

# 令和8年度沼津市内部情報システム運用支援業務委託 公募仕様書

## 1 業務委託名

令和8年度沼津市内部情報システム運用支援業務委託

## 2 業務概要・目的

本業務は、沼津市で使用している職員用端末、職員が共通で利用するグループウェア（情報共有のアプリケーション）等の情報システムに対する技術的支援等を行うヘルプデスク業務、サーバ室内で稼働中の情報システム機器の運用及びサーバ、その他の機器の管理等の業務を委託するものである。

また、職員の業務遂行のために安定したシステムの運用、コスト削減・質の向上・セキュリティ確保等を目的とするものである。

なお、本業務を分類すると以下のとおりとなる。

- ・ヘルプデスク業務
- ・印刷等運用支援業務
- ・その他の情報システムに関する業務

## 3 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

## 4 実施体制

### (1) 業務責任者

受託者は、本業務全般の総括を行う業務責任者を配置すること。

### (2) 業務従事者

受託者は、本業務を遂行するに当たり、業務従事者を適切に配置すること。なお、情報システムの運用支援に関する相当の実務経験を有するものを常時含めること。

## 5 業務内容

### (1) 共通事項

#### ア 履行場所

沼津市役所本庁舎及び各出先機関

#### イ 受託者の調達物品

##### ① ハードウェア一式

受託業務遂行に必要なハードウェア（端末機器、付属品等）を準備すること。

##### ② ソフトウェア一式

受託業務遂行に必要となるソフトウェア（電子媒体、説明書、ライセンス等）を準備すること。

## ウ 作業場所

沼津市役所本庁舎 8 階 I C T 推進課内において、沼津市が用意する事務機のスペースを主な作業場所とする。

## エ 業務時間

平日（沼津市の休日（土曜日及び日曜日、国民の祝日、12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日）を除いた日）の 8 時 30 分から 17 時 15 分までを業務時間とする。ただし、平日の時間外や沼津市の休日に作業が必要となる場合は、その時間帯とする。

## オ 作業報告

### ① 月次報告

受託者は、毎月実施した作業や職員からの問合せの対応状況等の報告書を、翌月の中旬（ただし 3 月分については令和 9 年 3 月 31 日）までに I C T 推進課に提出すること。なお、特に様式は定めない。

### ② 年次報告

受託者は、全契約期間の最終報告について、月次報告とは別に、令和 9 年 3 月 31 日までに I C T 推進課に提出すること。また、契約履行日から令和 8 年 9 月末日までの上半期報告を、令和 8 年 10 月中旬までに I C T 推進課に提出すること。なお、特に様式は定めないが、期間内における処理件数、生じた課題・問題等への対応と対策及び各バッチの運用状況等について報告すること。

## カ 支払方法

支払いは月毎の部分払い（適法な請求書受領後 30 日以内）とする。また、受託者は、翌月の中旬までに、月毎の委託料について請求書を I C T 推進課に提出すること。

## キ 開発物等の著作権

### ① 開発物

受託者が開発するバッチ等の著作権は、沼津市との共有とする。

### ② ドキュメント

本業務において作成したドキュメントの著作権その他の権利は、受託者のものとする。ただし、受託者は、沼津市がドキュメントを閲覧・複製・改変し、また呼称の変更をして利用することを認めること。

## ク 沼津市の情報システムに関する環境

### ① クライアント環境

#### (ア) クライアント OS

- ・ Windows 10 Pro
- ・ Windows 11

#### (イ) インターネットブラウザ

- Microsoft Edge

- Google Chrome

(ウ) クライアント機メーカー

I C T推進課が調達・配布している職員用ノート PC は全て富士通製。ただし、各所属で独自に調達しているクライアント機は、この限りではない。また、今後行う調達で、他のメーカーのクライアント機が導入される可能性がある。

令和8年7月頃からシンクライアントシステムを導入するため、今後はシンクライアント用のクライアント機を調達・配布していく見込みである。

(エ) ソフトウェア

庁内ネットワークに参加しているクライアントには、以下のソフトウェアがインストールされている。ただし、あくまで最小構成であり、業務により適宜追加を行っている。

- Microsoft Exchange

- Microsoft SharePoint

- Microsoft Office 2016 Standard

- Microsoft Office 2019 Standard

- Microsoft 365

- Microsoft System Center Endpoint Protection

- Trend Micro Apex One (トレンドマイクロ(株)製)

- AuthConductor Client (富士通製)

- IPKNOWLEDGE 文書管理 (富士通製)

- IPKNOWLEDGE 財務会計 (富士通製)

- IPKNOWLEDGE 庶務事務 (富士通製)

- Adobe Acrobat Reader DC

- SKYSEA Client View

② ネットワーク環境

(ア) 本庁舎内

沼津市役所本庁舎内の回線速度は1 Gbps。

LGWAN ネットワークは令和8年7月頃から無線化となる見込みである。

(イ) 出先機関

本庁舎と各出先機関は閉域イーサネットサービスで結ばれており、それぞれ1～100Mbpsの帯域確保型(サービス提供事業者はN T T西日本。令和8年度からは、Interconnected WAN サービスに変更)と、最大1 Gbpsのベストエフォート型(サービス提供事業者はT O K A I ケーブルネットワーク)の2つの回線網が存在する。

水道庁舎、青少年教育センター・保健センターにおいてLGWAN ネットワーク回

線は令和8年7月頃から無線化となる見込みである。

## (2) ヘルプデスク業務

### ア システム管理等に関する業務

- ① 庁内ネットワーク接続（ログイン管理）に関する業務
  - ・ネットワーク毎に職員アカウント等、Active Directory への追加・変更・削除を申請に基づき行うこと。
  - ・職員用端末から庁内ネットワークに接続するための設定作業を行うこと。
  - ・沼津市では、自治体情報セキュリティ対策として「三層の構え」により、複数のネットワークを運用しているため、各ネットワークにおいて当業務を行うこと。
- ② 庁内 Web サイト「沼津市ポータルサイト」の運用管理に関する業務
  - ・庁内 Web サイトの管理業務を行うこと。
  - ・庁内 Web サイト上のコンテンツの管理・運用について助言を行うこと。
- ③ ファイルサーバシステムに関する業務
  - ・ファイルサーバへのアクセス権の管理を行うこと。
  - ・ファイルサーバのリソース管理（各課への容量等の割振り）を行うこと。
- ④ メールシステムに関する業務
  - ・庁内メール及び外部メールについて、アカウントの追加・変更・削除を申請に基づき行うこと。
  - ・Microsoft Office Outlook、及び Outlook Web Access の管理・運用を適切に行うこと。
  - ・ライセンス認証作業を適切に行うこと。
  - ・庁内及び外部メール（LGWAN メール含む）の送受信に障害が発生した際は、原因の特定及び復旧を行うこと。
- ⑤ Microsoft Office 及び Microsoft 365 に関する業務
  - ・各アプリケーションの操作方法について、職員からの問合せ等に対し技術的支援を行うこと。
  - ・必要に応じてマニュアル等を作成すること。
  - ・Microsoft Office 及び Microsoft 365 のライセンス管理を行うこと。
- ⑥ プリントサーバシステムに関する業務
  - プリントサーバの設定について、追加・変更・削除を適宜行うこと。
- ⑦ ウイルス対策に関する業務
  - ・ウイルス対策サーバを適切に管理すること。
  - ・庁内ネットワークに接続するクライアントに対して、ICT推進課指定のウイルス対策ソフトをインストールし、庁内ネットワーク毎に統一的なウイルス

対策を行うこと。

- ・市内ネットワーク上のクライアント等機器がウイルスやマルウェアに感染した場合、適切な処置を施すこと。
- ・ウイルス感染等のインシデント管理簿を作成し、市担当者へ随時報告すること。

⑧ セキュリティ更新プログラムの監視等に関する業務

クライアント等機器の OS のセキュリティ更新プログラムを適切に適用すること。

⑨ ソフトウェア配布等に関する業務

- ・市内ネットワーク上のクライアント・サーバ等に必要に応じてソフトウェアを配布すること。
- ・ネットワークを利用しての配布が不可能な場合は、代替案を提案し配布を実施すること。

⑩ インターネット閲覧に関する業務

- ・インターネット閲覧システムの管理・運用を行うこと。
- ・Web プロキシサーバの設定について、追加・変更・削除を適宜行うこと。
- ・ファイアウォールの設定について、追加・変更・削除を適宜行うこと。
- ・インターネット接続に障害が発生した場合は、原因特定に協力し、必要に応じて各保守業者と連携して復旧作業を行うこと。

⑪ アンケート機能に関する業務

市内ネットワークで使用できるアンケート機能の管理・運用を行うこと。

⑫ 静脈認証システムに関する業務

静脈認証システムのユーザー追加・修正・静脈登録等を行うこと。

⑬ メール無害化システムに関する業務

職員から無害化処理されたメールについて原本取得の要望を受けた際は、原本メールのウイルスチェックを行った後に渡すこと。

⑭ その他業務

- ・年次で実施される市庁舎メンテナンスによる停電等において、サーバのシャットダウン・再起動等の作業を適切に行うこと。
- ・各課から ICT 推進課に、機器の更新、新規導入及びネットワーク利用関係の相談があった場合、対応について協力し、専門的な見地から助言すること

## イ 情報機器払い出しに関する業務

① 職員用端末機器の配布に関する業務

- ・IP アドレス等の設定情報を適用し、業務に使用できる状態にすること。
- ・必要に応じ、職員用端末の OS のアップグレード及びダウングレードを行うこと。
- ・モバイル端末を職員用端末に転用するための設定変更等を行い、業務に使用できる状態にすること。

- ② LAN ケーブル・HUB 等ネットワーク機器の配布に関する業務
  - ・クライアント等の払い出しの際に、必要な物品を取りまとめること。
  - ・LAN ケーブルや HUB 等の消耗品の在庫を管理し、不足する場合は市担当者へ報告すること。
- ③ プリンタ機器配布に関する業務
  - ・ICT 推進課で調達しているプリンタを適切に管理すること。
  - ・ハード障害が発生した場合、一時対応を行い復旧に協力すること。
  - ・トナー、圧着機等の消耗品の交換に随時協力すること。
- ④ 職員研修用端末及び Web 会議用端末機器管理に関する業務
  - ・職員研修用端末及び Web 会議用端末を業務に支障のないよう適切に管理すること。
  - ・利用申請について ICT 推進課内決裁後、貸し出しのスケジュールを管理すること。
  - ・職員研修用端末及び Web 会議用端末を借用者要望に応じて設定の変更・追加・削除を行うこと。
  - ・職員研修用端末及び Web 会議用端末貸し出しに付帯する物品（ケーブル類等）についても適切に管理すること。
- ⑤ ペーパーレス会議用端末機器管理に関する業務
  - ・ペーパーレス会議用端末を業務に支障のないよう適切に管理すること。
  - ・利用申請について ICT 推進課内決裁後、貸し出しのスケジュールを管理すること。

#### ウ ネットワーク接続情報管理に関する業務

- ① IP アドレスの管理及び払い出しに関する業務
  - ・庁内ネットワークの構成や取扱い基準に基づき、IP アドレスの発行・削除を適切に行うこと。
  - ・IP アドレスの発行・削除に関する管理簿を作成し、随時更新すること。
- ② 職員用端末・サーバ機器等のコンピュータ名の管理及び払い出しに関する業務
  - ・庁内ネットワーク上の情報機器に割り振るコンピュータ名の発行・削除を適切に行うこと。
  - ・コンピュータ名の発行・削除に関する管理簿を作成し、随時更新すること。
- ③ ネットワーク接続の障害対応に関する業務
  - ・庁内ネットワーク、テレワーク用端末、庁内 Wi-Fi 及び各会議室における有線によるインターネットの接続に障害が発生した場合は、原因特定に協力し、必要に応じて各保守業者等と連携して復旧作業を行うこと。

#### エ 年度切り替え作業に関する業務

- ① 人事異動データを基に、Active Directory 等の職員アカウントを新年度のデー

タへ移行すること。

- ② 年度切り替えに伴い配置替えとなる機器等の払い出しを管理し、新年度の業務に支障のないようにすること。
- ③ 年度切り替え作業は例年深夜までかかることから、それに対応できるサポート体制を整えること。

#### **オ 障害・トラブル等発生時の業務**

各種情報機器、庁内ネットワーク等に障害が発生した場合は、原因如何を問わず一時対応を行い、原因特定に協力し、必要に応じて各保守業者等と連携して復旧に努めること。

#### **カ 職員からの問合せに関する業務**

- ① 5の(2)のアからオまでの業務について、職員からの問合せを受けた際は適切に回答すること。
- ② 職員からの問合せ等に対し、自動的に回答できる仕組みを導入すること。

#### **キ その他**

機器やネットワークの取扱い・運用等に疑義が生じた場合は、随時沼津市と協議すること。

### **(3) 印刷等運用支援業務**

#### **ア 基本要件**

- ① 全庁で個別に導入されている各業務システムへの連携・確認データや、様々な情報に基づく帳票用印刷データ等の作成に対する技術的な助言・指導を行うこと。
- ② 別紙業務要件書にある業務のバッチを現行契約事業者から引き継ぎ、必要に応じて調整・新規作成し、運用支援を行うこと。
- ③ 別紙業務要件書に記載されている業務は、本仕様書作成時点で判明している事項であり、今後の法・制度改正、市民サービスの変更等により追加・変更・削除されるものであるため、沼津市からの要求に基づきバッチ作成・修正を行うこと。
- ④ 作成物（バッチファイル、生成したファイル等）は定期的なチェックを行い、業務の継続性を確保すること。
- ⑤ 沼津市が用意する連続帳票用プリンタを使用し帳票を印刷すること。印刷はイメージファイル若しくはデータファイルを入力することにより可能であること。
- ⑥ ICT推進課職員への操作研修及び沼津市に則した運用や開発への助言・指導を行うこと。

#### **イ 業務要件**

印刷等運用支援業務での作業内容は、別紙業務要件書で示す内容を実施すること。

#### **ウ プロジェクト管理**

バッチ実行・帳票印刷等について担当課と調整し、全体のスケジュールを管理する

こと。

#### **(4) その他の情報システムに関する業務**

##### **ア 文書管理システム及び財務会計システム管理業務**

- ① 使用者アカウントの追加・変更・削除を行うこと。
- ② 操作に関する QA やトラブル対応を本システムの保守業者と協力して行うこと。
- ③ 一括出力する帳票のオペレーションを行うこと。
- ④ 予算編成に係る年次処理を実施すること。
- ⑤ 新年度への切り替え作業を実施すること。
- ⑥ その他システム管理者が行う操作を本システムの保守業者と協力して行うこと。

##### **イ RPAに関する業務**

- ① RPA 導入におけるシナリオの作成、導入後の管理・運用について適切な助言・技術的支援を行うこと。
- ② シナリオ作成に当たっては、業務主管課と受託者の間で協議を行い、認識の齟齬が生じないように留意すること。
- ③ RPA 用端末の運用管理（スケジュール管理含む）を行うこと。
- ④ RPA システムの更新に伴い、シナリオ更新を行うほか適切な助言・技術的支援を行うこと

##### **ウ AI を活用したシステムに関する業務**

- ① AI を活用したシステム（AI 議事録作成支援システム）の管理・運用について適切な助言・技術的支援を行うこと。
- ② 機構改革に従い、ユーザアカウントの更新を行うこと。
- ③ 音声データの蓄積状況を監視し、必要に応じてデータを削除する等リソースの管理を行うこと。

##### **エ オープンデータに関する業務**

オープンデータの作成について、適切な助言・技術的支援を行うこと。

##### **オ Web 会議システムの有償ライセンスの管理に関する業務**

- ① ICT 推進課が各所属からの利用申請を決裁後、有償ライセンス付与のスケジュールを管理すること。
- ② 有償ライセンスの利用を希望する各所属について、当該システムにおけるユーザー登録がない場合、その登録の案内をすること。
- ③ 利用日時に有償ライセンスを対象の所属に付与すること。

##### **カ LoGo チャット及び LoGo フォームに関する業務**

- ① LoGo チャット及び LoGo フォームの管理・運用について適切な助言・技術的支援を行うこと。
- ② ユーザアカウントの登録、更新、削除を行うこと。

## キ 生成 AI に関する業務

- ① 生成 AI の管理・運用について適切な助言・技術的支援を行うこと。
- ② ユーザアカウントの登録、更新、削除を行うこと。

## ク リモートアクセスサービス等に関する業務

テレワーク等が可能なリモートアクセスサービス及びモバイル端末機器の管理・運用について適切な助言・技術的支援を行うこと。

## ケ 職員からの問合せに関する業務

5の(4)のアからクまでの業務について、職員からの問合せを受けた際は適切に回答すること。

## コ 職員の業務改善・効率化に関する業務

ICTの利活用による職員の業務を改善・効率化するための適切な助言・技術的支援及び商品、サービス等の紹介を積極的に行い、また、沼津市が検討する新たなシステムやサービス等について、庁内インフラ等への影響を照会した際は、できる限り検討し回答する等、DXの推進に協力すること。

## サ その他

- ① 各種システム等に障害が発生した場合は、原因如何を問わず一時対応を行い、原因特定に協力し、必要に応じて各保守業者等と連携して復旧に努めること。
- ② システム・運用等に疑義が生じた場合は、随時沼津市と協議すること。
- ③ 今後、ICT推進課がAI等の先端技術によるシステム等を導入した場合、当該システムの管理・運用について支援を行うこと。
- ④ 今後、システム変更がある場合、新システムへの移行について支援を行うこと。

## 6 遵守事項

以下の事項を遵守すること。

- ・本業務に関する関係法令を遵守すること。
- ・業務上知り得た情報は、第三者に漏らしてはいけない。このことは、契約終了後も同様とする。
- ・業務の全部を一括して第三者に委任又は請け負わせてはならない。また、業務の一部を第三者に委任又は請け負わせる場合は、沼津市の承認を得ること。
- ・沼津市が提供する資料は、特に沼津市の指示のない限り、契約満了までに返却すること。また、資料を複製し、第三者に提供し、又は閲覧させてはならない。
- ・本業務を行う事業者は、事業者組織全体のセキュリティを確保するとともに、当該業務の実施において、情報セキュリティを確保するための体制を整備すること。
- ・沼津市の情報セキュリティポリシー（以下「ポリシー」という。）を遵守すること。ポリシーの閲覧を参加希望の事業者が求める場合には、本プロポーザルの参加申込書及び企画提案書等の提出期間中に限り、沼津市が指示する日時及び場所において

閲覧を認める。なお、ポリシーについては、その内容を秘密にすること。

- ・ポリシーの基準を満たしていない場合には、沼津市と協議のうえで追加的なセキュリティ対策を講ずること。
- ・本業務に係る業務の遂行において、定期的に情報セキュリティ対策の実施状況を確認し、情報セキュリティが侵害され又はその恐れがある場合には、直ちに沼津市に報告すること。また、必要な記録を履行期間終了まで保存し、沼津市の求めに応じて沼津市に引き渡すこと。なお、代表的な事象は以下のとおりである。
  - ① 沼津市が提供又はアクセスを許可した情報の外部への漏えい及び目的外利用。
  - ② 本業務とは無関係の沼津市の情報へのアクセス。

## **7 業務の引継ぎ**

### **(1) 現行契約事業者からの引継ぎ**

受託者は、本業務を実施するに当たり、現行契約事業者から必要な知識や手法、マニュアル等の引継ぎを受け、沼津市の運営に支障のないようにするとともに、以後の業務に支障がないよう措置を講ずること。なお、業務の引継ぎにかかる費用は、受託者の負担とする。

### **(2) 業務終了後の引継ぎ**

本業務の契約満了または全部解除、一部解除、その他契約終了事由の如何を問わず、本業務が終了する場合は、本業務終了日まで沼津市の運営に支障のないよう必要な措置を講ずるとともに、次期契約事業者に対し業務の引継ぎを行うこと。

## 業務要件書

以下の業務を要件とする。

- 業務要件の各項目は、記述内容と異なる場合であっても、実質的に同等の業務と認める場合は実現すること。
- 入力・出力に関する項目名や帳票の名称等は、あくまでも想定する名称であり、その名称を限定するものではなく同等の内容を有すればよいこととする。

部署・業務分類	機能要件	特記事項
1 共通(ICT推進課担当業務の補助) ・各帳票等の印刷業務の支援	業務担当課から提供されるデータを基に、ICT推進課職員が納付書及び督促等の帳票等を発行する業務において、技術的支援を行う。	担当:ICT推進課 業務サイクル:随時 必要に応じて実施。
2 国民健康保険課(後期高齢医療制度関連業務) ・決定通知書	後期高齢医療システムから送付されるデータを基に、決定通知書の発行を行う。	担当:運用支援担当 業務サイクル:年10回(4月~1月) 定例印刷作業及びデータ確認作業を実施。
・変更決定通知書	後期高齢医療システムから送付されるデータを基に、変更決定通知書の発行を行う。	担当:運用支援担当 業務サイクル:年10回(4月~1月) 定例印刷作業及びデータ確認作業を実施。
・仮徴収額通知書	後期高齢医療システムから送付されるデータを基に、仮徴収額通知書の発行を行う。	担当:運用支援担当 業務サイクル:年次 定例印刷作業及びデータ確認作業を実施。
・滞納納付	後期高齢医療システムから送付されるデータを基に、滞納者用納付書の発行を行う。	担当:運用支援担当 業務サイクル:年2回(1、7月) 定例印刷作業及びデータ確認作業を実施。
・決定通知書【その2】	後期高齢医療システムから送付されるデータを基に、決定通知書の発行を行う。	担当:運用支援担当 業務サイクル:年2回(2、3月) 定例印刷作業及びデータ確認作業を実施。
・変更決定通知書【その2】	後期高齢医療システムから送付されるデータを基に、変更決定通知書の発行を行う。	担当:運用支援担当 業務サイクル:年2回(2、3月) 定例印刷作業及びデータ確認作業を実施。
・特別徴収仮徴収開始通知書	後期高齢医療システムから送付されるデータを基に、特別徴収仮徴収開始通知書の発行を行う。	担当:運用支援担当 業務サイクル:年3回(3、5、7月) 定例印刷作業及びデータ確認作業を実施。
・後期高齢医療保険料額決定通知書	後期高齢医療システムから送付されるデータを基に、後期高齢医療保険料額決定通知書の発行を行う。	担当:運用支援担当 業務サイクル:年次 定例印刷作業及びデータ確認作業を実施。
3 出納事務局(出納管理業務) ・口座振込通知はがき作成	財務会計システムから送付されるデータを基に、口座振込通知はがきの発行を行う。	担当:運用支援担当 業務サイクル:週2回 定例印刷作業及びデータ確認作業を実施。