

長門市テレビ窓口システム導入業務 仕様書

令和8年9月

長門市総合政策部デジタル戦略課

1. 業務の名称

長門市テレビ窓口システム導入業務（以下「本業務」という。）

2. 本業務の目的

長門市（以下「本市」という。）では、複数の手続きのために移動して回ることなく、テレビ窓口越しに手続や相談を行える環境を整備することを目的としてテレビ窓口システムを導入する。これにより、来庁者の負担軽減と手続の円滑化を図り、「回らない」ワンストップ窓口の取組を促進する。あわせて、将来的には支所・出張所等ともテレビ窓口システムで接続し、拠点間で同等の窓口サービスを提供することで市民サービスの一層の向上を図るとともに、防災時における代替窓口・遠隔支援としての活用も見据える。

3. 本業務の履行期間

(1) 構築期間：契約締結日から令和 9 年 1 月 3 1 日

(2) 保守期間：令和 9 年 2 月 1 日から令和 9 年 3 月 3 1 日まで

4. 業務範囲

受託者は、次の業務を行うこと。なお、本仕様書に明記されていない事項であっても、テレビ窓口システムを構成するに当たり当然備えるべき性能及び機能については完備するものとし、システム全体として正常に機能させること。

(1) テレビ窓口システム一式（機器・ソフトウェア・利用ライセンス等）の調達及び納入

(2) 各設置場所への機器の搬入、設置、配線※、初期設定及び接続試験

※別途工事にて、各設置個所近辺に接続可能な LAN ポートを用意する。

(3) 来訪者向け待受画面（市の指定する案内画像）の初期設定

(4) 職員向け操作説明（研修）の実施

(5) 運用開始後の保守・サポート及び機器保証

5. 設置場所及びシステム構成

5.1 設置場所及び区分

市民利用側（来訪者が利用する窓口端末）2 地点、職員応対側（職員が応対する端末）3 地点、ながとテレビ応対側 1 地点の計 6 地点に設置する。

地点	区分	設置場所	主な用途
①	市民利用側	長門市役所本庁舎 1 階ロビー	来庁者が用件に応じて担当課職員ならびに必要な窓口を呼び出し、相談・手続案内を受ける。
②	市民利用側	俵山出張所	出張所来訪者が本庁担当課の職員と相談・手続を行う。
③	職員応対側	市民窓口課	住民異動・証明書等

			に関する相談への対応
④	職員対応側	生活環境課	生活環境関係の相談への対応
⑤	職員対応側	上下水道局	上下水道関係の手続・相談への対応
⑥	ながとテレビ対応側	ながとテレビ	ケーブルテレビ手続・案内への対応

※具体的な設置位置は契約締結後に市が指定する。

5.2 接続形態

- (1) 市民利用側の各端末から、用件に応じて職員対応側の各端末を呼び出す1対1の接続を基本とする。
- (2) 通信はインターネット回線を利用する（回線は市が用意する既設回線を使用。閉域網・専用線は使用しない）。ただし、他の業務への影響を小さくするため、通信帯域等の制限が可能であること。

6. 参考機器構成

1 地点当たりの構成の目安は次のとおりとする。機能要件を満たす場合は、提案者の判断による構成（機器の統合・変更等）を妨げない。なお、本仕様書に記載がなくても、システムの要件を満たすために当然必要となる機材（ケーブル類、アダプター、取付金具等）は、受託者の負担で配備すること。

1 市民利用側（①・②の2地点） 各地点につき次の一式

品名	数量
遠隔窓口端末（通信端末本体）	1台
対話用カメラ	1台
スピーカーマイク（エコーキャンセラー搭載・USB給電）	1台
23型以上の液晶ディスプレイ	1台
用件別呼出ボタンスイッチ（複数用件対応） ※タッチパネル式ディスプレイで同操作ができる場合は不要	1台
書画カメラ（書類提示用）	1台
待受画面（市指定の案内画像）の設定	一式

2 職員対応・ケーブルテレビ側（③～⑥の4地点） 各地点につき次の一式

品名	数量
遠隔窓口端末（通信端末本体）	1台
対話用カメラ	1台
スピーカーマイク（エコーキャンセラー搭載・USB給電）	1台
23型以上の液晶ディスプレイ	1台
応対用ヘッドセット（ノイズキャンセリング機能付）	1台

パソコン画面入力ユニット ※端末本体に機能を有する場合は不要	一式
-----------------------------------	----

共通

品名	数量
訪問設置・初期設定・接続試験	6 地点分
システム利用料（年額・保守サポートを含む）	6 端末分
操作説明指導料	6 地点分

7. 機能要件

提案するシステムは、次の要件を満たすこと（「望ましい」と記載した要件を除き、必須要件とする。）

7.1 端末・構成に関する要件

- (1) 来訪者・職員が利用する通信端末は、窓口用途向けの専用端末であること。
- (2) OS 更新等の簡易な操作を除き、複雑な保守作業を市職員に求めない構成であること。
- (3) 電源及びネットワークに接続することで速やかに利用可能となること。
- (4) 24 時間 365 日の運用が可能であること（市の都合、メンテナンスにより利用しない時間帯を除く。）。
- (5) 表示言語は日本語に対応していること。

7.2 操作性に関する要件（市民利用側）

- (6) 来訪者が少ない操作で容易に当該用件の担当課（職員対応側端末）を呼び出せること。アプリケーションの起動、会議 ID・URL の入力、画面内の過剰な操作等を要しないこと。
- (7) 用件別呼出ボタンは、4 件以上の用件（接続先）を登録できること。
- (8) 呼出先（担当課）の追加・変更が、運用開始後も柔軟に行えること。
- (9) 通話終了後は、自動的に待受状態に復帰すること（来訪者による終了操作の失念があってもシステム利用に支障が生じないこと）。
- (10) 来訪者に機器の操作をさせないため、職員対応側から市民利用側のカメラ、マイクの ON・OFF 切替（又は音量の調整）、スピーカーの音量調整等を遠隔で操作できること。

7.3 操作性に関する要件（職員対応側）

- (11) 着信時に、簡単な操作で速やかに応答できること。また、着信を通知する方法は複数あることが望ましい。
- (12) どの市民利用側端末（窓口）からの着信であるかを画面上で確認できること。
- (13) 通話中に、簡単な操作で他の職員対応側端末を追加で呼び出し、3 地点間の通話ができること（用件が複数の課にまたがる場合の引継ぎ・同席対応を想定）。なお、引き継ぎをスムーズに行うため、市民を除く職員間で会話ができること。

7.4 映像・音声に関する要件

- (14) ビデオサイズ（解像度）及びフレームレートは可変であること。また、解像度は 1920×1080（フル HD）が、フレームレートは 30fps がそれぞれ選択可能であることが望ましい。
- (15) エコーキャンセラー搭載のスピーカーマイクにより、ハウリングや音の途切れなく自然な会話ができること。
- (16) スピーカーマイクは USB 給電方式とし、電源アダプターを必要としないこと（窓口周りの配線の安全性確保）。
- (17) 職員応対側は、ノイズキャンセリング機能を備えたヘッドセットによる応対に対応すること（執務室内での音漏れ防止及び相談内容のプライバシーへの配慮）。

7.5 窓口業務支援に関する要件

- (18) 市民利用側に設置する書画カメラにより、申請書・本人確認書類等（A4 サイズを想定）の書類を職員応対側から確認できること。
- (19) 市民利用側端末は、対話用カメラ及び書画カメラの 2 系統の映像入力を備え、通話中に映像を切り替えられること。
- (20) 職員応対側のパソコン画面（申請様式、案内資料等）を市民利用側のディスプレイに表示し、画面を見せながら説明できること。
- (21) 待受時に、市が指定する案内画像（フルハイビジョン）を表示できること。

7.6 通信・セキュリティに関する要件

- (22) インターネット回線を利用し、通信は暗号化されること。
- (23) 回線の混雑により、通話が途切れることがないようにするため、「自動的に通信速度（映像品質）を調整する機能」または「一定の帯域を保持する機能」のいずれかを有すること。
- (24) 他の業務システムへの影響を抑えるため、通信帯域の上限を設定できること。
- (25) 通話時における通信量は、1 地点当たり 7Mbps 以下であること。
- (26) あらかじめ許可された拠点（端末）のみが接続できるよう、接続制限を設定できること。

7.7 拡張性に関する要件

- (27) 将来の設置地点の追加（出張所・公民館等への展開）に、機器の追加により柔軟に対応できること。
- (28) 必要に応じて、3 地点以上の同時接続（多地点通話）が可能であること。
- (29) 窓口で使用する端末と同一の機器により、拠点間の会議・打合せにも利用できること。

7.8 導入実績に関する要件

- (30) 提案するシステムは、国内の地方公共団体等における窓口・受付用途での

導入実績を有すること（製造元による実績を含む。実績は業務実績調書に記載すること）。

8. 保守・サポート要件

- (1) 機器及びソフトウェア等は、稼働後 5 年以上の利用に耐えうる性能及び構成とし、稼働後 5 年間のシステムサポート対応（機器保証を含む。）を本業務の提案額に含めること。ただし、対話用カメラ、マイク、スピーカーに関しては、1 年以上の保守を行うこととし、保守対応可能な期間を提案書に明記すること。
- (2) 日本語による国内のサポート窓口（電話等）を有し、操作に関する問合せ及び障害受付に対応できること（受付窓口は一本化すること）。対応時間は、基本保守時間は開庁日 8 時 30 分から 17 時半まで（年末年始等を除く。）とすること。
- (3) 障害時には 1 次切り分け（端末・回線等）を行い、機器故障時には、代替機の発送または予備機による速やかな復旧ができること。なお、障害時の対応については提案書に明記すること。
- (4) 契約期間中にソフトウェアの更新があった場合は、提供すること。
- (5) 保守・サポートに要する費用について、システム利用料に含まれる範囲と別途費用となる範囲を見積内訳書において明確に区分すること。

9. 設置・研修

- (1) 機器の設置は、各設置場所への訪問により行い、搬入・組立・配線・動作確認までを含むこと。
- (2) 設置に当たっては、事前に日程及び作業方法に関する書面を市に提出し、市の指示に従うこと。設置位置・電源・ネットワーク環境は事前に市と協議すること。
- (3) 構築期間中に職員向けの操作説明（研修）を実施すること（実施形式・回数は提案によるが、応対する全職員が基本操作を習得できる内容とすること）。

10. 成果物

- (1) 次に掲げる成果物を本市が指示する期限までに提出すること。なお、提出する成果物の様式、記載内容及び納入時期等の詳細については、事前に本市と協議し、承認を受けること。
 - ① 実施計画書
 - ② システム設計書・設定書
 - ③ システム構成図
 - ④ システムテスト計画書、結果報告書
 - ⑤ システム管理者向けマニュアル・利用者向けマニュアル
 - ⑥ キックオフ会議や打ち合わせ等の議事録
 - ⑦ その他本業務において作成したドキュメント
- (2) 成果物は、紙媒体 1 部及び電子媒体（USB メモリ等）1 式を提出すること。ただし、利用者向けマニュアルは紙媒体で各地点分納入すること。

- (3) 本業務に係る全ての成果品の著作権（著作権法第 21 条から第 28 条に規定する権利を含む）は、本市に帰属すること。なお、受託者は本市または本市が指定する第三者に対し、著作権者人格権を行使しないものとする。ただし、成果品にこの契約の前から受託者が著作権を有するもの又は第三者が権利を有するパッケージプログラム（無償提供のもの、いわゆるフリーソフトを含む。）の著作権は、受託者又は当該第三者に留保されるものとする。
- (4) 成果物は、本市の取組の一環として公表する可能性があること。ただし、公表の内容については、本市と受託者が協議して決定するものとする。

11. スケジュール

- (1) 契約締結後速やかに着手し、機器手配・設置計画を市に提示すること。
- (2) 令和 9 年 1 月中までに全地点の設置・接続試験を完了し、市の検査を受けること。
- (3) 令和 9 年 2 月より運用が開始できるようにすること。
- (4) 運用に支障が生じないように、運用開始月の前月に研修を実施すること。

12. 実施計画書の提出

- (1) 受託者は、本業務の履行にあたり、予め、実施内容、実施体制、実施スケジュール等を記載した実施計画書を提出し、本市の承諾を得ること。
- (2) 受託者は、実施計画書の提出にあたり、キックオフ会議を開催し、実施計画書の内容について、説明を行うこと。
- (3) 受託者は、委託期間中、随時、進捗状況を報告すること。

13. 検収

- (1) 受託者は、本業務完了後、速やかに業務完了報告を行うこと。
- (2) 本市は、成果物の納品から 2 週間以内に検査を行い、その結果不備が認められた場合、受託者は、可能な限り速やかに不備を解消し、修正した成果物を再度納品すること。本市は、再度納品された成果物の検査を速やかに行う。なお、修正に係る費用は受託者の負担とする。

14. 再委託

- (1) 受託者は、本業務の全部又は一部を第三者に委託又は請け負わせてはならない。ただし、予め書面により本市と協議し、承認を得た場合はこの限りでない。
- (2) (1) により本市が承認した場合、承認を得た第三者も受託者としての義務を負うものとし、受託者は、当該第三者にこの義務を遵守させるために必要な措置をとらなければならない。
- (3) (1) により本市が承認した場合であっても、受託者は、本市に対し、承認を得た第三者の行為について全責任を負うものとする。

15. 機密保持

- (1) 受託者は、本業務の実施にあたって知り得た情報を他に漏らしてはならな

- い。この契約が終了し、又は解除された場合においても同様とする。
- (2) 受託者は、本市から提供された資料等（以下「資料等」という。）を厳重に取扱うものとし、本業務の目的以外のために利用し、又は第三者に提供してはならない。
 - (3) 受託者は、資料等を本業務の目的以外のために複写及び加工してはならない。
 - (4) 受託者は、本業務終了後、速やかに資料等を返還すること。

16. 個人情報の保護について

受託者は、個人情報の取り扱いにあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）その他関係法令を遵守すること。

17. 特記事項

- (1) 本業務実施中におけるコンサルティング・調査・報告・交通費等の一切の経費は、本業務の委託金額に含まれるものとする。
- (2) 受託者が使用するWEB会議・研修の実施に必要な設備及び機器等は、受託者の費用と責任において用意するものとする。
- (3) 本市は、仕様書に定める事項に逸脱する行為が認められた場合には、受託者に対して調査を命じ、又は契約を解除し、若しくは損害賠償を請求することができるものとする。
- (4) 契約や支払に関する書類など、本業務に関する資料を業務完了年度の翌年度から起算して5年間保管すること。
- (5) 本業務の実施にあたり、受託者の作業範囲外において本市が利用しているネットワーク機器の設定変更が想定される場合は、提案資料に記載すること。

18. その他

- (1) 受託者は、打ち合わせの内容について議事録を作成し、提出すること。
- (2) 受託者は、本仕様書に定めのない事項又は本業務の実施に関して疑義が生じた場合は、速やかに本市と協議し、双方合意の上、対応するものとする。