

猪名川上流広域ごみ処理施設組合

持込ごみ受付・管理システムサービス提供業務仕様書

1. 業務の名称

猪名川上流広域ごみ処理施設組合持込ごみ受付・管理システムサービス提供業務

2. 業務の目的

国崎クリーンセンターへの持込ごみ予約の受付業務を円滑かつ確実に実施するため、効果的なシステムの構築及び保守運用を行うことを目的とする。

3. 契約内容

(1) 契約方法

持込ごみ受付・管理システムのサービス利用契約

(2) 契約期間

契約締結日～令和 14 年 3 月 31 日（システムの本格稼働の日から 5 年後の保守終了日とする。）

※契約締結（予定）：令和 8 年 9 月下旬～10 月上旬

(3) 履行期間

- ① 環境構築期間（導入計画書の作成・データ移行・テスト及び検査・システム切替作業）：契約締結日～令和 9 年 3 月 31 日
- ② システムソフトウェアの本格稼働：令和 9 年 4 月 1 日
- ③ システムサービス提供・保守期間：令和 9 年 4 月 1 日～令和 14 年 3 月 31 日（5 年間）

(4) 支払方法

- ・ システムサービス料は、19,998,000 円（消費税及び地方消費税含む）を上限する。なお、上記金額は債務負担額であり、予定価格はこの範囲内で別途提示するものとする。
- ・ システムサービス料は、システムサービス提供・保守期間内に支払うものとし、年払い、または月払いとする。
- ・ システムサービス料の計算は、月の初日から末日までを 1 月分として計算し、当該月の使用が 1 月に満たないとき、又はシステムソフトウェアの本格稼働日の延期等により使用が 1 月に満たなくなったときは、当該月の日数に応じた日割計算によるものとする。
- ・ 環境構築期間中（契約締結日～令和 9 年 3 月 31 日）は、当該費用に要した費用の支払が発生しないものとする。
- ・ 端数金額の調整は別途協議のうえ決定する。

4. 基本要件

(1) クラウド方式とする。

(2) 原則として、当組合の既存端末及び既設回線で利用可能であること。ただし、システムのセキュリティ確保や運用の都合上、既存設備での利用が困難な場合は、当組合と協議の上、事業者の提案する接続環境等の利用を認めるものとする。なお、これに伴い生じる費用（イニシャルコスト、ランニングコスト）及び導入の手続きは本業務に

含むものとする。

- ・既存端末：9(1)に記載のとおり
- ・既設回線：NTT 西日本フレッツ光ネクスト

- (3) インターネットによる受付機能を有し、電話による受付とインターネットによる受付の一体型システムとすること。なお、電話による受付は、当組合のオペレータが行い、本システムで申込を実施するものとする。
- (4) 冗長構成によりサイバー攻撃等の脆弱性対策が取れていること。サーバ等の設置場所はセキュリティが確保されているデータセンターに設置すること。日本データセンター協会が制定する「データセンターファシリティスタンダード（推奨項目含む）」のティア4相当のデータセンターにおいてデータベースは管理するなど、万全のセキュリティ対策を施すこと。
- (5) サイバー攻撃等のセキュリティ脆弱性情報を日々確認し、修正プログラム等はシステムに随時反映すること。
- (6) 新しいOS、スマートフォンの新しい機種が市場に出てきた場合には、当システムで利用できるように対応すること。

5. 業務内容

本件に係る業務範囲は以下のとおりとする。

- (1) 持込ごみ受付システムの導入

システム導入にあたり、導入計画書及び工程表を提出すること。

- (2) 業務システムの稼働に必要なハードウェア、ソフトウェアその他関連物品等の調達（既存端末及び既設回線は除く。）
- (3) 品目リスト等各種設定作業
- (4) 業務システム構築後の保守受付窓口の設置
- (5) 初期データのセットアップ

以下、当組合が提供する情報を初期データとしてセットアップを行うこと。

- ① ごみ品目情報
- ② 住所マスタ（〇〇××丁目××番××号といったデータ）
- ③ 利用者情報及び利用者権限
- ④ パスワード
- ⑤ その他システムに必要な初期データがある場合は、提供情報の可否等を当組合と協議しながらセットアップを行うこと。

- (6) システム導入に伴うデータ移行
- (7) 契約満了に伴う業務引継ぎ

6. 持込ごみの予約に伴う業務の流れ

当センターへ電話及びインターネットで持込ごみの予約を行う。電話での受付は予約時に持込希望日時、住所、氏名、電話番号、ごみの品名、長さや数量等を伺い、システムに情報を登録する。

7. 持込ごみの受付件数

年間約2万件

8. ユーザー（管理者）

- (1) 利用する端末の台数は、10 台とする（同時稼働）。また、利用期間中に端末の入れ替えや増設をする場合は、システムが利用できるよう対応すること。
- (2) ログイン時に、ID・パスワード等による認証を行う。また、ユーザーには個別に管理者権限を付与すること。

9. 動作環境

システムの動作環境は以下のとおりとする。また、保守管理において OS・ブラウザのバージョンアップに対応すること。

(1) 職員側

- ① OS：Windows11Pro
- ② CPU：IntelCorei5 第 12 世代
- ③ メモリ：8GB
- ④ ブラウザ：MicrosoftEdge
- ⑤ その他：セキュリティ対策ソフトを運用

(2) 利用者側（インターネット申込の場合）

① パソコン

OS：Windows、macOS 等、標準的なもの

ブラウザ：MicrosoftEdge、Safari、Firefox、GoogleChrome 等、標準的なもの

② スマートフォン、タブレット端末

OS：iOS、iPadOS、Android 等、標準的なもの

ブラウザ：Safari、Firefox、GoogleChrome 等、標準的なもの

(3) 接続について

当組合のホームページにリンクの貼り付けができること。

10. 機能仕様

10.1 利用制限

職員の利用にあたり、以下の利用制限を実現できること。

(1) 端末アクセス制限

IP アドレス制限または MAC アドレス登録等により、許可された操作端末・ネットワーク以外からは職員側システムを利用できないセキュリティ制御機能を有すること。

(2) 権限設定

システム利用者に利用できる機能を設定できること。なお、権限を付与する単位は以下とする。

- | | |
|-----------|---------------------------|
| ① 申込受付 | 受付の審査等申込受付に関する権限 |
| ② 申込・持込管理 | 申込・持込者の検索及び持込者の一覧表等出力する権限 |
| ③ 電話応対 | 電話受付時に使用する権限 |
| ④ 統計管理 | 統計資料を検索及び出力する権限 |
| ⑤ 担当者管理 | システムを利用する職員等を登録する権限 |
| ⑥ マスタ管理 | 品目、住所等受付に必要なマスタ情報を管理する権限 |
| ⑦ システム管理 | 権限設定、セキュリティ関連の設定等ができる権限 |

10.2 電話受付機能

(1) 画面構成

- ① 必要な情報がスムーズに入力・完結できる画面構成であること。
- ② 電話受付業務中に必要な情報を都度表示できること。

(2) 申込情報登録機能

円滑に受付業務が行えるよう、以下の申込情報を登録できること。登録後、自動で画面クリアを行わないこと。

① 持込情報

持込ごみの持込者情報として、電話番号、氏名（フリガナ含む）、住所、メールアドレス、車両区分（選択式）、車両番号、排出者との関係、備考情報を登録できる機能を有すること。

② 排出者情報

排出者が持込者と異なる場合は、排出者情報として、氏名（フリガナ含む）、電話番号ごみの発生場所の住所を登録できる機能を有すること。

排出者が持込者と同じ場合は、チェックボタンを入力することにより、排出者情報、ごみの発生場所に、持込者情報を自動で表示すること。

③ 持込ごみ品目

持込ごみ品目を登録できる機能（ごみの種別を含む）を有すること。持込ごみ品目はキーワード検索、五十音順検索、分類別検索を行い、品目を登録できること。

④ 持込形態

持込ごみが「家庭ごみ」であるか、「事業ごみ」であるかを選択できる機能を有すること。

⑤ 持込予定日時

カレンダーより任意の持込可能日時を予約及び変更できること。カレンダーから持込可能日を入力する場合は、通常の手入れルールと異なる曜日や制限個数を越えた場合、その旨のメッセージを表示すること。

⑥ 減免申請

減免申請の有無を選択できる機能を有すること。また、減免申請がある場合は、その減免理由として「火災」または「その他」を選択できる機能を有すること。

⑦ 特記事項

持込者等に関する不変の特記事項について、登録すると次回以降自動表示を行うこと。また編集ができ、編集した場合、次回以降は編集した内容を表示すること。

(3) 申込登録補助機能

① 受付履歴情報登録機能

一度持込ごみの依頼を受け付けると、持込者情報（電話番号、氏名、郵便番号、住所、特記事項など）は、受付履歴データベースに登録する機能を有すること。

② 受付履歴情報検索機能

受付画面より、該当する氏名（フリガナ含む）、または電話番号を入力することで受付履歴データベースを検索し、登録されている持込者情報を表示する機能を有する。この機能により、一度申込のあった持込者情報を再度入力する手間を軽減できるものとする。なお、検索時は全角・半角を区別せず検索可能とすること。

③ 申込履歴の表示機能

過去の申込情報がある場合、申込の詳細を確認できる機能を有すること。

10.3 持込スケジュール管理機能

(1) 持込件数登録機能

新規に申込があった場合、持込日毎に申込件数を加算し、管理できること。申込の取消しがあった場合、それに応じた件数を増減し、管理できること。

(2) 申込制限設定機能

持込時間帯の設定（分単位や時間単位）や設定時間帯毎の持込件数の制限ができること。また、持込可能件数は申込件数を考慮して随時変更できること。

(3) 持込可能数表示機能

持込日、持込可能件数を予め設定しておき、持込可能件数を超すと申込受付をしないようにシステム上で制御できる機能を有すること。

(4) 受付締切日数の設定

持込日の何日前に受付を締め切るかの受付締切日数を、電話受付及びインターネット受付のそれぞれで設定できること。

10.4 検索機能

(1) 品目検索機能

品目を、キーワードでの検索、内容の分類での検索や、読み方により 50 音検索できる機能を有すること。

(2) 申込情報検索機能

① 申込内容検索機能

申込内容を条件指定して抽出し、一覧で表示・確認する機能を有すること。検索項目として、持込日、期間、受付番号、氏名、住所を想定している。なお、電話受付画面では、受付番号、氏名（フリガナ含む）、電話番号で検索できること。

② 申込内容複数指定検索機能

複数項目を同時に条件指定し、申込内容を抽出できる機能を有すること。

10.5 インターネット申込機能

(1) 画面構成

① 持込ごみの申込に必要な情報がスムーズに入力・完結できる画面構成であること。

② 申込時点で持込日が確定できること。

③ 品目一覧等の情報が参照できるよう入力画面に添付できること。

④ 申込者は事前準備不要でマニュアル等に頼ることなく直感的に申込できること。

(2) ごみの品目情報掲載機能

利用者が持込ごみを申し込む際、ごみの品目情報等申込みに必要な情報を閲覧できること。

(3) 申込情報登録機能

円滑に申込が行えるよう、以下の申込情報を登録できること。

① 申込者情報登録機能

申込（持込）者情報（電話番号、氏名、氏名カナ、郵便番号、住所、メールアドレス

等) 及び、持込時の車両区分、車両情報、排出者との関係が登録できること。

② 排出者情報登録機能

排出者が持込者と異なる場合は、排出者情報として、氏名、氏名カナ、電話番号、ごみの発生場所の住所を登録できる機能を有すること。排出者が持込者と同じ場合は、チェックボタンを入力することにより、排出者情報、ごみの発生場所に、持込者情報を自動で表示すること。

③ 品目登録機能

品目を登録できる機能を有すること。品目はキーワード検索、五十音分類別検索を行い、品目を登録できること。

(4) 申込確認機能

利用者が最終的に申し込む前に確認画面を表示し、住所、氏名、電話番号、持込依頼日、品目等が間違いないことを確認するメッセージを表示すること。また、申し込み情報を入力する前に、持込ごみの注意事項に同意するようにすること。

(5) メール送信機能

申込時、審査終了時、及び任意に設定した申込締切日時に達した時点でメールを送信できること。また審査終了時（受付確定）及び持込日前日に送信するメールについては送信の可否を選択できること。

(6) 申込内容照会機能

持込予約した持込者は、申込内容の照会ができること。

(7) 申込取消・変更機能

申込内容の照会を行い、任意に設定した申込締切日時までの申込については取消、及び品目、持込日の変更ができること。取消、変更時に確認メールを送信されること。

(8) リピート申込機能

過去の申込を利用し、品目、持込日等を変更してリピート申込ができること。

(9) ヘルプ機能

利用者が、操作がわからない場合でも入力を中断することなく、FAQ、及びマニュアルを参照できること。

10.6 持込帳票検索・出力機能

持込伝票出力機能：申込情報を表示した持込者一覧表を出力可能な機能を有すること。

① 出力対象検索機能

申込内容の検索と同様の条件で出力対象を検索できる機能を有すること。

② 持込品目の並び順

50音順の並びとなるようにすること。

10.7 実績登録機能

検索した申込データを一括で持込完了実績登録を行える機能を有すること。

10.8 統計帳票機能

(1) データ加工

出力機能：統計情報をExcel形式またはCSV形式で出力できる機能を有すること。

(2) 統計管理及び帳票作成機能

- ① 品目別の持込実績管理機能（年報、月報、期間）
品目毎（分類別を含む）の持込実績が統計管理できる機能を有すること。
- ② 市町別の持込実績管理機能（年報、月報、期間）
市町毎の持込実績が統計管理できる機能を有すること。
- ③ 家庭系・事業系別の持込実績管理機能（年報、月報、期間、業者別）
家庭系・事業系別の持込実績が統計管理できる機能を有すること。

10.9 マスタメンテナンス機能

以下のマスタ情報をメンテナンスすることができる機能を有すること。

- ① 品目マスタ
- ② 持込スケジュールマスタ
- ③ 住所マスタ

11. 情報セキュリティ対策

- (1) サーバシステムで、クライアントのユーザーID およびパスワードを認証する機能により、第三者による不正使用・改竄等を未然に防ぐこと。
- (2) 操作端末側は、パスワード認証により起動状態を制御し、各々の業務システムを起動するごとにユーザーID とパスワードを要求し、利用者個々の認証を行う機能を有すること。
- (3) 本システムは、システムへのログイン・ログアウト時間、ユーザー名、使用 PC などの情報を記録・出力することができること。

12. システムのセキュリティ対策

(1) ガイドライン

下記のガイドラインの最新版の要件を満たしていること。また契約期間中に版が更新された場合は速やかに対応すること。

- ① 「ASP・SaaSにおける情報セキュリティ対策ガイドライン」
- ② 「安全なウェブサイトの作り方」独立行政法人情報処理推進機構セキュリティセンター（IPA）
- ③ 「TCP/IPに係る既知の脆弱性に関する調査報告書」改訂第5版独立行政法人情報処理推進機構セキュリティセンター（IPA）
- ④ 総合行政ネットワークASP基本綱領（総合行政ネットワーク運営協議会）

(2) 脆弱性の対策

- ① 毎日、脆弱性対策情報データベース（JVNipedia）サイトを確認し、必要に応じて速やかに対策を講じること。
- ② 内閣サイバーセキュリティセンター（NISC）からセキュリティに関する情報提供があった場合、内容を確認し、必要な対策を速やかに講じること。
- ③ セキュリティ専門会社によるセキュリティ診断を、業務期間中は少なくとも年に1回は実施し、診断結果を当組合へ報告すること。（セキュリティが確保されていることの判断が難しいため、セキュリティ専門の企業である第三者がチェックすることにより判断しやすくするため。）

- ④ インターネット側の回線は、安全性の高い EV-SSL サーバ証明書を取得し、https 通信で通信経路を暗号化すること。

(3) 不正侵入対策、改ざん検知及びウイルス監視

- ① システムには IDS / IPS（侵入検知システム／防止システム）を備えており、ファイアウォールやウイルスソフトでは防御できないシステムへの攻撃や脅威を検知し防御する仕組みを持っていること。
- ② ウイルス対策ソフトはインターネットで公開しているサーバと内部処理を行っているサーバのそれぞれ別の違うアンチウイルスソフトを用いて対策していること。
- ③ 改ざん検知アプリケーションを導入し、万が一の不正侵入により攻撃を受けた際も、脅威の発生を瞬時に検知する体制をとること。

13. 障害対策

(1) 冗長化

システム及びネットワークは冗長化、ホットスタンバイ構成とし、万が一の障害が発生しても、即座に待機系に切り替わり、サービスを止めずに利用者に負担をかけないようにすること。なお、ハードディスクの二重化、電源装置の二重化だけでは冗長化と認めない。

(2) バックアップ

- ① 定期的にデータの自動バックアップを行う仕組みを用意すること。サーバ障害時にも速やかに復旧できる対策を講じること。
- ② バックアップデータは最低 1 日前までの状態には復旧できるようにすること。
- ③ 直近のバックアップから障害発生時までの受付情報についても、別途一時的に保持することにより、データの消失を最小限にすることができること。
- ④ データベースが保存されるサーバなどの機器類には、無停電電源装置（UPS）を付加し不慮の停電等に備えること。または、データセンターでの適切なバックアップ・電源保護機能等により、データの破損や消失を未然に防ぐ対策が講じられていること。

14. 保守について

(1) 保守受付窓口

担当部署からの電話・メール・FAX 等での、システム操作に関する問合せや質問に対し、保守受付窓口を設置して迅速な対応を行うこと。障害発生に備え、緊急連絡先を提示すること。

(2) 障害発生時等の対応

障害発生時の対応を迅速に行うため、サーバ保守作業はリモートアクセスによる保守作業を行えるものとする。リモートアクセスにより解決できない場合はオンサイト保守を実施する。

(3) 報告体制の整備

緊急時に電話やメールで、予め登録した電話番号やメールアドレスに一斉に緊急連絡を発信できる仕組みを有すること。

(4) 保守運用

- ① システムは原則として 24 時間 365 日利用可能な構成とすること。
- ② 定期バックアップやメンテナンス等は原則としてサービスを停止することなく実施

すること。ただし、セキュリティパッチの適用やシステム改修等やむを得ず一時的なサービス停止が必要となる場合は、あらかじめ当組合と協議の上、事前周知および時期・時間の調整を行うこと。

(5) 運用監視・セキュリティ監視

24 時間 365 日運用監視及びセキュリティ監視を行うこと。

15. 教育について

① 担当者向け操作研修

導入前に担当者に対して操作研修を実施すること。研修については、管理者及び担当者向け 1 回、電話対応オペレータ向け 3 回の計 4 回を想定しているが、習熟度に応じて柔軟に対応すること。

② 操作マニュアル

操作マニュアルデータを電子データで提出すること。

16. 事業者要件

(1) プライバシーマーク、ISO/IEC9001、情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) 適合性評価制度における認証を取得していること。

(2) サービス基盤として、ISO/IEC27017 (クラウドサービスセキュリティ) の認証を取得していること。

17. その他事項

(1) データ移行について

- 抽出されたデータ (過去 3 年分の申込情報) を本業務で導入する事となるシステムに取り込む作業は、本契約に含む。
- 現行システムからデータを取り出す作業 (抽出) は、本契約に含まない。

① 範囲

抽出データの確認、形式の変換、実際の取り込み、取り込み後の確認、問題対応、移行完了の報告までを行うこと。

② 移行要件

- データ形式: csv 形式
- 申込情報データ: 約 57,000 件 (過去 3 ヶ年)

※ なお、持込予約は 1 ヶ月先まで可能なため、本システム稼働後に持込予約されている申込情報についても、引継ぎを円滑に行うこと。

- 移行データが提供される回数・移行時期: 当組合と協議の上、決定する。

(2) 業務引き継ぎに関する事項

① 業務継続のための支援

本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受注者は新規システム提供事業者の指示のもと、システムの履行期間満了日までに新規システム提供事業者が業務を行えるよう必要な措置を講ずるとともに、移行作業の支援を行うこと。

② 事務引継ぎ

引き継ぐべき業務の内容について、業務引継書を作成し、当組合に提出すること。

(3) 個人情報の取扱いにおける遵守事項

① 個人情報の使用及び管理

個人情報の使用及び管理は、厳重かつ適正に行うこと。なお、本業務を適正に遂行するために、臨時職員等を雇用する場合は、臨時職員等に対しても、個人情報の適正な使用及び管理が行われるよう監督するものとする。

② 個人情報の記録の複写及び複製の禁止

個人情報を含むすべての記録については、システム障害時の復旧用を除き、いかなる形態でも複写及び複製してはならない。

③ 個人情報の委託目的以外の使用及び第三者への提供の禁止

個人情報については、本業務の遂行以外には利用してはならない。また、本業務の遂行に関係のない第三者に対して提供してはならない。

④ 個人情報の記録の適正な使用、保管及び搬送

個人情報の使用、保管及び搬送にあたっては、善良な管理者としての注意義務に従い、細心の注意を払って行わなければならない。

⑤ 借用した個人情報の返還義務

借用した個人情報は、当組合から借用した時点と同一の記録状態及び形態で、借用期限内に返却しなければならない。

⑥ 事故発生時の報告及び対応

万一、個人情報の漏洩や流出、使用目的以外の利用が認められた場合は、速やかに当組合に対して文書で報告するとともに、その後の措置は、当組合の指示に従わなければならない。また、受注者の責に起因する事故により、第三者から当組合が損害賠償を請求されたことによる係争費用及び判決により発生した弁償額は、受注者が負担しなければならない。

(4) 情報提供

当組合が本システムに関して情報提供を求めた場合には、これに応じること。ただし、その情報が受注者の不利益になる場合は当組合と受注者が協議し対応を決定するものとする。

18. 協議事項

(1) 運用開始後に仕様の変更が生じる際には、当組合と協議し、対応方針について決定する。

(2) 本仕様書に記載のない事項については、当組合と協議し決定する。