

長岡市粗大ごみ受付・収集運搬管理システム導入及び運用等業務仕様書

1 業務の名称

粗大ごみ受付・収集運搬管理システム導入及び運用等業務

2 目的

本業務は、長岡市民（以下「市民」という。）が粗大ごみの申込みについて、オンラインでは場所や時間に制約されずに手続きが可能となる。オンライン申込み、電話・FAX 申込み及び収集作業情報を一括してデータ管理することで、職員の業務負担の軽減と紙ベースの管理からの転換及び紙資料の削減に寄与するため、受付及び収集業務に必要なシステム、機器の調達及び運用保守を行うものである。

3 システム化範囲

システム化範囲は、家庭から出る粗大ごみについて、電話、FAX、インターネットによる申込み情報及び収集情報を一元管理してシステム化するものである。

参考として、令和3年度から令和5年度までの当市にあった申請件数については以下のとおり。

	令和3年度	令和4年度	令和5年度
総申請件数	40,596件	39,161件	36,406件
内電話	30,954件	28,853件	26,351件
内インターネット	9,336件	10,055件	9,878件
内FAX	306件	253件	177件

4 履行場所

長岡市環境衛生センター及び受託事業者敷地内等

5 業務の範囲

本業務の範囲は以下のとおりとする。

- (1) 粗大ごみ受付・収集運搬管理システム（以下、「本システム」という。）の初期構築作業及び環境衛生センター（長岡市寿3丁目6番1号）に必要な機器等を整備する。
 - ア 機器の調達及びネットワークや端末設定等の利用環境の整備
 - イ システムの初期セットアップ
 - ウ テスト実施及び当市職員によるテスト実施への支援
 - エ 入力作業等の練習環境の支援
 - オ 2月粗大ごみ収集分のデータ移行
- (2) 本システムの提供
- (3) 本システム等の運用・保守
- (4) システム導入に係るプロジェクト管理
- (5) 会議体運営（システム導入終了まで）

(6) 研修

(7) 操作マニュアル等ドキュメント作成

なお、本仕様書に基づく調達の課程で明らかとなる作業及び受託者が提案時に必要とした作業は、原則、本業務の範囲とする。

6 履行期間

(1) システム導入

契約の日から令和7年1月31日まで

(2) システム運用等（長期継続契約）

本稼働の開始日（令和7年2月1日）から令和12年1月31日まで（60か月）

7 成果物

(1) 成果物は他に指定のない限り、履行期間終了日までに当市に提出し、確認を受けること。

(2) 成果物としての書類はA4用紙に印刷できる形式とすること。

(3) 成果物は電子ファイルで提出することとし、PDF形式及びMicrosoft Office2010(Word、Excel または PowerPoint) 以降の OpenXML 形式とすること。

(4) 成果物として次の資料と必要に応じて補足資料を提出すること。

ア プロジェクト計画書及び作業計画書、作業工程表

本資料は、契約締結後、作業着手までに当市に提出し、承認を受けること。

イ 設計書（システムセットアップ内容を記載した資料）

ウ 研修資料

研修前までに納品すること。

エ 操作マニュアル

(ア) 管理者向け、受付担当者向け、収集業者向け及び申請者向けについて、操作マニュアルを用意すること。

(イ) 機能改善等により機能が更新されたときは、必要に応じマニュアルの改訂を行うこと。

(ウ) 研修前までに納品すること。

オ サービス仕様書（運用保守含む）

カ システム稼働後、毎月1回、以下の項目について、当市に報告すること。

(ア) 障害報告 障害対応実績

(イ) その他 上記以外の一次的業務遂行についての報告

8 費用の考え方

(1) システム等導入に係る費用

システム及び機器等の導入に係る必要な全ての費用。

ア 機器導入及び設定費

イ システム構築費（設計、設定等）

ウ 回線工事費（付帯工事費含む）

エ 携帯端末等回線新規契約事務手数料等

- オ データ移行費
- カ その他導入に必要な経費
- (2) システム等運用保守に係る費用
 - ア システム利用料及び運用保守費用
 - イ 受付端末及び携帯端末に係る通信回線使用料
 - ウ 受付端末、携帯端末、プリンター及びネットワーク機器に係るアップデート等保守費用
 - エ 端末等が故障した際の修理に係る費用
- (3) 対象外経費
 - 受付電話及び FAX 回線利用・通信料金及びプリンタで使用する消耗品(用紙、トナー)費用は範囲外とする。
- (4) その他個別に適用する料金
 - ア 契約期間中に利用可能な有償オプションがある場合、契約条件を提案書に明記すること。
- (5) 本システムを利用する地方公共団体共通で対応すべき事項にかかる費用
 - ア 国の法改正等により、本システムを利用する地方公共団体全体に対して対応すべき機能改修等は、標準仕様として追加経費の請求無く提供すること。
 - イ 追加経費が必要となる際は、追加費用の積算根拠等が分かる資料を提示し、当市と協議の上、承認を得ること。

9 業務要件

- (1) 本システムの提供
 - ア 基本要件
 - 別紙1「機能要件等一覧」の「基本要件」にて提示する。
 - イ 機能要件
 - 別紙1「機能要件等一覧」の「機能要件」にて提示する。
- (2) 導入機器
 - 別紙2「導入機器一覧」にて提示する。
- (3) 運用・保守体制
 - ア 本システムは5年間の利用を前提としており、利用中の運用・保守において発生する障害や問題に対して、責任を持って解決できる体制であること。
 - イ 職員による操作に関する問い合わせ等に対応する窓口を設けること。希望する対応時間及び連絡方法については、次に示す。なお、さらに効果的・効率的な体制が整えられる場合は提案すること。
 - (ア) 電話での問合せ：平日の午前9時から午後5時まで
 - (イ) メールでの問合せ：常時
 - ウ 問い合わせ対応の時間帯以外においても対応できる障害等緊急時の連絡窓口を設置すること。また、障害等緊急で対応すべき事項が発生した場合に対応が必要となる受託者の技術者やその他関係するメーカー等との連絡体制を整備すること。
 - エ 運用・保守体制として、通常及び緊急時の連絡先と連絡方法を提示すること。

(4) 運用・保守実施内容

ア 問合せ対応

(ア) 職員からの運用に関する問合せに対して、速やかに回答を行うこと。必要に応じて現地に来庁し、運用支援を行うこと。

イ 障害対応

(ア) 障害等緊急で対応すべき事象が発生した場合は、連絡窓口が一次窓口の役割を担い、必要に応じて受託者の技術者やその他関係メーカー等と連携し、速やかに対応すること。

(イ) 障害等緊急時の対応手順をあらかじめ作成し、提示すること。

(ウ) 障害発生連絡を受けた場合は、その障害原因を特定し、市担当者へ報告することとともに迅速な復旧に努めること。

(エ) 24時間365日のリモート監視を行い、障害時は遠隔診断を実施する。また、重要障害時には、システム担当者が速やかに復旧対応を実施する。また、システム使用者からの連絡により、故障の一次対応及び障害箇所の切り分けを行い、ソフトウェア及び通信回線の障害については、速やかに復旧対応を実施する。

(オ) 重大障害の際には、対策会議等を開催し、経過等を取りまとめて報告するとともに、改善策を市担当者に提示すること。

(カ) 導入したシステムにおいて、ウイルスの検出や不正アクセス等の事案が発生した場合は、市担当者と協力し、対応及び原因究明を行うこと。

(キ) ハードウェア（受付及び携帯端末）の障害についても、速やかに復旧対応（予備機への交換等）を実施すること。

ウ システム及び機器等保守

(ア) 受託者は、導入したシステムの正常な動作を確保するための一切の保守業務を実施すること。

(イ) 必要に応じて OS 及びソフトウェアのバージョンアップを実施すること。

(ウ) 導入したシステムに関連するソフトウェアにおいて、修正等のモジュールが提供された場合には、モジュールの適用の必要性を判断し、市担当者へ説明すること。モジュールの適用は、市担当者の承認を得た上で実施すること。なお、SaaS 型の場合は対象外とする。

(エ) 導入したシステムに関連するソフトウェアに対するセキュリティーホールが各メーカーより報告された場合は、全体への影響度を考慮に入れ、対策プログラムの適応の必要性を判断し、市担当者へ報告すること。協議の結果、適応が必要であると市担当者が判断した場合は、対策を実施すること。なお、SaaS 型の場合は対象外とする。

エ 運用保守の範囲

システム、システムを構成するハードウェア（サーバー）、操作端末等（受付用端末、プリンタ、ルーター、携帯端末及びその周辺機器及び配線）、ソフトウェア、通信回線及び受付情報を対象とする。

オ その他

(ア) 問合せ対応で把握したニーズは、その対応について検討するとともに、対応を行った場合は定期バージョンアップ時等での反映を検討すること。

- (イ) その他運用・保守について、追加費用を必要とせず提供できる機能等、有効な提案があれば併せて提案すること。

10 プロジェクト体制

- (1) 受託者は、本書に基づき、システム導入等作業における具体的な体制、プロジェクト管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだプロジェクト計画書を作成すること。なお、実施体制検討にあたっては、本市との情報共有、進捗・課題管理を行うプロジェクトリーダーを1名設定すること。
- (2) 契約締結後、速やかに本市と本システムの導入に向けた協議・調整を行い、プロジェクト計画書等を提出すること。提出後は、計画書等に基づき本稼働までの進捗管理を行うこと。

11 会議体運営

受託者は、本格稼働実施までの定期報告の会議体として、月1回程度の定例報告会を開催する。また、定例報告会以外の会議が必要な場合は、適宜必要な会議を開催すること。なお、会議体の実施方法については、Web会議（Zoom等）を利用する想定であるが、詳細は当市と議論のうえ決定すること。

各会議の開催にあたっては、進捗報告書、課題管理表、変更管理票、スケジュール、会議録、その他必要と思われる報告資料等を準備すること。

12 研修

システム利用者である職員及び収集運搬事業者向けの研修を実施すること。

研修を実施するために必要となるシステム及び端末の設定や講師の派遣、対象職員数に応じたサポート要員の準備等、研修に必要となる一連の要素は受託者の負担にて準備すること。ただし、プロジェクトマネージャーやスクリーン等、当市で準備可能な機材もあるため、必要に応じて協議すること。

また、研修は原則、長岡市環境衛生センター庁舎内における対面形式による実施とする。ただし、web会議等による非対面での実施でも、対面での実施と同程度以上の研修効果が見込まれる場合は、この限りではない。

詳細な研修要件については、下記に示す。

(1) システムの概要説明

システムの概要・背景等を説明する。

(2) システムの操作説明

システムの操作説明をする。操作説明の際は、当市の運用に合わせた操作マニュアルを準備すること。

(3) 運用・保守の説明

システムの運用保守に関する必要事項等を説明する。

13 テスト

- (1) サービス提供における取扱い

サービスを提供する場合における標準機能については、改めて当該機能のテストを行うことは不要とする。ただし、当市用にカスタマイズのある箇所や当初セットアップの内容によって機能の動作が変化する箇所については、テストを行うこと。なお、SaaS 型の場合は、操作習熟のために試験環境を提供すること。

(2) テスト計画書の作成

実施するテストについて、テスト方針、実施内容及び実施理由、評価方法、実施者を記載し、テスト工程開始までにテスト計画書として提出し、承認を得ること。

(3) テストに係る要件

ア 受託者が実施するテスト

- (ア) 受託者はテスト作業の管理を実施すると共に、その結果と品質に責任を負うこと。
- (イ) 受託者はテストの実施に必要な当市担当者及び関連する他システムに係る業者等との作業調整を行うこと。
- (ウ) テストスケジュールは、当市担当者への作業負担を抑えるよう工夫すること。
- (エ) テストにおいて、導入スケジュールに大きな影響を及ぼす可能性のある問題を把握した場合は、シミヤカニ当市担当者に報告すること。
- (オ) 各テスト終了時に、実施内容及び品質評価結果をテスト報告書として作成し、報告すること。
- (カ) テスト時に使用した不要なデータ、テスト用認証情報は本稼働前には完全に削除し、当市に報告すること。
- (キ) テストデータは、原則として受託者において用意し、責任を持って管理すること。
- (ク) テストに特別な環境が必要な場合は、受託者の負担と責任において準備すること。
- (ケ) テストに必要な端末等及びテストを実施するために必要な各種設定は受託者の責任において実施すること。

イ 当市職員が主体となって実施するテスト

- (ア) テスト実施者が行う具体的な手順及び結果を記入するためのテスト実施手順書案を作成し、テスト実施者への説明を行うこと。
- (イ) テストの実施にあたり、当市の求めに応じてサポートすること。
- (ウ) 可能な限り本番環境と同等のテスト実施環境を準備すること。
- (エ) テストで必要となるテストデータについて準備すること。
- (オ) テストで確認された不具合・障害について、解析を行い、対応方針を提示し、当市の承認を得ること。

14 スケジュール

(1) サービス開始日（システム本稼働日）

令和7年2月1日

(2) 作業スケジュール

ア スケジュール

提案範囲に掲げるすべての作業項目について、作業開始からサービス開始日までのスケジュール（案）を作業工程等が分かるよう詳細に示すこと。

なお、具体的なスケジュールについては、当市との当該業務の契約締結時までに協議

のうえ決定する。

イ 作業工程等

スケジュール（案）で示した作業工程について、その内容や役割分担等について記載すること。

ウ 留意事項

本システムの本格稼働の前に職員が動作確認、入力操作に習熟するための練習期間を十分に設けること。

15 機密保護・個人情報保護

（１）情報セキュリティ要件

別紙３「情報セキュリティ要件」にて提示する。

（２）本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。この項については、契約期間の終了または解除後も同様とする。また、成果物（本業務の過程で得られた記録等を含む。）を当市の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与または譲渡してはならない。

（３）本業務の遂行のために当市が提供した資料、データ等は業務以外の目的で使用しないこと。また、これらの資料、データ等は業務終了までに当市に返却すること。

（４）個人情報保護法等の関係法令の他、長岡市個人情報保護法施行条例、長岡市情報セキュリティポリシーほか、別紙４で定めた「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守し、本市と協議の上、情報セキュリティに関するルールを定めること。

（５）本業務に従事する者に対して個人情報保護の教育を行うこと。

16 再委託の禁止

受託者は、コンソーシアムの構成員間におけるものを除き、本業務内容のすべてを一括して第三者に再委託することは認めない。ただし、業務内容の主たる部分を除く一部について、市の承諾を得た場合についてはこの限りではない。なお、再委託の承諾を受ける場合は、市に対し再委託承認申請書を提出するものとする。

17 データの移行作業

受託者は、過去１年間の受託者情報及び令和７年２月３日以降に収集を行う受付情報等について必要なデータをシステムに取込むこと。必要な経費は契約金額に含まれるものとする。

18 契約期間終了時のデータの引継ぎ

（１）受付システムの引継ぎが円滑に行えるように、次期受託者へ、業務に必要な事項（現行の各種マニュアル、各種データ等）を引継ぐこと。引継ぎの具体的な実施スケジュールは、本市、受託者及び次期受託者が協議の上、決定すること。なお、引継ぎの対象事項は、本市及び受託者が協議に上決定する。引継ぎを当市が確認した後、すみやかに当該データの確実な消去を行い、当市に報告すること。

（２）本委託契約期間終了時には、次期業務が行えるように、本市及び次期受託者に対して、業務に必要な事項に係るデータ・資料等を提供する。必要な経費は契約金額に含まれるものとする。

- (3) 次期受託者による引継ぎデータ等の取り込みに係る業務は、この契約に含まれないものとする。

19 法令等の遵守

受託者は、本業務の遂行に当たってはいかに掲げる法令等を遵守すること。

(1) 国等で定められた法・ガイドライン

ア 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）

イ 不正アクセス行為の禁止等に関する法律(平成 11 年法律第 128 号)

(2) 当市が定める条例・セキュリティポリシー等

ア 長岡市情報セキュリティポリシー

20 不適合責任

- (1) 本システム本運用開始後 1 年の間に、正当な理由無く、本仕様書で要求した性能水準に達していないことが判明した場合及び設計ミスによる不良及び不具合が判明した場合において、当市が改良を請求したときは、当市と協議の上、無償で改良すること。なお、この場合、不具合の改良のために操作内容を変更しないこと。

- (2) 本システムを運用する上で必要な情報の提供に努め、当市からの障害発生時の情報開示請求などの問い合わせや助言要求に対して、誠意をもって対応すること。

- (3) 受託者の責めに帰すべき理由により、第三者に損害を与えた場合、受託者がその損害を賠償すること。

21 その他

- (1) 契約保証金は免除するものとする。

- (2) 物品の取扱いについては、別紙 5「粗大ごみ受付収集運搬管理システム機器の運用に関する特記事項」のとおりとする。

- (3) 本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、または本仕様書に定めのない事項（仕様変更、機能追加等）で協議の必要がある場合は、当市と協議を行うこと。

22 問い合わせ先

長岡市環境部環境業務課 佐藤

電話 0258-24-2837

メール kankyogy@city.nagaoka.lg.jp