窓口予約管理システム導入業務仕様書

1　事業名

令和７年度マイナンバーカード発行事業　窓口予約管理システム導入業務

2　目的

本事業は伊豆の国市に窓口予約管理システムを設置することにより、効果的な窓口誘導、窓口混雑緩和及び待ち時間の短縮等を実現し、市民サービスの向上を図ることを目的とする。

3　設置場所

伊豆の国市役所長岡庁舎１階（市民環境部市民課及び国保年金課）

4　契約期間

業者決定後から令和 12 年 12 月 31 日

※リース期間開始までに機器の設置及びシステムの構築が完了していること。

5　リース期間

令和８年１月１日から令和 12 年 12 月 31 日

※リース契約終了後、導入機器は無償譲渡とすること。なお、当該リース期間中の保守料金及びシステム使用料を含むものとする。

6　提案内容

本調達において、以降の設置機器構成やシステム機能、保守体制、設置作業の仕様を参考に、導入目的に適した機器構成、システム提案を行うこと。

7　設置機器の構成

設置機器の構成及び台数は、下表のとおりとする。

No.	設置機器等	台数
1	発券機	１台
2	呼出用端末	11 台

3	フロアマネージャー用端末	１台
4	個別番号表示器	11 台
5	表示用モニター	２台
6	バックヤードモニター	２台
7	交付窓口モニター	１台
8	交付呼出端末 （バーコードリーダー含む）	１式
9	システム管理用端末及び 映像出力用端末	１式
10	ＷＥＢ配信システム	１式
11	その他関連機器	１式

８　設置図

上記「７　設置機器の構成」の配置図は、以下を参照すること。

現地確認を行う場合には、「窓口予約管理システム導入業務　公募方プロポーザル実施要領」の問い合わせ先等を参照し、担当と日程を調整すること。

（１）市民課・国保年金課　現状の窓口レイアウト図

別紙１　市民課・国保年金課　現状の窓口レイアウト図を参照すること。

（２）市民課・国保年金課　個別表示機設置案

別紙２　市民課・国保年金課　個別表示機設置案を参照すること。

なお、配置は案であり、事業者の提案内容によっては、機器構成が異なることは差し支えないものとする。

（３）市民課・国保年金課　設置作業範囲

別紙３　市民課・国保年金課　設置作業範囲を参照すること。

なお、既に市民課に設置されている発券機、モニターその他付属機器及び配線は事業者が設置作業を行う前に撤去されているものとして見積を作成すること。

９　システムの機能（必須要件）

（１）発券機

① 発券画面は１画面に８業務以上を表示することができること。

② 発券画面は階層式に対応しており２階層以上の設定が可能であること。

③ 画面表示は日本語の他に英語及び他 2 か国語以上対応しており発券される受付番号カードへの印字も多言語対応していること。

④ タッチパネルによる操作方式で、表示ディスプレイ部分は各業務別に表示し、発券機毎に業務数、業務名の変更が任意に設定できること。

⑤ 発券番号帯は４桁以上での発券ができること。

⑥ 発券した受付番号カードの表面は、業務内容、日付、メッセージが印字可能であり、印字内容を任意に設定、変更できること。また QR コード印字及びバーコード印字がおこなえ、発券ボタン毎に同じ番号を２枚発券させる設定が職員による操作で容易にできること。

⑦ 複数の業務をひとつの受付番号で発券する渡り発券の機能があること。

⑧ 受付番号カードの印字方式は感熱方式であること。

⑨ 発券ボタン毎に曜日､時間帯別で発券の ON/OFF 動作設定を設定変更できること。

⑩ 業務別に発券番号帯を一桁単位で設定が可能であること。

⑪ 呼出案内で使用する窓口数の設定及び変更ができること。

（２）呼出用端末

① 液晶タッチパネルによる操作であること。

② 無線通信(または有線通信)により、発券機等他の機器と連動させること。

③ 応援要請(HELP)機能があること。

④ 順番呼出以外に、指定呼出・任意呼出・再度呼出・処理済の操作ができること。

⑤ 呼出し時に不在の番号については呼出保留をする機能があり、操作機で不在番号の一覧が確認できること。

⑥ 窓口対応を一次中断して次の番号を呼出しできる処理保留の機能があり、操作機で処理保留番号の一覧が確認できること。

⑦ 呼出保留・処理保留をした番号は操作機で保留を解除することができること。

⑧ 窓口での対応終了後に同一の受付番号で他の窓口へ連携する機能があること。

⑨　他の窓口へ同一番号(発券時に複数の業務をひとつの番号で発券する場合も含む)で連携する際には、窓口での対応完了後や交付完了後などのタイミングで連携ができること。

⑩　任意に入力した番号も呼出可能であること。

⑪　1台の操作機からすべての業務の呼出ができること。

⑫　保留があること及び該当業務を選択している操作機へお知らせする機能があること。

（3）フロアマネージャー用端末

①　業務別の呼出番号及び待ち人数が確認できること。

②　受付番号のキャンセルや保留及び保留解除等の操作の管理業務を行うことができること。

（4）個別番号表示器

①　呼出し時には、対象表示器の番号が点滅し窓口へ案内をすることが可能であること。

②　機器毎に音量調節が可能であること。

③　LCDパネルで受付番号4桁以上を表示できること。

④　音声については、受付窓口と交付窓口等、設定したグループ内での呼出し音声がそれぞれ重ならないように制御できること。

（5）表示用モニター

①　モニター（55インチ）は来庁者への呼出し等の案内をするものとする。

②　モニター設置方法は専用の器具により上から吊るす形とする。

③　操作器からの番号呼出し操作に連動した受付番号を表示すること。また、呼出案内が分かりやすい画面であること。

④　呼出保留された受付番号が一覧で表示され、業務毎・窓口毎に現在受付している受付番号や窓口番号、及び待ち人数の表示ができること。

⑤　呼出案内表示と連動して音声出力による呼出案内が可能であること。

⑥　業務毎の待ち人数表示や呼出不在表示・窓口ごとの呼出番号などのコンテンツを画面切替で表示することができること。

⑦　課ごとに呼出項目の表示ができること。

（６）バックヤードモニター

①　モニター（55 インチ）はバックヤードで窓口の状況が確認できるものとする。

②　モニター設置方法は専用の器具により上から吊るす形とする。

③　業務毎の待ち人数、最大待ち時間、最新の受付番号、処理件数、呼出保留数や未到着の予約人数の情報が確認できること。

④　受付番号カードが発券された際、点滅及び音で通知するアラート機能があること。

⑤　アラートの設定は業務ごとに設定が可能であること。

（７）交付窓口モニター

①　モニター（55 インチ）は交付等の窓口で交付・手続き完了番号を一覧で表示できるものとする。

②　モニター設置方法は専用の器具により上から吊るす形とする。

③　番号札のバーコードの読み込みにより４桁の受付番号を音声で呼出し、モニターへ呼出し番号を表示させることができるものとする。

④　自動再呼出機能があり、また再呼出する時間(分)の変更が職員でも容易に設定が変更できるものとする。

⑤　呼出し案内表示と連動して音声出力による呼出し案内が可能であること。

（８）交付呼出端末（バーコードリーダー含む）

①　バーコードの読取により、呼出番号を交付窓口用モニターに表示または取消ができること。

②　バーコードリーダーでの読取操作以外に手入力での操作ができること。

（９）システム管理用端末及び映像出力用端末

①　他の機器と連動してシステムの編集ができること。

② 総発券枚数・時間別の発券枚数・各業務別の呼出人数・平均待ち時間・最大待ち時間などを統計データとして、出力できること。

③ 業務ごと・時間帯ごとの発券枚数及び処理時間の合計、日ごと・業務ごとの発券枚数を集計して出力することができること。

④ 統計データの抽出項目として、発券日付・発券番号・発券時刻・呼出窓口番号・対応業務名・呼出時刻・処理時間(処理開始時刻・処理済時刻等)・再呼出時刻・呼出時待ち人数・キャンセルの有無等の項目を CSV または Excel にて抽出することができること。

⑤ 各モニターに映像や音声を送信する機能を有すること。

(10) ＷＥＢ配信システム

① 受付業務内容別の現在の待ち人数・最新の受付番号や保留受付番号(お呼出時不在番号)が利用者のスマートフォンやパソコンから閲覧することができること。また閲覧時はアクセスした時点の待ち人数や最新受付番号等の情報がリアルタイムに閲覧することができること。

② 混雑状況配信サイト上で現在の最大待ち時間の表示ができ、受付番号ごとの待ち時間も確認することができること。

③ 交付呼出済み受付番号が利用者のスマートフォンや携帯電話、パソコンから一覧で閲覧することができること。また閲覧時はアクセスした時点の交付情報がリアルタイムに閲覧することができること。

④ 受付番号の呼出状況等を検索することができること。

⑤ 呼出が近くなった際と交付の完了呼出し時にメールでお知らせを行う機能を有していること。

⑥ 事前に来庁予約がおこなえる予約機能を有していること。また、予約の上限人数や予約可能業務などの設定変更が可能であること。

⑦ 予約者の到着について、予約完了後に携帯電話に配信される QR コードを QR コードリーダーで読み取ることにより、番号カードを発券することができること。

(11) その他関連機器

① 各システム・端末を運用するためのソフトウェア

② 各システム・端末を使用するためのハブやケーブル類

10 保守体制

① 障害の発生時等には専用の電話回線によりサポートをすることとし、リモートでの障害対応も行うこと。 電話回線・リモート対応ともメンテナンス会社の休業日以外の時刻は対応できること。

平日：8時30分から17時30分まで

② 機器の故障時等には年間３回以上、出張修理の対応をすること。

11 設置作業

（１）契約決定業者は、以下の事項について速やかに受注者と打ち合わせを行うこと。

① 設置スケジュール

② 配線ルートの確認

③ モニター取付器具の調整

（２）事業者は本仕様書に示す機器及び附属備品の調達一式を見積額に含むこと。

（３）事業者は設置機器の落下、転倒等により、身体や財産に損害を及ぼした場合には事業者の責任において補償すること。

（４）本システムを使用する際のインターネット回線については事業者で用意すること。

（５）事業者は機器等の設置、維持管理等に伴う費用（配線作業含む）を見積額に含むこと。

12 運用マニュアル等の作成及び職員に対する操作研修の実施

（１）システムの操作運用マニュアルを作成するとともに、職員に対し、その操作等について研修を実施すること。

（２）システムの使用方法等に関し、市からの要請に応じて適宜、電子メールや電話等により助言を行うこと。

13　その他

（１）本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて市及び契約事業者が協議して定める。

（２）本事業を遂行する上で知り得た情報及び本業務に係る内容は、市の許可無く第三者に漏らしてはならない。