鹿児島市税務相談窓口システム導入業務仕様書

１　業務名

鹿児島市税務相談窓口システム導入業務

２　目的

市税の賦課徴収事務を市民税課、資産税課、納税課、谷山税務課（以下、「本庁等」という。）に集約することに伴い、伊敷支所、吉野支所、吉田支所、桜島支所、東桜島合同庁舎、喜入支所、松元支所及び郡山支所（以下、「各支所」という。）に来庁された市民の相談・問い合わせに対応するため、各支所と本庁等をオンラインで接続し、モニター画面を通して直接会話ができるシステムを導入する。

３　履行期間

契約締結日の翌日から令和８年３月３１日まで

(1) 導入業務

契約締結日から令和７年９月３０日まで

(2) システムの利用及び保守

令和７年１０月１日から令和８年３月３１日まで

４　業務の概要

(1) 概要

本庁等及び各支所の税関係の窓口をオンラインで接続し、各支所に来庁された市民が本庁等の職員と税務相談窓口システム（書画カメラ等）を利用して、直接会話をしながら申請書等の記入を行うことで、本庁等に行くことなく、最寄りの各支所で手続きや相談を行えるようにする。

(2) システムの構築

本書記載の仕様を満たすシステムの構築を行うこと。

(3) 機器及びソフトウェアの調達

本書記載の仕様を満たすシステムを稼働するために必要な機器及びソフトウェアを本庁等及び各支所に調達すること。（搬入、設置及び設定等を含む。）

(4) 職員を対象とした操作説明

システムの利用に関する職員を対象とした操作研修会の実施

(5) 保守

システムの稼働に必要となる運用保守を行うこと。

(6) 成果物

工程ごとの成果物は、原則として工程着手前に作成し、承認を得るものとする。なお、搬入後１年間は、媒体破損、データ及びプログラム不良による納入物の再作成及び修正を保証できるように、受注者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。

また、提出は印刷物１部、記録媒体（CD-ROM 等）１部とする。記録媒体は、加工が可能なMicrosoft® Office 製品（「Excel」、「Word」、「PowerPoint」を原則とし、本市のクライアントＰＣで読み取り可能な形式で提出すること。

No.	工　程	名　　称	内　　容
1	事業着手時	業務計画書	本業務を運営するための計画書。本市と受注者の分担を明示し、契約締結後、７営業日以内に本市に提出すること。
2		業務責任者及び業務従事者リスト	業務の責任者及び従事する者のリスト
3	随時	打合せ議事録	打合せの内容を記録するもの。打合せ日から３営業日以内に作成
4	導入業務の完了時	システム構成図（機器構成図を含む）	運用するために必要となる設置する機器の仕様やシステムの構成を記載したもの
5		運用管理操作マニュアル	システム管理者が操作するシステムの操作方法等を記載したもの
6		利用者操作マニュアル	職員及び市民が操作するシステムの操作方法等を記載したもの

５　導入スケジュール

業務については以下のスケジュールを基本とする。

(1) システム関連機器の設置及び設定、マニュアルの納品

令和７年８月下旬まで

(2) 操作研修会

令和７年９月上旬まで

(3) システム運用開始

令和７年１０月１日（水）

６　要件定義

(1) 基本要件

①　本システムについては、稼働後５年間の使用に耐え得るシステム性能及び構成とし、その間の維持保守を保証できるものとすること。なお、提案機器の中で５年保証が不可なものについては、可能な最長期間のメーカー保証を付けること。

② 窓口業務に支障をきたすことのないよう、安全かつ確実なシステムを最優先事項とし、利用者の利便性に十分に配慮した導入を行うこと。

(2) 機能要件

① 職員側（各支所からの呼び出しを受ける本庁等側を指す。）

ア 職員側端末（職員側の端末を指す。以下「職員側端末」という。）起動時に自動的にシステムが立ち上がり、トップ画面（メニュー画面等を指す。以下同じ。）が表示されること。

イ システムの立ち上がり時、端末に全画面でシステムが映し出されること。

ウ 着信は、パトライト等を利用して、音、光、画面ポップアップ等で通知すること。

エ 着信音量の調節ができること。

オ 職員側端末から各支所側端末（職員側端末に呼び出しをする各支所側を指す。以下、「住民側端末」という。）に対して接続要求を行い、直接１対１で容易にコミュニケーションを行えること。

カ 相談内容コンテンツにより、接続する職員側端末を設定できること。

キ 通話（ソフトウェアを通して接続し、映像や音声のやり取りができる状態を指す。以下同じ。）中に他端末からの接続要求があった場合、接続要求があったことを画面で確認できるようにすること。ただし、接続先が自動で切り替わらないこと。

ク 通話中に職員側端末の操作により保留状態にできること。

ケ 住民側端末を使用する住民の顔を、映像により認識できること。

コ 話す内容が他の人に聞こえないように、ヘッドフォン等を利用できること。

サ 通話音のボリューム調整ができること。また、職員側端末から住民側端末の通話音のボリューム調整ができること。

シ 通話終了時、当該通話に係る書画カメラによる画像データ等を消去した上で、自動的にトップ画面に戻ること。

ス 職員側端末から他の職員側端末への転送機能を有すること。また、同時に３者以上が会話可能な仕様であること。

セ 書画カメラに映る書類を画像化できること。

ソ 職員側端末からの操作で住民側端末に接続された書画カメラ映像のズームイン・ズームアウトが可能なこと。

タ 職員側端末からの操作で住民側端末に接続されたＷＥＢカメラと書画カメラの切り替えがワンクリックで可能であるとともに、カメラの解像度やフレーム数を遠隔で変更できること。また、接続時は必ずＷＥＢカメラが起動する仕様とし、カメラの解像度やフレーム数が変更されても次回接続時には規定値に戻る仕様となっていること。

チ 書画カメラの画像等を使用する場合も、２画面等によりＷＥＢカメラも同時使用でき、互いの顔を映像により認識できること。

ツ　職員側端末にある電子データ等を、職員の操作により、住民側端末と画面共有が可能で、必要に応じて各支所に設置されているプリンターで印刷ができること。また、その際に、必ず接続先の支所に設置されているプリンターから印刷され、他支所のプリンターから出力されない工夫がされていること。

テ　職員側端末のマイクのオン・オフを画面上で切り替えられること。

ト　共有している画面上に職員側端末から、マウス操作によるペンツール等での描画・消去が行え、住民も確認できること。描画の際は、色彩を２色以上から選択できること。

ナ　住民側端末トップ画面の問合せ項目等を職員が自由に編集できること。

ニ　職員側端末及び住民側端末の通話内容を録画、録音でき、そのデータを保存できること。

ヌ　接続日時、接続時間、接続先、相談内容コンテンツの通話ログを確認でき、ＣＳＶ形式等でファイル出力できること。

ネ　通話ログデータの保存は１年以上可能なこと。

ノ　背景にモザイク処理を行う、またはＷＥＢ会議用背景画像を利用する等、執務室内の情報が画面上に映らないようにすること。

②　住民側（各支所から呼び出しをする住民側を指す。以下「住民側」という。）

ア　住民側端末起動時に自動的にシステムが立ち上がり、トップ画面が表示されること。

イ　システムの立ち上がり時、端末に全画面でシステムが映し出されること。

ウ　接続要求時に職員側端末が通話中の場合はメッセージを表示し、対応できる職員がいない場合に「待ち人数」を知らせる画面が表示されること。接続要求待機が終了し接続可能になった際に、再要求等の操作を要求することなく、職員側端末に接続できること。

エ　職員側端末を使用する職員の顔を、映像により認識できること。

オ　相談メニューをタッチするだけで、職員側端末を介して、本庁等の職員を呼び出すことが可能で、直接１対１で容易にコミュニケーションを行えること。

カ　相談内容に応じて相談内容コンテンツを３０以上設定できることとし、グループ化して管理できること。

キ　職員側端末からの接続要求時、ワンタッチで通話状態に遷移すること。

ク　通話音のボリューム調整ができること。

ケ　通話終了時、当該通話に係る書画カメラによる画像データ等を消去した上で、自動的にトップ画面に戻ること。

コ　書類共有用の書画カメラを使用できること。

サ　書画カメラの映像は、運転免許証やマイナンバーカード等に記載された文字を撮影し、拡大参照しても文字が判別できること。

シ　端末の電源操作以外のシステム上の操作は、発信時及び職員側端末からの接続要求時の操作のみとし、それ以外のシステム上の操作を住民側に求める必要性のない仕様となっていること。

③　システム

ア　音声通話において、遅延やハウリングが少なくなるよう品質確保に配慮されたシステムであること。

イ　通話終了時に、その通話内で使用したデータについては自動で消去すること。

(3) 非機能要件

①　利用時間

８時から１８時までの運用及び利用を実現すること。ただし、土曜日、日曜日、休日等の閉庁日を除く。

②　拡張性

システムについては、必要十分なパフォーマンスが発揮でき、本庁等及び各支所に設置する機器の増加等に対応できるよう将来的な拡張性を持った構成とすること。

③　効率性

事務を効率的に行えるように配慮した画面構成、画面遷移、入出力操作方法であること。

7　技術仕様

「６　要件定義」で示された機能を実現するための技術仕様は以下のとおりとする。

(1) 全体

①　税務相談窓口システムは、本市の閉域網ネットワークで運用するものとし、本市の指示のもと、本市ＷＡＮネットワーク下に環境構築を行うこと。

②　サービスを停止することなく同時接続ライセンス数の追加が行えること。

③　セキュリティ対策として、以下のライセンスを必要数導入すること。

※本市が使用するウイルス対策ソフトを適用できること

種別	ソフトウェア名等
ウイルス対策ソフト ※ライセンス有効期間：契約締結日から 令和８年４月３０日まで	Trend Micro Reliable Security License Client/Server Suite Premium ライセンス ID:877079
Windows Server Device CAL ※必要数：１０（各支所分）	Windows Server 2022 - 1 Device Cal

④　ケーブル類など項目に記載がない場合であっても、調達機器が適切に稼働するよう必要に応じて調達を行うこと。

(2) 本庁等

本庁等に導入する機器及び台数は以下のとおりとする。導入する各機器は同一製品とし、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。納入の際は、ケーブル類等、機器の仕様に必要な付属品も含めること。

なお、「６　要件定義」で示された機能を実現し、以下の機器構成と同等の品質のものであれば、以下の機器構成以外で提案することも可能とする。

機　　器	台　　数	仕　　様
ノート型パソコン	本庁　　６台 谷山支所　２台	・１５．６インチ以上 ・OS：Windows11 以上 ・CPU：core　i5 以上 ・メモリ：8GB 以上 ・光学マウス
ＷＥＢカメラ	本庁　　６台 谷山支所　２台	・解像度　フル HD1080p 以上 ・画素数　300 万画素程度 ・視野角　70 度以上 ・オートフォーカス
書画カメラ	本庁　　２台 谷山支所　１台	・Ａ３サイズ相当を写し判別が可能なこと
ヘッドセット	本庁　　６台 谷山支所　２台	［参考］ロジクール ステレオヘッドセット H390R ※参考機種同等程度以上であること。
マイクスピーカー	本庁　　６台 谷山支所　２台	・集音範囲 推奨 1.0m以内/最大 2.0m（360 度）程度 ・出力音圧レベル 80db（0.5m）以上
パトライト	本庁　　６台 谷山支所　２台	・音と光でお知らせできること ・光の色は４種類以上に分けて使用できること

(3) 各支所

各支所に導入する機器及び台数は以下のとおりとする。導入する各機器は同一製品とし、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。納入の際は、ケーブル類等、機器の仕様に必要な付属品も含めること。

なお、「６　要件定義」で示された機能を実現し、以下の機器構成と同等の品質のものであれば、以下の機器構成以外で提案することも可能とする。

機　　器	台　　数	仕　　様
ノート型パソコン又はデスクトップパソコン	①伊敷及び吉野支所　　各２台 ②上記①を除く各支所　各１台	・OS：Windows11 以上 ・CPU：core　i5 以上

		・メモリ：8GB 以上 ・キーボード ・光学マウス
タッチパネル式モニター	①伊敷及び吉野支所　　各２台 ②上記①を除く各支所　各１台	・２３インチ以上 ・フル HD 対応以上 ・非光沢 ・マルチタッチ１０点以上
ＷＥＢカメラ	①伊敷及び吉野支所　　各２台 ②上記①を除く各支所　各１台	・解像度フル HD1080p 以上 ・画素数 300 万画素程度 ・視野角 70 度以上 ・オートフォーカス
書画カメラ	①伊敷及び吉野支所　　各２台 ②上記①を除く各支所　各１台	・Ａ３サイズ相当を写し判別が可能なこと
マイクスピーカー	①伊敷及び吉野支所　　各２台 ②上記①を除く各支所　各１台	・集音範囲 推奨 1.0m以内/最大 2.0m（360 度）程度 ・出力音圧レベル 80db（0.5m）以上

(4) サーバ関連機器

サーバ導入が必要な場合は、以下のとおりとする。

① 本市の環境において十分な性能、容量を有する機器を納入すること。

② CPU、メモリ、HDD 容量は稼働後５年間の利用に耐えうる能力・容量を確保すること。

③ システムの専門家ではない市職員にも、日常のオペレーションと運用監視が可能なシステムとすること。

④ サーバ設置等作業については、事前に本市と十分な協議の上、設置すること。

⑤ サーバは、本市情報システム課サーバ室内のサーバラック（１９インチラック・ラックマウント型）に設置するものとし、ＵＰＳ及びコンソールを設置すること。

⑥ サーバのケーブル類の配線・接続作業を行うこと。

⑦ ＲＡＩＤ設定や機器の設定調整後、担当者に立ち合いの上動作試験を行うこと。

⑧ 機器及びソフトウェアに必要なユーザー登録などの手続を行うこと。

８ 機器の設置場所

各機器の設置場所は以下のとおりとし、具体的な設置場所は契約締結後に本市が指定する。

(1) 本庁及び谷山支所

支所名	部署名	住　　所
本庁	市民税課	鹿児島市山下町１１－１［別館２階］
	資産税課	
	納税課	
谷山支所	谷山税務課	鹿児島市谷山中央４丁目４９２７番地［２階］

(2) 各支所

支所名	部署名	住　　所
伊敷支所	伊敷税務課	鹿児島市伊敷５丁目１５番１号［２階］
吉野支所	吉野税務課	鹿児島市吉野町３２５６番地３［２階］
吉田支所	吉田税務課	鹿児島市本城町１６９６番地［１階］
桜島支所	桜島税務課	鹿児島市桜島藤野町１４３９番地［１階］
東桜島合同庁舎	東桜島税務係	鹿児島市東桜島町８６３番地１［１階］
喜入支所	喜入税務課	鹿児島市喜入町７０００番地［１階］
松元支所	松元税務課	鹿児島市上谷口町２８８３番地［１階］
郡山支所	郡山税務課	鹿児島市郡山町１４１番地［１階］

９　セキュリティ等

(1) 不正接続等の防止

庁内外からの不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。

(2) ソフトウェア面でのセキュリティ対策

管理者やユーザーのアクセス制御などソフトウェア面でのセキュリティ対策を講じること。

(3) ログの取得等

システムログ及びアプリケーションログを取得し、取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能を有すること。また、取得したログの分析・出力等の機能を有すること。

(4) 個人情報の保管

原則として端末に個人情報を保管しないこととする。

(5) 通信の暗号化

通信経路上で第三者の介入を防止するために可能な限り全ての通信データの暗号化を行うこと。

１０　導入支援

(1) マニュアル作成

システム管理者が使用する運用管理マニュアル及びシステム利用者が使用する利用者マニュアルを作成すること。

(2) 操作研修会の開催

① システム管理者向けの操作研修会を１回以上開催すること。

② システム利用者向けの操作研修会をテスト運用開始までに以下に示すとおり開催すること。

ア　本庁等職員向け　　４回以上

イ　各支所職員向け　　２回以上

(3) テスト運用

運用開始までに、２週間以上のテスト運用期間を設けること。なお、テスト運用は、本番環境下で行うこととし、テスト運用において不具合が認められる場合、正常に稼働できるように必要な措置を講じること。

１１　運用・保守

(1) 受注者は、設定、保守及び必要に応じたメンテナンス等を行い、適切に業務が行われる動作環境を確保すること。

(2) 受注者は、システムのアップデート（軽微な機能追加、デザインの変更、文言の修正等）に対応すること（対応範囲等の詳細は協議による）。

(3) 不具合等による利用制限及び停止が生じないよう、バックアップ体制を整え、端末等が使用できない場合、代替機による対応とする。

(4) システム及びサービス全般についての問い合わせ対応は、平日８時３０分から１７時１５分までの間を基本とする。ただし、上記時間外の緊急の問い合わせにも対応できる体制とし、突発的なシステム及び機器の不具合により緊急に保守又は修理を要する場合は、市からの通報に基づき、原則として翌営業日以内に復旧させることとし、復旧できない場合は、同一機種又は同等以上の性能を有する代替機を貸し出すこととする。なお、貸し出しに係る費用や郵送等に係る費用は、受注者負担とする。

(5) 障害復旧した場合、復旧後、障害状況、発生原因、作業内容、事後対策等について、復旧から１週間以内に文書にて報告を行うこと。

(6) ハードディスク等の記憶装置（以下「記憶装置」という。）を修理又は交換する場合は、事前に市民税課へ連絡の上、情報の漏洩、滅失、き損その他の事故が発生しないよう十分な対策を講じること。なお、修理又は交換作業は庁内で行い、庁外へ持ち出さないこと。

(7) 交換で不要となった記憶装置については、市民税課と協議の上データ消去を行い、ハードディスクデータ消去作業証明書(任意様式)を発行すること。

１２　留意事項

(1) 受注者は、本業務について、本市の書面による事前の承諾がない限り、再委託を行ってはならない。受注者は、本市の書面による事前の承諾を得て再委託を行う際は、当該再委託先等を記載した再委託承諾願を本市に提出するものとする。ただし、いかなる場合であっても、受注者は、当該再委託先の行為について自己の行為と同様の責任を負担するものとする。

(2) 本業務実施中に疑義が生じた場合は、その都度本市と協議し、決定するものとする。