

富良野市粗大ごみ受付システム導入業務委託仕様書

1. 業務名

富良野市粗大ごみ受付システム導入業務（以下「本業務」という。）

2. 目的

本業務は、これまで紙伝票に書き起こしていた粗大ごみ収集の受付について、クラウドシステムの導入により、すべての受付情報をデジタル管理することで、業務プロセスの効率化を実現するとともに、書かない窓口・行かない窓口を促進し、利用者の利便性向上を図るために実施する。

3. 期間

(1) システム構築に係る業務委託期間

契約締結日から令和7年8月31日まで

(2) 運用開始日

令和7年9月1日（予定） ※正式な開始日は受託者と協議のうえ決定する。

(3) システム利用期間

運用開始日から令和8年3月31日まで

※システム利用契約は、運用開始日が決定した後、システム構築契約とは別に協議のうえ締結する。

4. 業務場所

富良野市 市民生活部 環境課、山部支所及び東山支所

5. 委託概要

(1) システムの導入・提供

富良野市（以下「本市」という。）の粗大ごみ収集の受付を効率的、効果的に行えるよう、本仕様書「6. 機能概要」で示す機能を備えた粗大ごみ収集の受付サービスシステム（以下、「本システム」という。）の導入・提供を行うこと。

(2) システム利用期間中の運用・保守

本システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア、セキュリティに関して、定期的な保守を行うこと。また、システム障害の早期発見・予防に努め、本システムに障害が発生した場合や脆弱性が発見された場合等のトラブルが発生した際には、速やかに対応すること。ソフトウェアのバージョンアップについては、その適用の判断に必要な調査・評価を行い、本システムにおけるサービスを利用する者（以下、「利用者」という。）への影響を考慮し、提供及び適用作業を行うこと。

(3) 計画的なサービス停止

受託者がサービスを停止する場合は、サービス利用者への影響を考慮し、遅くともサービス停止の7日前までに本市に連絡すること。但し、緊急でやむを得ない場合はこの限りでない。また、市民周知が必要な場合は十分な期間を確保し連絡すること。

(4) 想定外のサービス停止

計画的なサービス停止以外の要因によってサービスが停止した場合には、受託者は速やかに復旧または代替手段を用意し、サービスの安定的な運用に努めること。

(5) バージョンアップ対応

本業務において導入されるシステムに対して性能や品質の強化等のバージョンアップは、契約の範囲内において対応すること。新たな機能の追加等、契約の範囲を超える場合は、本市との協議のうえ適宜対応すること。

(6) システムに求める基本要件

- ①利用者として、サービスを提供する本市の職員（以下、「管理者」という。）双方にとって、わかりやすく、操作性が高く、効率的に運用可能なシステムとすること。
- ②運用開始後の性能向上や構造の変更等を柔軟に行えらるとともに、将来的なシステム拡張性を確保したシステムとすること。

6. 機能概要

受託者は、以下の機能等を提供すること。また、受託者は「6. 機能概要」に記載している仕様を満たした上で、利用者が利用しやすいサービスとするため、今後新たな機能の向上や追加を可能とする提案、運用方法を行うこと。

(1) 基本要件

- ①本システムはオンプレミスではなく、クラウド型の提供サービスであること。
- ②本システムは、24 時間 365 日利用可能であること。但し、保守のための計画的な停止時を除く。
- ③システム及びデータに対して、自動でバックアップを行う機能を有すること。
- ④初期構築中は、本番環境とは別に、テスト用環境のアカウントを提供すること。

(2) 利用者のサービス利用環境

利用者は、主にスマートフォンからの利用を想定し、iOS や Android からインターネット環境に接続して利用できること。また、それぞれの最新バージョンについては、最新バージョンがリリースされた後に可能な限り速やかに対応すること。

(3) 管理者のサービス利用環境

- ①管理者アカウントの管理画面は、パソコンのインターネットブラウザで利用でき、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
- ②本サービスは Microsoft Edge、Google Chrome、Mozilla Firefox を使用し、インターネット環境に接続して利用できること。また、それぞれ最新のバージョンで動作すること。
- ③管理画面へのアクセスについて、特定の IP アドレスしか通信できないよう制限を設けること。
- ④管理者アカウントのログイン ID 数は、30 以上を保有できること。契約の範囲内において、管理者が管理画面から任意に管理者アカウントを追加発行できること。管理用権限と一般の操作権限を、ログインユーザーごとに設定できること。
- ⑤管理用権限を持つユーザーが、本システム管理画面へのログイン履歴を管理画面から確認できること。

- ⑥ログインユーザーごとに操作権限を設定できること。少なくとも、収集日ごとの収集可能上限数の設定や排出品目の登録などの基本設定と、申込内容の確認を行える権限は、個別に設定できること。
- ⑦同一の権限設定を複数のログインユーザーに設定する場合、各機能への権限設定の有無をまとめた役割を事前に定義し、この役割を各ログインユーザーに設定する等、権限設定及び権限管理が容易となる機能を有すること。

(4) 粗大ごみ収集の受付にかかる各機能

①基本機能

- ア) 粗大ごみ収集の申込をオンラインで受け付ける機能を有すること。
- イ) 複数の管理者及び利用者が同時に申込操作を行った際、受付可能な申込件数の上限に達する恐れがある場合、申込内容の登録中に上限に達して申込が完了できない事態を防ぐ仕組みを備えること。
- ウ) 申込フォームにおいて、住所、氏名、連絡先(電話番号)、排出品目とその個数、その他排出場所等を入力することで、申込が完了すること。
- エ) 入力した排出品目に応じて、事前に設定した注意事項を表示できること。
- オ) 入力した排出品目及び個数に応じて、収集料金の合計額を自動で算出し表示できること。
- カ) 1件の申込で受け付ける排出品目数と品目ごとの個数について、上限を設定できること。
- キ) 申込フォームにおいて、排出場所を地図上で指定(地図へのピン留めまたは同等の機能)することができ、管理者は管理画面から指定された場所を地図上で確認及びエリアと用紙サイズの指定印刷ができること。
- ク) 受付完了時に受付番号を発番し、管理者及び利用者が確認できること。当該受付番号は、受付内容等を判別できるとともに、第三者によって容易に類推されない番号とすること。
- ケ) 管理者及び利用者が受付完了後も申込をキャンセルできること。
- コ) 申込完了後に、管理者の承認をもって収集予約が確定する手動承認制を選択できること。
- サ) オンラインで申込をした利用者には、受付完了、リマインド、キャンセルのタイミングごとに、メッセージを自動配信できること。なお、各メッセージは個人情報を含まないものとする。

②利用者による受付内容の確認・変更・キャンセル機能

- ア) オンラインで申込をした利用者は、受付内容をオンライン上で確認でき、必要に応じて内容の変更および申込のキャンセルができること。
- イ) 利用者が上記操作を行うため、利用者登録を要する場合でも、ソーシャルログイン等を用いることで、本システムはパスワードを取得しないこと。

③オンライン決済機能

下記のオンライン決済機能を有している、または同等の機能を将来的に拡張可能であること。

- ア) 料金の支払い方法として、オンライン決済を選択できること。

- イ) 決済代行会社のシステムを通じて、決済手続きを完了できること。
- ウ) 収集の申込が承認され確定した場合にのみ、機能を実施できること。
- エ) 受付番号をオンライン決済が完了するまで利用者へ通知しない制御が可能であること。
- オ) オンライン決済の実施にあたり、クレジットカード番号やセキュリティコードを本システムが取得しない仕様とすること。
- カ) 決済結果に合わせて、任意の文言を記載した決済完了メッセージまたは決済エラーを通知するメッセージを自動配信できること。
- キ) オンライン決済完了後であっても、利用者へ返金が可能であること。

④管理機能

- ・ 収集日ごとに受付可能な申込件数の上限を設定できること。また、管理者が上限の設定を調整できること。
- ・ サービス開始前に、設定内容を確認できるテスト URL を発行できること。
- ・ 電話、メール等、本システムを介さない経路で受け付けた収集の申込について、管理者が管理画面から受付情報を手動で登録できること。
- ・ 管理者が管理画面から受付情報を手動で登録する際、登録中に受付可能な申込件数の上限に達して申込が完了できない事態を防ぐ仕組みを備えること。
- ・ オンライン／管理画面の手動登録によって受け付けた申込を一つの台帳に統合し、本システムで受付情報を一元管理できること。
- ・ 申込毎に収集日、住所、氏名、連絡先、排出品目とその個数等の申込情報および排出場所を指定した地図情報を、適切に記した印刷用ページを表示できること。
- ・ 管理者が排出品目の分類や料金の単価等を変更する際、変更の前後に関わらず、利用者からの収集の申込を受け付けられる状態を維持できること。
- ・ 申込日／収集日単位で申込件数・収集点数・決済方法・料金等を集計した統計情報ページを確認でき、統計データを csv ファイルで出力できること。

(5) 初期構築、運用・保守に関するサポート体制等

本システムを有効活用できるよう、受託者は本市に対して以下の支援等を行うこと。

①初期構築

- ア) 「6. (4) 粗大ごみ収集の受付にかかる各機能」に記載された各機能を、収集事業者等に説明すること。
- イ) 収集事業者等が検討した活用イメージや要望をもとに、本システムが提供する各機能を組み合わせて、全体の骨組みを構築すること。
- ウ) 他自治体における導入実績や成功事例等に基づいて、利用者にとってより利用しやすいサービスとするため提案をすること。
- エ) 本システムの運用開始までの作業スケジュールを本市に提示し、遅滞なく初期構築を完了させること。
- オ) 本市が業務の進捗状況や業務内容について支障があると認めた場合は、業務体制を含め、速やかに対応策を検討し実施すること。

②運用・保守に関するサポート体制

ア) 本業務に関する知識と理解、経験を有する業務従事者を確保する等、十分な業務体制を整備すること。

イ) 業務体制の整備にあたっては、導入業務全体を総括する「責任者」を定めること。

ウ) 説明会の実施

- ・初期構築にあたっては、収集事業者等に対して適切なタイミングで、本システムの操作説明を実施すること。その際に使用する操作マニュアルは、受託者が作成すること。

- ・本システムの運用開始後、本システムに新機能が追加される際は、適切なタイミングで機能概要の説明会を実施すること。その際に使用する説明資料は、受託者が作成すること。

エ) 本市がシステム利用について支障があると認めた場合は、速やかに対応策を検討し、スケジュールを提示のうえ機能の回復に努めること。

オ) 疑義照会

本システムの利用に関して生じる疑問等については、専用サイトまたは電話、電子メール、オンライン会議等の手段によって回答すること。電子メールによる場合は、1営業日以内の回答に努めること。

カ) 情報共有

本システムを導入している他自治体の取組・活用事例を随時、情報提供すること。

7. 情報セキュリティ対策

クラウドサービスにおける情報セキュリティ対策として以下を実施すること。

(1) 暗号化

①インターネット上の通信について、TLS (TLS1.2以上) による暗号化通信を行い、改ざん等への防止対策を実施すること。

②独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) が定める「TLS 暗号設定ガイドライン」第3版に準拠すること。

③サーバで保存するデータは、全て暗号化を行うこと。

(2) サーバ環境

①サーバ等の環境設備は日本国内に設置し、データを安全に管理すること。

②データを保存するクラウド環境は、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP) のクラウドサービスに登録されていること。

(3) 脆弱性対策

①独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) が定める「安全なウェブサイトの作り方」改訂第7版の第1章「ウェブアプリケーションのセキュリティ実装」に示される11種類の脆弱性について対策を行うこと。

②定期的に (一年に一回以上を目安とする) 外部機関による脆弱性診断を受け、指摘を受けた脆弱性は対策を行うこと。

(4) セキュリティ対策

- ①ファイアウォール等のサイバー攻撃対策・不正アクセス対策を実施すること。
- ②適切かつ万全なウイルス対策を実施すること。
- ③アクセスログを 180 日以上保存すること。
- ④契約終了後、全データを復元できない方法で削除すること。

(5) 可用性

- ①サーバは負荷分散を行った構成とし、特定機能の利用増加に伴う影響を限定し、システム全体での可用性を高めること。当該の取組を具体的に説明できること。
- ②安定してサービスを継続するため、サーバの冗長化を行うこと。当該の取組を具体的に説明できること。
- ③少なくとも日次でデータのバックアップを行う機能を有すること。

8. その他

(1) 受託者及びシステム提供事業者の要件

- ①一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が付与する「プライバシーマーク」及び情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証（ISO/IEC 27001）を取得していること。受託者が本システムを第三者から調達している場合は、本システムを提供する事業者がプライバシーマーク及び ISMS 認証を取得していること。
 - ②本システムについて、ISMS クラウドセキュリティ認証（ISO/IEC 27017）を取得したクラウドサービスであること。
 - ③本システムについて、地方公共団体における有償での導入実績があること。
- (2) 機器の設定や設置が必要な場合は、本市担当者、基幹系システム保守業者、ネットワーク保守業者と打合せの上、実施すること。
- (3) 構築作業の際は、他の業務に影響を及ぼさないよう配慮すること。
- (4) 当該業務を遂行するにあたって知り得た設定情報の内容については、第三者への開示がないようセキュリティ等に配慮すること。また、契約終了後も同様とする。
- (5) 受託者は、本仕様書に基づく本システムの概要および導入スケジュール等を速やかに提出すること。
- (6) 本仕様書の内容で疑問や問題点等が生じた場合には、その都度本市と協議すること。また、本仕様書に記載されていない事項については、本市の指示によるものとする。