

令和7年度 伊万里市オンライン相談システム導入業務 仕様書

1 委託業務の名称

令和7年度 伊万里市オンライン相談システム導入業務（以下「本業務」という。）

2 業務の目的

オンライン相談窓口システムの構築により、他人の視線を気にすることなく個人が所有するスマートフォンからログインすることで「市役所に行かなくても容易に相談できる窓口」を構築し、いつでも好きな時間に相談し、迅速で最適な回答を提供することで、これまで以上に地域住民に寄り添ったサービスを提供する。

3 履行期間

契約締結日から令和7年12月26日まで

4 運用開始日（予定）

令和8年1月1日

（令和7年12月1日から12月26日までは非公開の試験運用期間とし、システム利用料については発生せず、本業務内で対応すること。）

5 履行場所

伊万里市立花町（伊万里市役所）地内

6 業務内容

主な業務委託内容は下記のとおりとする。

- （1）システム構築作業（基本設計、詳細設計、システム構築）
- （2）利用環境の提供
- （3）運用テスト
- （4）各種操作マニュアルの作成
- （5）操作研修会の実施
- （6）その他、本業務に必要なすべてのこと

7 対象業務

令和7年度 児童相談、妊産婦・育児相談

令和8年度以降は、消費生活相談、婚活相談、移住相談、聴覚障がい者相談等へ順次相談カテゴリを拡大する予定であり、相談カテゴリの拡大分については今回提案する利用料の範囲内で実施すること。

8 システム基本要件

システムの基本要件を以下に定め、全て満たすものとする。

- (1) システムは ASP または SaaS 方式とする。なお、管理者側クライアントの利用環境は LGWAN 環境またはインターネット環境で利用できること。なお、インターネット環境で使用する場合、LGWAN 系端末上でインターネット環境を閲覧する仮想ブラウザ「RevoWorks Browser」でも利用できること。
- (2) 安全性、安定性、拡張性が確保されたシステム構成であること。
- (3) 本業務の実施に当たっては、令和3年4月30日付で総務省から発表された「政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE利用調査状況を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」に則り、LINEヤフー社のデータセンターにデータを残さず、本業務で利用するデータセンターにデータを保管する方式を提供すること。
- (4) 管理者側クライアントは、Microsoft 社の Edge、Google 社の Chrome 及び Adobe 社の Acrobat Reader 以外の特別なアプリケーションソフトをインストールすることなく、業務に必要な操作が可能であること。（完全 Web 方式対応で処理が可能なこと）
- (5) 利用者側クライアント及び管理者側クライアントにおいては、システム利用環境に依存しないことが望ましいが、推奨する動作環境として、以下の項目を満たすこと。

<管理者側クライアント PC>

OS	Windows10 以降
ブラウザ	Microsoft Edge, Google Chrome (各最新版)
Adobe Reader	Acrobat Reader (最新版)

<利用者側クライアント PC>

OS	Windows10、macOS 11 以降
ブラウザ	Microsoft Edge, Google Chrome, Safari, Firefox (各最新版)
Adobe Reader	Acrobat Reader (最新版)

<利用者側スマートフォン・タブレット>

キャリア	NTT ドコモ, au, Softbank, 楽天
OS	iOS16, Android12 以降
ブラウザ	Microsoft Safari, Google Chrome (各最新版)

- (6) システムの定期的な機能強化（無償提供）による品質改善を行い、使いやすいシステムを提供すること。
- (7) システムの機能検証を行なうためのテスト環境をシステム稼動前に準備すること。またテスト環境においても ASP 方式等とし、稼動後も職員が随時、機能検証を行うことができるようにすること。

- (8) 職員端末の同時接続数は20台程度を見込んでおり、性能上問題なく利用できるシステムであること。
- (9) 契約解除時には、システム上のデータを保存するとともに、他システムへの乗り換えにあたっては、市の求めに応じて無償でデータを提供すること。

9 システム機能要件

別添様式第8号「機能要件確認票」を参照すること。

10 データ登録要件

- (1) 職員登録データ等の初期登録や相談カテゴリの設定に関しては、受託業者が実施すること。稼動後の変更、追加に関しては原則、本市が実施する。
- (2) 相談者、相談内容等のシステムへの登録については原則として、本市が実施する。
- (3) 本市が上記の登録作業を実施するにあたっては、受託業者がそのサポートを行うこと。

11 セキュリティ要件

- (1) インターネット通信は、TLS1.2以上による暗号化通信に対応していること。
- (2) 端末に利用者登録情報などの個人情報自動的に保存されないこと。
- (3) 脆弱性対策としてOSやアプリケーションに対して必要に応じてセキュリティパッチの検証と適用を行い、安全性・信頼性を確保すること。
- (4) データセンター内システム機器には、必要に応じてコンピュータウィルス検知・駆除等の対策を導入すること。
- (5) データセンター内システム機器には、必要に応じて不正アクセス防止・検知等の対策機能を導入すること。
- (6) OSやアプリケーション等については常にバージョンアップし、最新のものを使用すること。

12 データセンター要件

- (1) システムを設置するデータセンターの所在地は国内とする。
- (2) ISMAPやISO/IEC27001等のセキュリティ関係の認証を受けていること。
- (3) 24時間365日体制でのサーバ運用監視を行い、障害発生時には迅速な対応ができること。(保守メンテナンス時間は除く)
- (4) 地震・火事等の災害発生時に、迅速に復旧できる対策が取られていること。
- (5) 停電時において電力会社から2系統による受電・切り替えが可能でシステム機器への電源供給が絶たれないこと。

- (6) 電力会社から電源供給が止まってしまった場合に備えて、自家発電装置による電源供給が可能であること。
- (7) 自家発電装置による切り替えが行われた場合でもシステム機器を瞬断することなく稼働させるために、UPS 装置から電力供給が可能であること。
- (8) サーバ室には、空調設備を 24 時間 365 日の連続運転で機器が適温に保たれるように複数台設置してあること。
- (9) 空調設備には漏水対策が施されていること。
- (10) 地震対策（震度 7 クラスの地震にも耐えられる）が施されていること。
- (11) サーバ室の出入口には IC カードや生体認証による入退出管理システム等を設置し、不正侵入に対する監視・管理措置が施されていること。

1.3 操作研修要件

システムの機能を理解し、操作方法等を習得するために、システム管理者及び相談窓口である担当部署に対し、操作マニュアル等を用いて操作研修を実施すること。事前準備や講師等は受託者が行い、研修場所の提供は本市が行うこととし、研修方法や日程等については本市と別途協議の上実施するものとする。なお、現時点でシステム管理者約 4 名、相談担当部署職員約 20 名の研修を想定している。

1.4 成果物

本市が現在予定する成果物は以下のとおりとし、紙媒体及び電磁的記録媒体各 1 部ずつ納品すること。電磁的記録媒体による納品については、Microsoft Office または PDF のファイル形式で作成し、CD-R 等の電磁的記録媒体に格納して納品すること。なお、成果物の内容の詳細については、本市と別途協議の上決定する。

- (1) 業務完了報告書
- (2) WBS（工程表）
- (3) 要件定義書
- (4) 操作マニュアル（システム管理者向け、相談者向け）
- (5) 協議議事録

1.5 システムの運用及び保守

システムの稼働開始後の運用及び保守については、別途契約するものとし、要件については以下のとおりとする。

- (1) システムの運用期間は、令和 8 年 1 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日までを想定（27 か月間の長期継続契約の予定）している。特にシステム公開当初、現場に混乱が発生しないよう運用支援を行うこと。

- (2) システムは24時間365日稼働するものとする。ただし、システムのメンテナンス等を実施する場合はこの限りではない。
- (3) システムのメンテナンスを実施するために一時的にシステムを停止する際は、事前に本市の承認を得るとともに、システムトップページにその内容及び期間を予告周知し、システムメンテナンス中も可能な限りその旨を周知するものとする。
- (4) システム管理者からの操作質問全般に対して、電話またはメールでの問合せに迅速に対応できる体制をとるものとする。受付時間として、午前9時から午後5時を最低限の受付時間（土・日・祝日及び年末年始を除く）とする。ただし、障害や事故発生等の緊急時には、この限りではない。
- (5) 利用者に影響を与える障害発生時においては、速やかに対応するとともに、本市へ初動体制について報告を行うこと。また、回復予定時間や対応方法等について、本市へ通知すること。障害復旧後には、原因の分析と再発防止策を本市へ報告すること。
- (6) バックアップはシステム停止を伴うことなくバックアップ取得可能な環境を構築すること。バックアップ対象はシステム全体とし、常に最低でも週次でバックアップを取得すること。
- (7) 受託者は、ブラウザ（Edge, Chrome, Safari, FireFox）のバージョンアップに伴う対応及び動作検証を、ブラウザのバージョンアップデータの配信後遅延なく行うものとする。

動作検証の結果、使用に支障が認められる場合は、ブラウザのバージョンアップに伴う対応を実施するまでの間、支障の内容、対応の見込み等について、お知らせ機能等を利用して利用者に周知するための文案を本市に示し、承認を得たうえで、対応を進めるものとする。

1.6 支払方法

(1) 導入業務委託料

導入業務委託料については完了後一括払いとし、受託者は業務完了後に本市へ当該請求を行い、本市は適正な請求書を受理した日から起算して30日以内に支払うものとする。

(2) システム利用料

運用開始後のシステム利用料については毎月払いとし、受託者は各月終了後に本市へ当該月分の請求を行い、本市は適正な請求書を受理した日から起算して30日以内に支払うものとする。なお、令和7年12月1日から12月26日までの非公開の試験運用期間については、システム利用料は発生せず、導入業務委託料内での対応とする。

1 7 その他留意事項

(1) 関連法規

関連法規及び本市条例並びに伊万里市情報セキュリティポリシー等を遵守すること。

(2) 守秘義務

本業務において知りえた情報（一般的に公表されている情報を除く）は本業務の目的以外に使用し又は第三者に開示もしくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置をとるものとする。また、個人情報保護については、個人情報の保護に関する法律その他関係法令等の規定を適用する。

(3) その他

本仕様書に記載のない事項に関し、必要と思われるものは別途協議の上、決定するものとする。