

遠隔相談システム導入支援業務仕様書

1. 業務名

遠隔相談システム導入支援業務

2. 業務期間

契約の日から令和7年6月30日まで（システムの利用開始は令和7年7月1日からとする）

3. 業務場所

東三河広域連合の指定する場所

4. 業務内容

消費生活総合センターと3か所の消費生活相談室をオンラインで繋ぎ、ビデオ通話のような形式で簡単・円滑に消費生活相談が実施できるよう、遠隔相談システムの導入設置を支援する。

5. 遠隔相談システム ※同等品可（但し、次の仕様の全てを満たすこと）

参考システム：LiveOn Call（ジャパンメディアシステム（株））

仕様

※ 本仕様では、総合センターで相談を受ける側をオペレーター、各相談室で相談する側（呼び出す側）を相談者と定義する。

1. ソフトウェア仕様

【基本】

(1) 概要

- アプリケーションプログラムのインストールやアップデートは、Web 画面からの自動インストールにより行われること。また、管理者権限が必要なく、ユーザー権限で行えること。
- 遠隔相談システムの利用規模拡大に応じて、サーバの増設で負荷分散の対応が柔軟に行えること。
- 遠隔相談システムのサービスを停止する事なくクライアントライセンス数の追加が行えること。1つの会議室で20拠点まで同時に音声と映像が双方向でやり取り可能であること。（保有ライセンス数を上限とする）

(2) 通信機能

- 遠隔相談実施中に通信回線の瞬断等で一時的に通信コネクションが切れても回線復旧後、直ちに自動的に通信コネクションも復旧され遠隔相談が続行可能な機能を有すること。
- HTTP（あるいはSSL）でのトンネリング機能を有し、Firewall、NAT 変換、マスカレード、Proxy サーバを経由しても機能制限無しで遠隔相談システムが利用できること。

(3) 管理

- 相談内容に応じて呼び出しボタンを複数設定できること。また、それらを管理者（発注者）が管理画面から項目内容の変更や追加が容易に行えること。
- 相談内容のコンテンツをグループ化して管理できること。

- 対応可能なオペレーターがいない場合に相談者の画面に「待ち人数」の表示/非表示を設定できること。
- 相談対応を行う時間を設定できること。
- 通話中、オペレーター、相談者毎にユーザーID、ユーザー名、ログイン日時をリアルタイムで確認できること。
- オペレーターが相談者に対応した履歴を過去 1 年間分確認でき、それを CSV 等でダウンロードできること。
- ログインID を登録する際、管理者画面で CSV ファイルを用いて一括登録ができること。
- パソコン操作に不慣れな方でも簡単に使えるようにシステムへの自動ログインができること。

(4) セキュリティ

- 全ての通信データの暗号化（AES 方式等）に対応しており、鍵長も 128bit 以上であること。
- 相談中に使用する秘密鍵の配送には、一般的な公開鍵暗号アルゴリズムを使用していること。
- 日本国内のサーバを介して通信を行うこと。

【オペレーター側機能】

(1) 基本機能

- Windows10 以上で動作すること。
- 初心者でも、直感的にわかりやすいユーザーインターフェースを備え、必要な機能の起動操作が簡単に行えること。
- 画面上で音量の調整や音声の送受信のオン/オフが、ワンクリックで行えること。
- 保留機能を有すること。
- 着信は、音や画面ポップアップで通知すること。また、パトライトでも通知が可能であること。

(2) 音声機能

- 自分のマイクおよびスピーカのオン/オフ、相談者個別に音声のオン/オフが可能であること。
- オペレーターが相談者のマイク、スピーカ音量を遠隔で変更できること。また、オペレーターが、相談者の端末に接続されているマイク、スピーカ機器も遠隔切替えできること。
- エコーキャンセラー、エコーサプレッサのオン/オフを選択できること。

(3) 映像機能

- ビデオサイズ（解像度）の選択（80×60～1920×1080（フルHD 対応））が可能なこと。
- オペレーター側が書画カメラに映した文字を、容易に拡大縮小出来ること。
- 映像フレームレートの選択（1 f / s ～ 30 f / s）が可能なこと。
- 自己映像の表示/非表示をワンクリックで操作可能なこと。
- オペレーターが、相談者の端末に接続されているカメラを遠隔で切り替えられること。
- オペレーターが、相談者のカメラ解像度やフレーム数を遠隔で変更できること。

(4) 資料共有機能

- 指定した Web ページを相談者側のモニターへ表示できること。
- PDF ファイル、テキストファイル、画像ファイル（JPEG/PNG/TIFF/GIF）等のファイルをアップロードして相談者側の画面へ表示できること。
- 表示している画面上にペンツール等での描画・消去が行え、相談者側の画面表示と同期されること。

- オペレーターの端末で、資料共有している資料や画面を画像データまたは PDF データとして保存、印刷が可能なこと。
- 資料共有している資料及び書画カメラの映像をキャプチャ・拡大・縮小・スクロールが可能なこと。

(5) 録音・録画機能

- 録音・録画データをクライアント側に保存できること。

【相談者側機能】

(1) 基本機能

- 「画面に表示されたボタンを押す」などの簡易な操作で、相談員を呼び出せること。
- 通話終了時、自動的に初期画面に戻る。
- 書類撮影用の書画カメラを使用できること。
- 相談者が持参した書類を、相談者側に設置した書画カメラを通してオペレーター側で確認できること。
- 書画カメラに映る書類の拡大縮小をオペレーター側で遠隔操作できること。
- 書画カメラで写した書類をオペレーター側でキャプチャし、ペンツール等で描画できること。
- 相談者側でデータ保存できない対策が施されていること。

2. 導入機器仕様

(1) (職員側) デスクトップパソコン【添付品含む 1 式】 ※同等品可

参考機種 : HP Pro SFF 400 G9 7E8Y0AV-DWBD

項 目	仕 様
OS	Windows 11 Pro 64bit
CPU	インテル® Core™ i5-13500T プロセッサー 以上
メインメモリ	16GB(8GB×2) PC5-5200 DDR5 SDRAM 以上
ストレージ	SSD256GB 以上
ディスプレイ	不要
キーボード	日本語キーボード
ストレージ	SSD256GB 以上
有線 LAN	1000BASE-T/100Base-TX 対応 (本体搭載、自動認識)
無線 LAN	IEEE 802.11 a/b/g/n/ac + Bluetooth 5.3 対応 (本体搭載)
USB ポート	4 個以上 (USB3.0 以上が 1 個以上、本体搭載) システム稼働のために不足する場合は、USB ハブを追加で納品すること。
HDMI ポート	有り (本体搭載)
セキュリティチップ (TPM)	TCG Ver2.0 準拠以上
添付品	AC アダプタ、電源コード、保証書、USB コンパクトキーボード、光学式有線マウス (サードパーティ製マウス可)、Windows11 Pro 64bit リカバリメディア
メーカー保証	1 年間以上のメーカー保証があること。 導入後、少なくとも 5 年間は有償のスポット修理対応が可能なこと。

(2) (職員側) 液晶ディスプレイ (デスクトップPC 用) 【1 台】 ※同等品可

参考機種 : DELL P2723DE

項 目	仕 様
画面サイズ	27 型程度
解像度	2560×1440 以上

(3) ヘッドセット【職員側 1 台、相談者側 3 台】 ※同等品可

参考機種 : ロジクール USB ヘッドセット H390R

項 目	仕 様
接続	USB-A
対応 OS	Windows10 以上

(4) ウェブカメラ【職員側 1 台、相談者側 3 台】 ※同等品可

参考機種 : ロジクール Webcam C930eR

項 目	仕 様
ビデオ解像度	フルHD 1080p (最大 1920×1080 ピクセル)
最大フレームレート	30fps 以上
画素数	300 万画素程度
視野角	70 度以上
フォーカスタイプ	オートフォーカス

(5) (職員側) パトライト【1 台】 ※同等品可

参考機種 : アイエスエイ どこでも警子ちゃん USB/DI モデル DN-1600UD

項 目	仕 様
対応 OS	Windows 8.1/10/11(各日本語 32/64bit 版)
ランプ状態	消灯、点灯、点滅
ブザー	鳴動 2 パターン 以上
アラーム解除ボタン	有り
電源	USB 給電

(6) (相談者側) タッチパネルモニター【3 台】 ※同等品可

参考機種 : ジャパンネクスト 23.8 型マルチタッチパネル対応液晶モニター JN-IPS238FHD-T

項 目	仕 様
画面サイズ	21 インチ～23 インチ程度
解像度(画素数)	1920 × 1080 以上
表示機能	タッチパネル対応であること
HDMI 入力端子 (本体内蔵)	1 個以上あること

付属品	取扱説明書、保証書、電源コード 又は AC(電源)ケーブル、HDMI ケーブル (1.5m) 、既設のノートパソコン (NEC PC-VKT10CZG7) と接続する USB ケーブル、モニタースタンド
その他	画面保護フィルムを貼って納品すること

(7) (相談者側) 書画カメラ【3台】 ※同等品可

参考機種：ELMO 4K コンパクト書画カメラ MX-P3

項 目	仕 様
画質	フルHD 以上
ズーム	デジタル 12 倍以上
最大フレームレート	30fps 以上
最大撮影範囲	A4 縦/横までの用紙全体を映し出せること

(8) (相談者側) スピーカーフォン (マイク・スピーカー一体型)【3台】 ※同等品可

参考機種：ヤマハ ユニファイドコミュニケーションスピーカーフォン YVC-200

項 目	仕 様
マイク	無指向性マイク
集音範囲	推奨 1m 以内/最大 2m (360 度) 程度
電源	USB バスパワー駆動

(9) その他

- 納入する機器において、市民側は相談者、職員側はオペレーターとして動作可能であること。
- 納入する機器は、特別な理由が無い限り 1 年以上のメーカー保証がついていること。
- 設置する機器には、セキュリティワイヤーなど盗難対策のための措置を講ずること。
- 3 か所の相談室 (相談者側) においては、既設のノートパソコン (NEC PC-VKT10CZG7) を利用し、システムが稼働するようセッティングすること。
- 3 か所の相談室 (相談者側) においては、導入機器接続のため USB を 6 か所挿入できるように対応すること。

3. その他

(1) システム稼働前の支援について

- 稼働開始前に、職員に対し、操作方法の説明を行う動画及びマニュアルを作成・提供すること。
- 稼働開始前に、システム管理者および職員に対し、機器・ソフトウェアの操作、設定方法等のシステム管理の教育 (操作指導) を行うこと。

(2) 契約金額の支払いについて

- 業務終了後、一括払いとする。

(3) ソフトウェア利用料およびシステムの保守について

- システム保守として、平日 (月曜日から金曜日)、午前 9 時～午後 5 時の間の電話サポートに対応する

こと。

- システムの保守およびサポート対応はソフトウェア利用料の中に含むものとし、別契約とする。
- ソフトウェア利用料は、契約年度ごとに履行確認後一括払いとする。

6. 機器の納入場所

機器仕様に記載の各機器の納入場所はそれぞれ次のとおりとする

機器 (導入機器仕様の番号に対応)	設置場所	消費生活 総合センター	消費生活 蒲郡相談室	消費生活 新城相談室	消費生活 田原相談室
		豊橋市役所東館 12 階	蒲郡市役所新館 2 階	新城市役所本庁舎 2 階	田原市役所北庁舎 1 階
(1) デスクトップパソコン		1 式	—	—	—
(2) デスクトップ PC 用 液晶ディスプレイ		1 台	—	—	—
(3) ヘッドセット		1 台	1 台	1 台	1 台
(4) ウェブカメラ		1 台	1 台	1 台	1 台
(5) パトライト		1 台	—	—	—
(6) タッチパネル モニター		—	1 台	1 台	1 台
(7) 書画カメラ		—	1 台	1 台	1 台
(8) スピーカーフォン		—	1 台	1 台	1 台

7. その他作業及び留意事項

- 上記仕様を満たすためのライセンスも同時に納品すること。
- 詳しい機器の設置場所は、消費生活センターおよび相談室と協議のうえ決定すること。
- 開梱作業に発生するゴミは持ち帰ること。
- 納入品については、入札日時点で現行品であり、販売収束品又は中古であってはならないこと。
- 参考機種に必要な部品を追加し、上記仕様を満たして納品すること。
- 物品ごとに同機種同バージョンのもので統一すること。
- 機器の搬入および現地調整作業の日時は消費生活課担当者と調整すること。

以上