

仕様書

1. 件名

粗大ごみ等受付システム賃貸借

2. 適用範囲

本仕様書は、志木市が発注する「粗大ごみ等受付システム賃貸借」に適用する。

3. 目的

志木市が行う粗大ごみ等収集運搬業務について、インターネットによる収集の申し込みを可能とすること及び富士見及び新座環境センターについて、インターネットによる来場予約を可能とすることで住民サービスの利便性が向上されることを目的とする。

4. 履行期間

契約締結日から令和12年9月30日まで。

(システム導入から稼働開始、安定稼働確認期間を含む)

5. 支払方法

システム構築業務委託費用については構築完了後に一括払いとし、保守を含む賃貸借料についてはシステム運用開始後、60回の月額払いとする。

6. 履行場所

受託事業者及び本市が指定する場所

7. 業務内容

本業務の業務内容は以下のとおりとする。

(1)粗大ごみ等収集予約管理システムの導入業務

インターネットによる粗大ごみ等の収集搬入予約受付が可能なシステムを導入すること。また、運用開始に向けた操作方法の説明等支援等を実施すること。主な作業項目は以下のとおり。

ア プロジェクト管理

イ 導入準備（現状の運用整理、機能要件の確定に関する打合せを含む）

ウ 機能開発及びテスト

エ 職員研修支援（システムデモ環境の準備を含む）

オ その他付随する作業

(2)粗大ごみ等収集予約管理システムの運用サポート業務

導入したシステムに対し、円滑に機能するよう運用・維持管理・サポート対応及び必要に応じてメンテナンスを実施すること。主な作業項目は以下のとおり。

ア 運用管理

イ システム運用サポート業務

ウ 運用支援業務

エ サポート対応業務

オ 必要時メンテナンス業務

※機能要件は「7. 機能要件」、非機能要件は「8. 非機能要件」を参照。

8. 機能要件

次に示す機能を実現すること。

(1)収集受付機能

ア 申込者(ユーザー)の機能

(ア)基本事項

a インターネット受付が利用できる端末は、パソコン端末のほか、携帯端末(スマートフォン・タブレット端末)とし、端末の種類に応じた画面表示が可能なこととする。

b インターネット受付業務における受付メールの送信には、任意のメールアドレスを使用可能とすること。

c インターネット受付用のドメインは、任意のものとし、詳細については別途市と協議し、決定すること。

(イ) トップページ

a トップページでインターネット受付に関する利用規約を表示し、「同意する」ボタンをクリックしないと申込画面に遷移できないようにすること。なお、利用規約は市と協議の上決定すること。

b トップページにはメンテナンスや年末年始の案内など一時的な情報を伝えられるお知らせ欄を設けること。なお、注意事項の本文及びお知らせ欄は簡易に修正ができることとし、市側で修正が可能であること。

c 対象となるごみや処理手数料が確認できること。

(ウ) メールアドレスの仮登録

申込者のメールアドレスの正当性を担保するために、申込者はメールアドレスをシステムに仮登録し、システムから送信した仮登録メールに記載の URL にアクセスすることで、申込を開始できるようにすること。

(エ) 申込情報の入力

申込者は「氏名」、「住所(地番、号、建物名、部屋番号)」、「電話番号」、「メールアドレス」、「排出場所」を入力できるようにすること。なお、必須項目が未入力である場合は、申込処理は進行せずにエラーメッセージ等を表示し、申込者に修正を促すこと。また、住所の入力誤りを防ぐため、町名、丁目、番地、号は住所のマスターの登録内容をもとに選択可能な入力方式とすること。その上で、新築家屋等を考慮し号については選択肢にない住所を手入力可能にすること。

(オ) 排出品目と数量の登録

a 分類名を選択することで、絞り込まれたごみの品目名を一覧表示すること。なお、表示する品目名は本市で運用中のものを基本とし、システム導入に伴う品目の新設や変更は市と協議の上行う。

b 品目名や分類名を、絞り込み検索ができること。正式名称のほか別名でも検索できること。

c 1回の申込につき、粗大ごみを市の指定する品目数まで登録できること。また、それぞれ1品目あたりの個数も市の指定する点数まで登録できること。なお、指定する品目数等は市と協議の上決定する。

d 1回の申込につき、市が回収可能と考える粗大ごみの品目ごとの合計個数が市の指定する合計点数以内での申込について受付を可能とし、これを超える場合は申込者に変更を促すこと。なお、指定する合計点数は市と協議の上決定する。

(カ) 収集日の確認・登録

a 申込のあった受付可能な収集日の候補を、本市であらかじめ設定した内容や受付状況に基づいて自動的に表示すること。申込者は希望する収集日を選択できること。

b 収集日ごとに収集申込可能な件数は市側で設定可能とし、上限に達した日は申込不可とすること。

c 同一申込者による同一日の重複申込には制限がかけられること。

(キ) 申込内容の確認・登録

a 品目選択の都度、品目ごとの料金、合計金額を自動計算し表示できること。

(ケ) 申込内容の登録

a 申込時には確認画面を表示することで申込者に確認を促し、最終的な登録ボタンを押すことで、申込が確定するとともに、受付番号を画面上に表示すること。

b 登録後、受付完了メールとして受付番号を含む申込内容を申込者に送信すること。

(コ) 受付番号

受付番号は、過去に発行したものと重複がないように自動採番すること。また、受付番号は受付情報を編集しても変更しないこと。

(サ) 受付情報の蓄積 受付情報は、データベースに蓄積すること。

(シ) 申込内容の変更および取消

a 申込者のメールアドレスおよび、申込者に通知する固有の文字列等の情報を基に、申込者

の認証ができること。

- b インターネット受付のトップページ及び受付完了メールに記載の URL から、申込者の認証後に申込内容の変更または取消ができる画面に移動できること。
- c 申込内容の変更または取消の開始前に、現在の申込内容の確認画面を表示すること。
- d 申込内容の変更は、品目の個数の変更及び追加・削除、収集日の変更が可能であること。
- e 変更により、収集可能件数の上限を超える場合はエラー表示とし、正しい内容での入力を促すこと。
- f 変更の登録後、自動的に申込者に対して、変更後の申込内容の確認メールを送信すること。
- g 取消内容の確認画面で、最終的な実行ボタンを押すことで、申込の取消が確定すること。
- h 取消登録後、自動的に申込者に対して、取消受付メールを送信すること。
- i 申込者による申込、変更、取消が可能な期間については、本契約締結後、市と協議の上決定するものとする。

(ス) 受付処理

登録された受付情報を元に、確定した収集日や排出場所などの内容を、受付メールとして申込者に対し送信すること。

(セ) お知らせメールの送信

粗大ごみ収集日の前日に登録されたメールアドレスへお知らせメールを自動送信すること。

(ソ) メール送信内容

システム送信する各メールの具体的な文言は、本契約締結後、市と協議の上決定するものとする。

イ 管理者の機能

(ア) 受付登録機能

- a 本市の職員が電話で受付する場合を想定し、受付業務に必要な「氏名」、「住所(地番、

号、建物名、部屋番号)」、「電話番号」、「排出場所」、「排出 品目の種別、個数」、「収集日」、「特記事項(テキスト入力)」の項目を入力できること。また、入力と同時に、「受付年月日」、「受付時間」、「電話受付職員のユーザー名」を自動的に記録すること。

b 新規登録のほか、受付内容の追加、変更、取消ができること。

c 受付方法(インターネット)を自動的に記録すること。

d 収集日を選択し、収集可能日を調べられること。

e 品目名やその分類名を入力することで絞り込み検索ができること。正式名称のほか別名でも検索できること。

h 周知事項等を入力できる備考欄があること。

i 受付番号は、過去に発行したものと重複がないように自動採番すること。また、受付番号は受付情報を編集しても変更しないこと。

(イ) 受付管理・収集機能

a 「受付番号」、「収集状況」、「収集日」、「名前」、「住所」、「排出品目及び点数」の全ての受付情報を一覧表示が可能で、「受付番号」、「名前」、「電話番号」、「住所」から受付情報を容易に検索ができること。また、効率的な受付入力が可能となるよう必要に応じて他の画面に遷移できること。

b 受付情報の詳細画面では、申込者や排出品目など全ての情報を表示するほか、収集地点の地図表示が可能なこと。地図表示は拡大・縮小・移動ができ、地図データは自動的に最新のものに更新すること。また、効率的で確実な受付確認のため必要に応じて他の画面に遷移できること。なお、地図はゼンリン住宅地図を使用すること。

c 受付情報の編集画面では、受付番号以外のすべての情報を編集できること。

d 収集日別のカレンダー表示で受付状況を確認できること。あらかじめ設定した受付上限ごみ点数及び受付済みのごみ点数を表示できること。

e 任意の日付および収集地区において、受付締切、受付上限ごみ点数の増減処理が行えること。

f 収集リストは、地図上に収集地点及び収集順を表示できること。収集順は任意に設定できること。

g 各受付情報について、収集状況を入力できること。収集状況は例えば「収集前」「収集

不可(収集先不明)」などのラベルをあらかじめ用意しておき、収集状況に応じて容易に選択できること。具体的なラベル名については、本契約締結後、市と協議の上決定するものとする。

(2) 搬入予約機能(富士見及び新座環境センター)

ア 申込者(ユーザー)の機能

(ア) 共通仕様 共通仕様として「(1)粗大ごみ等収集予約管理システム」に備える以下の各機能要件を有すること。

- a 基本事項
- b トップページ
- c メールアドレスの仮登録
- d 申込内容の登録
- e 受付番号
- f 受付情報の蓄積
- g 申込内容の変更および取消
- h 受付処理
- i お知らせメールの送信
- j メール送信内容

(イ) システム専用機能

富士見及び新座環境センター搬入予約管理システム用の入力画面とカレンダー管理機能を別途備えること。

(ウ) 申込情報の入力

申込者は「氏名」、「住所(地番、号、建物名、部屋番号)」、「電話番号」、「搬入希望日、時間帯」を入力できるようにすること。なお、必須項目が未入力である場合は、申込処理は進行せずにエラーメッセージ等を表示し、申込者に修正を促すこと。

(エ) 搬入日及び搬入時間帯の確認・登録

申込日当日から2ヶ月間の予約状況を、あらかじめシステムに設定した内容や 受付状況に基づいて自動的に表示すること。申込者は希望する搬入可能日から、搬入時間帯（1時間単位を想定）を選択できること。

(オ) 複数申込等への制限

同一申込者による同一搬入可能日内の複数の搬入時間帯に跨る申込登録、及び同一搬入時間帯への重複申込登録には制限がかかること。

イ 管理者の機能

(ア) 受付登録機能

- a 受付業務に必要な「氏名」、「住所（地番、号、建物名、部屋番号）」、「電話番号」、「搬入希望日、時間帯」、「特記事項(テキスト入力)」の項目を入力できること。また、入力と同時に、「受付年月日」、「受付時間」、「電話受付職員のユーザー名」を自動的に記録すること。
- b 新規登録のほか、受付内容の追加、変更、取消ができること。
- c 受付方法(インターネット受付または電話受付)を自動的に記録すること。
- d 申込日当日から2ヶ月間の予約状況を、あらかじめシステムに設定した内容や受付状況に基づいて自動的に表示し、搬入可能日から搬入時間帯を選択できること。
- e 周知事項等を入力できる備考欄があること。
- f 受付番号は、過去に発行したものと重複がないように自動採番すること。また、受付番号は受付情報を編集しても変更しないこと。

(イ) 受付管理機能

- a 「受付番号」、「搬入日、時間帯」、「名前」、「住所」の全ての受付情報を一覧表示が可能であり、「受付番号」、「名前」、「電話番号」、「住所」から受付情報を容易に検索ができること。また、効率的な受付入力が可能となるよう必要に応じて他の画面に遷移できること。
- b 受付情報の詳細画面では、申込者や搬入日、時間帯など全ての情報の表示が可能なこと。また、効率的で確実な受付確認のため必要に応じて他の画面に遷移できること。
- c 受付情報の編集画面では、受付番号以外のすべての情報を編集できること。
- d 搬入日別のカレンダー表示で受付状況を確認できること。受付状況は搬入日別に受付可能時間帯を表示できること。

- e 各搬入日の受付状況について、時間帯ごとの受付け状況等、受付リストを作成できること。

(ウ) 収集連絡票出力機能

- a 申込情報及び排出場所周辺地図等を表示した収集連絡票を出力できること。
- b 導入時に収集連絡票のレイアウトの調整ができること。導入後も、項目の追加を伴わないレイアウトの調整は、原則追加の費用なしで行えること。なお、大幅なレイアウト調整でシステムに影響の出るものは都度、市と費用について協議するものとする。

(エ) その他収集関連帳票出力機能

- a 収集連絡票とともに用いる帳票として、地図を省いた一覧形式で申込者情報、排出情報が記載されている帳票を出力できること。
- b 収集実績一覧表及び未収集一覧表を CSV 形式で出力できること。

(オ) 収集作業員利用画面

- a 収集作業員が現場で利用するタブレットに収集作業に必要な情報を表示する専用画面が出力できること。
- b 収集作業員利用画面では収集の完了、未完了、収集不可等のステータス変更等が可能であること。

(1) インターネット受付システム及び、管理者端末の利用環境

ア インターネット受付システムはパソコン、スマートフォン、タブレット端末で利用できること。

また、それぞれの端末に適した画面を表示させること。

イ 管理者端末におけるシステムは ASP・クラウド方式を前提としており、インターネットブラウザ上で動作し、端末に特別なソフトウェアのインストールが不要であること。

ウ インターネット受付システム及び、管理者端末のサポートする OS (Windows、MacOS、iOS、Android) やブラウザ (Google Chrome、Safari、Microsoft Edge、Firefox) の最新バージョン

に関して動作保証すること。

エ 利用するパソコン、タブレットの台数については無制限であること。

(2)性能・拡張性・システム環境

ア 各システムについて、不特定多数の申込者及び本市職員が同時にアクセスしても利用可能なアプリケーションを用いたシステムであること。また、同時アクセス発生時、3秒以内の応答性能を確保すること。

イ システム環境はインターネットデータセンターまたはパブリッククラウドを利用した SaaS 方式とすること。ただし、この方式に疑義がある場合は、事前に本市に提案し、協議した上で承諾を得ること。

(3)アクセシビリティ

ア 日本産業規格 JIS X8341 シリーズ、「みんなの公共サイト運用ガイドライン」(総務省)、等に準拠し、アクセシビリティを確保した設計・開発等を行うこと。

イ 色の違いを識別しにくい利用者(視覚障がいの方等)を考慮し、利用者へ情報伝達や操作指示を促す手段はメッセージを表示する等とし、可能な限り色のみで判断するようなものは用いないこと。

(4)可用性

ア 各システムの利用スケジュールは24時間365日とする。ただし、メンテナンス等のための計画停止は許容する。

イ 平常時、システムの停止を伴う障害が発生した際には、障害発生時点までのデータ復旧(日次バックアップからの復旧)を原則とし、原因の究明及び再発防止策の実施など、必要な措置を講じること。

ウ 平常時、システムの停止を伴う障害が発生した際には、速やかに本市へ届け出るとともに、システムが復旧するまでの間においても可能な限り業務を遂行できるように対策を講じること。

エ 地震や風水害などの大規模災害等によるシステム停止については、可及的速やかに再稼働に努めること。

9. 運用保守要件

(1)サポート対応

保守業務については、24 時間 365 日対応とすること。

(2)メンテナンス

ア 各システム運用に関する定期メンテナンス等のための計画停止は、実施2週間前までに本市に通知すること。

イ 受付システムの停止など、申込者へ影響のあるメンテナンス等を実施する場合は、トップページへ通知を掲載するなど、適切な情報発信について必要な対策を講じること。

ウ 各システム運用に関する臨時メンテナンス等、緊急にシステムを停止する必要がある場合は、速やかに本市に通知の上、必要な対策を講じること。

エ 各システム運用に関する OS 等に係る緊急性の高いパッチは即時に適用し、それ以外は定期保守的に適用すること。

(1)データ保管

ア 各システムに係るデータおよびシステムログは、本業務が継続する期間中保管し続けるか、またはデータごとの保管期限について5年を期限に指定ができることとし、保管期限が経過したデータは本市の承認を得た上で廃棄すること。

イ システムの再構築・再稼働に必要なデータのバックアップを適宜行うこと。

(2)定例会

システム運用開始後、月1回を基本として障害及び運用状況報告を行うこと。ただし、重大な障害等が発生した場合等、本市の求めに応じて協議に応じること。

(3)問合せ対応

本市からの問合せに対し、以下のとおり対応すること。

ア 時間帯は、原則として土日祝日を除く平日の9時00分から17時00分までとする。なお、緊急時については本市と協議の上対応する。

イ 問合せの受付及び回答手段は、電話または電子メールとする。

(4)バージョンアップ

ア OS、ブラウザ等のバージョンアップに迅速に対応すること。

イ 各システムのエンハンス(機能改善)は原則無償で行うこと。ただし、複雑な機能改善については都度、市と費用について協議するものとする。

ウ 各システムの運用については、最新の技術等を積極的に採用・提案し、サービス向上に努めること。

エ システムの改修等により内容に変更があった場合には、速やかに最新の操作マニュアル及びサービス仕様書等の資料を本市に書面または電子ファイルの形式にて提出すること。

オ その他、職員の運用支援を行うこと。

10. 特記事項

(1) 契約満了時の対応

①受託者は、契約満了時、導入機器等に内蔵又は付属する電磁的記録媒体に保存されているデータの消去を実施すること。なお、データ消去作業の実施方法は、志木市情報セキュリティポリシー及び地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン(総務省)等に従い、本市と協議の上、決定するものとする。また、必要と判断した場合は、本市の職員がデータ消去作業現場に立会い、データ消去作業後に、速やかにデータ消去証明書を提出すること。

②導入機器等の撤去、データ消去及び車両手配等の契約満了後に要する経費については、受託者の負担とする。

(2) 情報セキュリティ管理

①受託者は、志木市情報セキュリティポリシーを遵守し、本業務の情報セキュリティの管理を行うこと。

②受託者は、本業務に従事する者に対して、情報セキュリティ及び個人情報保護の教育訓練を行うこと。

(3) 秘密保持及び個人情報保護

①受託者は、本業務を実施するに当たって本市から取得した資料(電子媒体、文書等の形態を問わない。)を含め契約上知り得た情報又は成果品等を、本市の許可なく、第三者に閲覧、複写、貸与又は譲渡等をしないことに加え、本業務以外の目的で利用し

ないものとする。また、契約期間の終了又は解除後も同様とする。

②受託者は、個人情報保護に関する法律、志木市個人情報保護条例及びその他関連法規を遵守し、本業務により知り得た事実を第三者へ漏らしてはならない。また、契約期間の終了又は解除後も同様とする。

(4) 再委託の禁止

①受託者は、本業務の全部を再委託することはできない。ただし、本業務の一部の場合において、事前に再委託の業務内容、再委託先及び再委託期間を明記した再委託承諾申請書を提出し、本市の承認を受けた場合はこの限りではない。

②再委託の業務内容は、受託者が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合は受託者の責任において速やかに解決するものとする。

(5) その他

本仕様書に定めのない事項については、本市と協議の上、決定するものとする。