

## 粗大ごみ収集オンライン申込みシステム業務委託仕様書

### 1 事業の目的

これまで日中の電話のみであった、粗大ごみの収集運搬処理の申込み（以下「申込み」という。）について、スマートフォンやパソコン等から24時間できるほか、粗大ごみ用証紙売りさばき人から証紙を購入することなくオンラインで粗大ごみ収集運搬処理手数料（以下「処理手数料」という。）の決済（本業務では、決済システムへの誘導および連携のみ）が出来るシステムを導入し、市民の利便性向上をはかることを目的とする。

### 2 委託期間

契約締結日の翌日から令和5年3月31日まで

### 3 業務委託の概要

市民からの粗大ごみの申込みの受付けおよび申込みを管理するオンラインシステムを市に提供するとともに、システムの保守管理を行う。

### 4 業務委託の内容

#### (1) システムの構築

携帯端末（スマートフォン・タブレット）の他、パソコン等からインターネットにより、市民が粗大ごみの申込みを容易にできるオンラインのシステムを構築すること。

なお、システムは、受託者のもつパッケージソフトの改修等で本仕様を満たすものであることを妨げない。

#### (2) システムテストの実施および運用テスト支援

##### ア システムテスト

構築したシステムの動作、性能等に問題がないか検証するシステムテストを行うこと。システムテストは、受託者があらかじめテスト仕様書および成績書を作成し、市の承認を受けた後に実施すること。また、実施したシステムテストの結果は、市に報告し承認を受けること。

##### イ 運用テスト支援

システムの稼働前に、実際の運用環境下で2ヶ月程度の運用テストを行う

ものとし、運用テストの支援を行うこと。

※委託料のうち、保守管理料（月額）は、システムの稼働に対して支払うものとし、運用テスト期間は支払いの対象としない。

(3) システムの稼働

システムの稼働は、令和4年10月3日（月）からとすること。

(4) マニュアルの作成

システム操作にかかるマニュアルを作成し、市に提出すること。マニュアルは、必要に応じ随時改訂版を作成すること。

(5) 操作研修の実施

システムの稼働前に、市および市が粗大ごみの収集運搬業務を委託する事業者（以下「収集運搬業務委託事業者」という。）を対象とした操作研修を実施すること。

(6) ホームページの公開

市民が粗大ごみの申込みを行う「申込みシステム」と、市および収集運搬業務委託事業者が申込みの管理を行う「申込み管理システム」をインターネット上に公開すること。ホームページのURLは、市が指定する期日までに納品すること。

(7) システムの保守・管理

システムが常に正常な状態で稼働するよう保守・管理を行い、必要があれば更新・追加を行うこと。

(8) 報告書の提出

市が報告を求めた事項については、報告書を提出すること。

## 5 システムの利用環境

(1) 動作環境

申込みシステム、申込み管理システムともに、以下のOS、ブラウザで安定的に動作するシステムであること。

ア OS

Windows10 以降、macOS Sierra 以降、Android10 以降、iOS10 以降、iPadOS13 以降

イ ブラウザ

Google Chrome、Microsoft Edge、Safari

## (2) セキュリティ対策

### ア ネットワークセキュリティ

- (ア) データ漏洩防止のためSSLによる暗号化を行うこと。
- (イ) システムへの侵入や攻撃を防止するため、ファイヤーウォールを構築すること。
- (ウ) 信頼性の高いウイルス対策ソフトの導入や、最新のパターンファイルを適用すること等により、適切にシステムを運用すること。
- (エ) セキュリティ対策について、定期的な確認を行うこと。

### イ アクセスセキュリティ

- (ア) 申込みシステムは、認証機能によりシステムにアクセス出来る利用者か確認がされること。
- (イ) 申込み管理システムは、IP制限により受託者、市および収集運搬業務委託事業者のみがアクセス出来ること。

### ウ 物理的脅威に対するセキュリティ

サーバーおよびネットワーク機器等は、施錠、監視カメラ、侵入検知システム等を用いたセキュリティ環境のもと管理すること。

## (3) 利用方法

利用者は、申込みシステムの利用者登録ページから、住所、氏名、電話番号などを入力し、利用者登録することによりIDとパスワードが発行されるものとする。発行されたIDとパスワードを用いてログインすることにより、粗大ごみの申込みを利用できるものとする。

ただし、利用者登録をしない場合でも、住所、氏名、電話番号など必要な情報を入力することにより、粗大ごみの申込みができるものとする。

## (4) 性能

- ア 最大で一日あたり2千件、年間2万5千件の粗大ごみ申込みに対応できること。
- イ 申込み管理システムは、同時に最大10人までログインできること。

## 6 システムの機能要件

### (1) 申込みシステムの機能

#### ア 利用者登録ページ

- (ア) オンライン申込みの具体的な流れを最初に表示し、確認ボタンを押した

後に利用者登録に進めること。

- (イ) 利用者が入力フォームからメールアドレスを送信することで利用者登録ページのURLが自動返信され、利用者登録ができること。
- (ロ) 利用者登録は、メールアドレスとパスワード、住所、氏名、電話番号、収集地区、住宅種別（戸建て、集合住宅等）、排出場所等の基本情報を入力できること。また、登録することで、次回以降ログインすると基本情報があらかじめ自動で表示されること。
- (ハ) 利用者の住所から収集地区が自動選択されること。また、収集地区はキーワード検索もできること。
- (ニ) ログイン後、粗大ごみの申込みおよび基本情報の変更ならびに登録の削除ができること。
- (ホ) 利用者登録しない場合でも、粗大ごみの申込みができること。
- (ヘ) 注意事項等を表示できること。

#### イ 粗大ごみ申込みページ

- (ア) 粗大ごみの品目を分類、フリーワードから絞り込んで選択できること。選択した品目ごとに分類、処理手数料、数量が自動表示されること。また、選択した品目の数量と処理手数料の合計が表示されること。
- (イ) 希望する収集日を収集カレンダーから選択できること。収集カレンダーで選択できる収集日（曜日）は、収集地区に応じて自動で表示されるものとし、受付可能な日は「○」、受付不可な日は「×」で表示し、「×」の日は選択できないものとする。
- (ロ) すべての入力完了し予約ボタンを押すと、入力内容が反映された確認画面が表示されること。ただし、入力内容に不備がある場合は、その旨を表示し、確認画面に進むことができないものとする。
- (ハ) 品目、総数ごとに1回あたりの申込み上限数量が設定できること。
- (ニ) 申込みがされた段階で直ちに自動的に収集日の取得、返信メールの作成・送信が行われること。

#### ウ 申込み受付メールの配信

- (ア) 申込みを受付けた後、自動で仮申込み受付メールが利用者に配信されること。メールには、仮申込み番号、収集日、排出場所、粗大ごみの品目、処理手数料の合計が表示されること。
- (イ) 申込み管理システムにおいて処理状況ステータスを本申込みに変更した

際、利用者に本申込み完了メールが配信されること。メールには、本申込み番号、収集日、排出場所、粗大ごみの品目、処理手数料の合計金額、オンライン決済用URLが表示されること。

(ウ) 利用者がオンライン決済を行った場合は、支払い完了メールが配信されること。メールには、本申込み番号、収集日、排出場所、粗大ごみの品目、処理手数料の合計、印刷用の決済情報を表示するためのURLが表示されること。

(エ) 収集日の前日に翌日の収集をお知らせするメールが自動で配信されること。メールには、本申込み番号、収集日、排出場所、粗大ごみの品目、処理手数料の合計が表示されること。

#### エ オンライン決済

(ア) 別途市が契約する指定納付受託者と連携し、クレジットカード等での決済ができること。

(イ) 決済後、完了画面を表示すること。また、印刷用の決済情報を表示するためのURLが表示されること。

### (2) 申込み管理システムの機能

#### ア 基本事項

(ア) 利用者の登録情報や粗大ごみの申込み情報を検索、確認できるほか、情報の変更・追加ができること。

(イ) 電話で受付けた申込みを登録できるよう、申込み管理システムにおいて申込みシステムで利用者が入力する情報と同様の情報を登録する「申込み入力」ができること。

(ウ) 各種帳票出力のほか、システムから利用者にメール送信ができること。

(エ) ログアウトできること。

#### イ 申込み入力

(ア) 申込み受付日、申込み方法、収集日、処理状況ステータスを設定できること。

(イ) 申込み情報ごとにステータスを仮予約、本予約、取り消しに変更できること。

(ウ) 全ての入力が完了すると、入力内容が反映された確認画面が表示されること。ただし、入力内容に不備がある場合は、その旨を表示し、確認画面に進むことができないものとする。

確認が終了した場合は、仮予約番号が発番され、システムに登録されること。

(エ) 収集担当者への伝達事項などをメモ入力できること。

#### ウ 申込み検索

(ア) 申込み番号、申込み受付日、申込み方法、収集日、処理状況ステータス、利用者、オンライン決済の利用状況での検索のほか、キーワード検索にも対応できること。

(イ) 検索結果一覧には、申込み番号、申込み受付日、申込み方法、収集日、処理状況ステータス、利用者、オンライン決済の利用状況等、市が指定した情報を表示できること。

(ウ) 申込み情報は、一覧または個別に詳細情報をリストで出力できること。

(エ) 現在の申込み状況をカレンダー形式で表示できること。また、カレンダーから指定日の予約状況を一覧で表示・出力できること。

### (3) 帳票出力

次の帳票をエクセルで出力できること。

#### ア 申込み個別帳票

申込み情報ごとに収集日、住所、氏名、粗大ごみの分類、品目、処理手数料、個数、処理状況ステータス等を出力できること。帳票は、市が指定する様式で出力できること。

#### イ 申込み日報・年報

日にちや期間を指定し、申込み方法、粗大ごみの分類、品目、処理手数料、個数等を集計し出力できること。

#### ウ 分類・品目別集計

粗大ごみの分類、品目別に期間を指定し、処理手数料、個数等を集計し出力できること。

#### エ 区域別収集日報

区域と日にちを指定し、申込み件数、申込み個数等を集計し出力できること。

### (4) 登録

#### ア カレンダー登録

(ア) 日付別、収集区域別に申込みの可否を登録・変更できること。

(イ) 日付別に申込み上限件数を設定できるほか、件数は随時登録・変更でき

ること。

(ウ) 申込みの出来る時期を任意に登録・変更できること。

#### イ 分類登録

(ア) 粗大ごみの分類を登録・変更できること。

(イ) 分類は最大100件登録できること。

#### ウ 品目登録

(ア) 粗大ごみの品目、分類、処理手数料を登録・変更できること。

(イ) 品目は最大1,000件登録できること。

(ウ) 粗大ごみとして申込みできない品目について申込み不可を登録・変更できること。

(エ) 申込み管理システムでのみ表示される品目を登録・変更できること。

(オ) 品目の登録データをエクセルで出力できること。

#### エ 処理手数料登録

各品目ごとの処理手数料を登録・変更できること。

#### オ 収集区域登録

収集区域とそれに紐づく町名を登録・変更できること。

#### カ メールテンプレート登録

仮申込み時、本申込み時、およびオンライン決済利用時、収集日前日の自動送信メールなどのテンプレートを10件程度登録できること。

## 7 保守・管理業務

### (1) 基本事項

システムが正常な状態で稼働するよう、サーバーやシステムのログ等をもとに常に状況の確認を行うこと。また、システムに問題が発生した場合は直ちに対応すること。

### (2) バックアップ

毎日データのバックアップをとり、サーバー機器の保管施設とは別の遠隔地に保存すること。

### (3) 障害対応

ア システム障害が発生した場合は、速やかに市に届け、迅速な復旧に努めるとともに、原因の究明と再発防止のため必要な措置を講じること。また、システム障害が発生していることを粗大ごみ申込みページに表示するとともに、

利用者が誤った申込みをしないよう、申込みを停止するなどの対応を行うこと。

サーバー機器には無停電電源装置を活用することにより、停電時に安定した電源供給を行うこと。

#### (4) データセンターの利用

全ての機器は、市庁舎内に設置せず、データセンターを利用し、機器・ネットワーク回線等の維持管理等は原則受託者が行うこと。なお、本市の承諾を得たときは、データセンター利用の再委託も認めるものとする。

### 8 問い合わせ等の対応体制

(1) 市および収集運搬業務委託事業者からの操作方法の問い合わせや障害発生等の連絡に、確実に対応出来る体制を整えること。

(2) 対応時間は、障害発生等の場合を除き、月曜日～金曜日の午前8時半～午後5時（祝日、年末年始を除く）とすること。

### 9 再委託等について

(1) 受託者は、業務の全部又は主たる部分を再委託してはならない。

(2) 受託者は、業務の一部を再委託するときは、再委託先の概要や責任者、再委託する内容等について、事前に書面により協議し、承認を得ること。

### 10 成果品

本業務委託の成果品として、申込みシステムおよび申込み管理システムをインターネット上に公開するほか、次のものを市に納入すること。

(1) サーバ項目設定シート

(2) マスタ項目設定シート

(3) システム項目設定シート

(4) テスト仕様書兼成績書

(5) 操作マニュアル

### 11 業務完了報告

受託者は、業務が完了したときは、業務完了報告書を14日以内に提出すること。



## 12 その他

- (1) 本業務の契約金額には、本業務に関わる一切の経費を含むものとする。
- (2) 受託者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。
- (3) 受託者は、本業務を履行する上で関係法令等を遵守すること。
- (4) 受託者が適切な対応を怠り、委託者または第三者が損害を受けた場合は、すべて受託者の責任と負担により、信頼回復、原状回復およびその他賠償等について対応すること。
- (5) 受託者は、重要と認める事項については、あらかじめ市と文書で協議し、承認を得なければならない。
- (6) 本仕様書に記載のない事項又は疑義が生じた事項については、市および受託者双方の協議により決定するものとする。