示内容】

- ① 窓口位置
- ② 混雑レベル（3～4段階程度を想定。）
- ③ 待ち時間

【混雑レベル表示例】

表示	状態
●（緑）（○）空き	待ち時間 10分未満
●（黄）（△）やや混雑	待ち時間 10～30分
●（赤）（×）混雑	待ち時間 30分以上

※窓口ごとに上記「状態」の表示、非表示ができること。

※混雑レベル表示の内容や段階数（例では3段階）については、例えば4段階表示等で同等のものについては可とする。詳細は契約締結後協議し決定する。

【AIカメラによる判定】

区ごとに混雑レベルの閾値を設定できること。（例：車での待ち人数が多い区はそれを踏まえた閾値設定等）

7.2 窓口詳細表示機能

混雑マップ上の窓口を選択した際に以下を表示できること。

【表示項目例】

- ① 窓口名称
- ② 窓口住所
- ③ 開庁時間
- ④ 対応手続き
- ⑤ 現在の待ち時間
- ⑥ 現在の待ち人数
- ⑦ 本日の混雑予測
- ⑧ 備考

※⑤～⑦は本市でデータが用意できるようになった場合等を想定しているが、本市ホームページに掲載している「窓口呼び出し状況

(<https://www.city.okayama.jp/kurashi/0000027223.html>)」のリンクは掲載できるようにしておくこと。

※⑧等で駐車場が狭い等必要な情報を掲載できること。

7.3 混雑状況のデータ更新機能

混雑状況データはリアルタイムで更新され、混雑マップの表示内容も更新される仕組みを有すること。

7.4 手続き別窓口検索機能

利用者が手続き内容を選択すると対応窓口を表示すること（市民が、利用したい手続き内容を選択すると、それに対応している窓口が表示できる機能を有すること）。以下例示だが、例示以外にも増加する（最大20～30程度）可能性はあり、分類方法も変わる場合がある点留意しておくこと

【対象手続き例】

- ① 住民異動届（引っ越し）
- ② 戸籍届（出産、結婚等）
- ③ 証明書
- ④ マイナンバー関連
- ⑤ 国民健康保険関連（加入等）

- ⑥ 福祉関連（児童手当申請，後期高齢者医療の申請等）
- ⑦ 市税

7.5 代替窓口案内機能

混雑している窓口等に対して，近隣の代替窓口がわかりやく把握できること。

（混雑している窓口を選択した場合，近隣の代替窓口を表示する方法や，利用者の現在地を取得し，利用者の現在地からの距離及び混雑状況に応じて表示箇所の順番が自動的に切り替わる等。）

【表示項目例】

- ① 窓口名称
- ② 待ち時間
- ③ 現在位置からの距離
- ④ 現在位置からの移動時間

※②は表示，非表示ができること

【並び順の例】

- ① 待ち時間順（表示した場合）
- ② 現在位置からの距離順

7.6 混雑予測機能

過去データをもとに混雑予測を表示できること。（4区役所を想定しているが，4支所・13地域センターを妨げるものではない）

【予測単位例】

60分単位

【表示例】

時間帯	混雑予測
9:00～10:00	混雑
10:00～11:00	やや混雑
14:00～15:00	空き

7.7 管理機能（職員向け）

職員向け管理画面を提供すること。想定される主な機能としては以下のとおりだが、業務運用上必要な機能は有すること。

- ① 各窓口の基本情報の変更等、窓口施設の設定ができること。
- ② 各窓口の手続き内容の変更等、手続き内容の設定ができること。
- ③ 管理画面から手動で混雑状況を変更できること。
- ④ カメラでの自動検知・配信の場合やボタンによる混雑状況反映の場合でも、管理画面から手動で混雑状況を変更できること。
- ⑤ 手動で変更した混雑ステータスを何時間（何分）継続するか選択できること。
- ⑥ 来庁データや混雑状況が確認できること。またその分析ができること。（CSV出力による集計も可）

【集計例】

- 日別混雑状況
 - 時間帯別混雑状況（1時間ごとを想定）
 - 対象窓口別混雑状況
- ⑦ 複数の端末からでも同時に操作できること。

7.8 窓口来庁予約ページ等の案内事項の掲載

窓口混雑マップやその詳細ページ等において、本市で用意する窓口来庁予約ページの告知やリンク、またその他の任意の告知内容がモーダル等で表示できること。

なお混雑状況を見た市民が予約ページに遷移する等、導線設計に留意すること。

7.9 発券機とのデータ連携

発券機（市民の住民異動や戸籍の届、証明書発行の順番待ちを管理するもの）とのデータ連携が可能であること。ただし現時点では発券機システムの保守業者とのデータ連携の調整はできていないため、今後必要に応じて対応可能なシステムとすること。なおデータ連携項目としては、住民異動や証明書発行等それぞれの業務単位の待ち人数等を想定している。

8 非機能要件

8.1 可用性

本システムは原則として24時間365日利用可能とすること。

稼働率99%以上

8.2 レスポンス

混雑マップや窓口選択時等の画面表示がスムーズであること。アクセスが集中しても問題無く使用できること。

8.3 同時アクセス

1000 ユーザー以上

8.4 利用デバイス

本システムは、市民がスマートフォン、タブレット、パソコン等の各種端末から閲覧可能であること。なお専用アプリを必要とせず、インターネットブラウザ等から閲覧できること。

8.5 セキュリティ

以下を満たすこと。

- ① 通信は暗号化通信（HTTPS）を使用すること。
- ② カメラに映る人の画像はブラー加工して保存されること（生データは保存せず、個人が特定できるデータを保存しないこと。）。
- ③ 管理者画面は ID/PW による認証ができること。
- ④ 本市の情報セキュリティポリシーに準拠すること。

9 ネットワーク・インフラ関係

- ① 今回構築するシステムに関して、ネットワークは本市の庁内 LAN は経由せず本業務内で準備すること。
- ② 必要な工事・配線作業等は本委託内で実施すること。新庁舎のレイアウトは仕様書別紙 2 を参照すること。詳細は契約締結後本市と協議すること。
- ③ 本市から用意するのは庁舎の電源および電力のみとなるので、それ以外は受託者が用意・施工すること。
- ④ ネットワーク機器等のハードウェアの設置場所は、契約締結後に本市と協議の上決定する。（一部空配管等準備してある場所もあるため）
- ⑤ 必要な現地調査は本業務内で実施すること。

10 来庁時案内用モニター

基本的には来庁前に混雑状況を確認できる環境を整備することにより、来庁者の分散を促進することを目指しているが、混雑マップのことを知らずに来庁した市民への周知用に、混雑マップを表示できるモニターを用意すること。場所は 4 区役所それぞれに 1 台ずつの想定

とする。なお無線の HDMI 等の通信機器も本業務内で用意すること。

モニター仕様

サイズ：40インチ程度

自立スタンド等

(設置場所の都合に合わせて変わる可能性あり)

11 マニュアル作成・職員研修

管理者向けのマニュアルを提供すること。また必要に応じて管理者向けに研修を行うこと。

【研修形式】

- 集合研修（現地かオンライン。本市と協議の上決定する。）
- 回数：2～3回程度

12 サービス提供・保守サポート業務（サービス利用期間）

本システム稼働～令和13年9月までをサービス利用期間とし、受託者はその間、今回導入したシステムを本市が問題なく利用できるようにすること。なお、その費用及び受託者が準備したネットワーク環境で生じる通信費等は、本委託内で受託者が負担するものとする。

またその間受託者はシステムの安定運用のため、以下の保守サポートを提供すること。

① 障害対応

(i) 緊急時対応体制の構築

速やかに障害復旧ができる体制を構築すること。体制図を作成の上、委託者へ提出すること。また、体制が変更になった場合は、速やかに更新し、委託者へ提出すること。

(ii) 障害検知・通報（本市開庁日の8:00～18:00）

本システムに係る警告・障害を検知した場合、不具合が発生した場合、本市からの不具合・障害の連絡があった場合等には、1時間以内に一時対応を行うこと。

(iii) 障害原因調査

障害の原因及び状況を調査し、直ちに委託者に報告すること。

(iv) 障害復旧

障害内容及び影響を考慮のうえ、直ちに復旧作業を実施し、その結果を速やかに委託者に報告すること。

② 問い合わせ対応（本市開庁日の8:00～18:00）

③ ソフトウェア更新

④ システム監視

⑤ 軽微な設定変更

⑥ ハードウェア故障時の修理、交換、またそれに伴う設定作業等

(機器本体は少なくとも1年間は保証すること)

⑦ データのバックアップ

13 プロジェクト管理

- ① 受託者は、委託者の視点に立って、本業務が効率的かつ適正に実施されるように、また本業務の目的や委託者の目的や委託者の要求するサービス水準を達成できるように、すべての工程におけるプロジェクト管理（各作業の進捗状況の把握、委託者が見落としがちな要件の指摘、課題・問題点の早期発見と解決策の検討、委託者への迅速な状況報告等）を徹底すること。
- ② プロジェクト管理を行う者は、十分なコミュニケーション能力を持つのみならず適切な課題解決策、方法論を提案でき、実績や知見、新たな発想等に基づいて、円滑・確実にプロジェクト推進できる能力を有すること。また、プロジェクトの要員の作業分担と作業量を適切に把握・管理し、計画の遅れが生じるなど課題・問題等が発生した場合は、早急に原因を調査し、要員の追加や担当者の変更等、体制の見直しを含むリカバリプランを提示し、委託者の承諾を得た上で、これを実現すること。

14 成果品

受託者は以下を納品すること。なおマニュアルや書類の関係については、冊子1部と電子データ両方を提出すること。

冊子：原則として日本産業規格A列4番とし、印字文字が極小となるなどの弊害が生じる場合には、A列3番とする

電子データ：Microsoft365のWord等で作成した文書ファイルで委託者が再利用できるもの及びPDFファイル。ウイルスチェック（電子媒体によるデータ納品についてはすべて最新のパターンファイルを適用したウイルス対策ソフトにより検査したうえで納品すること。納品物がウイルスに感染していることにより、委託者又は第三者が損害を受けた場合は、すべて受託者の責任と負担により、信頼回復、原状回復、及びその他賠償等について対応すること。）は実施しておくこと。

- ① 設計書
- ② 操作マニュアル
- ③ 運用・管理者マニュアル
- ④ テスト結果報告書
- ⑤ 研修資料
- ⑥ その他作成した資料

15 その他

- ① 本市が提供する資料等は、その管理に万全を期すとともに、本業務を遂行する以外の目的で使用してはならない。
- ② ドメインを取得する場合、使わなくなっても3年間はドメインを保持できるようにすること。
- ③ 受託者は、業務の着手前及び業務中には本市と十分な協議を行うこと。
- ④ この仕様書に定める事項及び明記のない事項について、疑義が生じた場合は双方協議し明確にするものとする。