

## 古河市窓口発券機導入業務特記仕様書(案)

### 【本仕様書の性質】

本仕様書は、古河市が委託する上記業務の受託者を選定するためのものであり、受託する基本的な内容を示したものである。

受託者の選定は、公募型プロポーザル方式による随意契約とする。

なお、プロポーザルの際に受託希望者から本仕様書に記載されていない内容の提案があり、当該提案内容が適切であると古河市が判断した場合などは、提案内容を本仕様書に追加記載するなどの見直しを行い、契約書の仕様書とする。

また、本仕様書に記載されている内容を満たさない部分が一部ある提案も排除しない。その場合、提案書に該当部分を明確に記載すること。

### (総 則)

1 業務名 古河市窓口発券機導入業務

### 2 目 的

本仕様書は、古河市(以下、「甲」という。)の市役所窓口において、市民の利便性向上と効率的でスムーズな窓口運営を行うため、円滑かつ適切に事業を遂行できるよう請負者(以下、「乙」という。)の業務内容を規定する。

3 契約期間 契約日の翌日から令和7年3月31日(月)まで

### 4 履行場所

庁舎名	所在地	導入窓口所管部署
総和庁舎	古河市下大野 2248 番地	市民総合窓口課
古河庁舎	〃 長谷町 38 番 18 号	古河庁舎市民総合窓口室、国保年金課
三和庁舎	〃 仁連 2065 番地	三和庁舎市民総合窓口室

### 5 導入窓口及び窓口数業務

業務	総和庁舎	古河庁舎	三和庁舎
戸籍届出関連業務	窓口 A:1	窓口 E:6	窓口 I:7
住民基本台帳、証明書、マイナンバーカード関連業務	窓口 B:7		
国保年金関連業務	窓口 C:5	窓口 F:9	窓口 J:4
税関連業務	窓口 D:4	—	窓口 K:6
福祉等関連業務		窓口 G:4	
パスポート関連業務	—	窓口 H:3	—

6 発注者 古河市長 針 谷 力

7 支払い方法 業務完了後一括払い

8 業務の完了及び検査

本業務の終了は、完了届を甲に提出し、検査に合格した時点とする。甲は乙から完了届を受け取って 10 日以内に検査を行う。なお、検査の合格後であっても、導入品に初期不良等が発見された場合には、乙の負担により速やかに対処する。

9 遵守・調整する事項

乙は、本業務の受託にあたり、法令並びに委託契約書、仕様書に定められた条項を遵守するとともに、委託者の意図及び目的を理解したうえで、必要に応じて甲と十分に連絡・調整を行い、その指示に従わなければならない。

10 秘密の保持

乙は、業務上知り得た行政及び個人の情報に係る秘密を一切漏らしてはならない。秘密保守義務は、本委託終了後も継続するものとする。

11 協議 本仕様書に明記なき事項は、甲乙協議の上、定めるものとする。

(予定業務内容)

12 システムの機能/性能

各窓口へのスムーズな誘導のため、以下のシステム機器により来所者の利用目的により受付カードを発券し、窓口カウンターからの番号呼出し操作に連動して音声および各種ディスプレイにより番号にて窓口案内を行うシステムであること。

また、来庁者の待ち時間中における呼出し状況や待ち状況の情報提供に加え、利用状況の各種集計機能、混雑状況配信機能、電子メール等での呼び出し機能、を備えるシステムであること。

(1) 発券機

- ① 発券画面は階層式に対応しており最低 10 業務以上に対応していること。
- ② 画面表示は日本語の他に英語等の多言語に対応しており発券されるカード印字も多言語対応していること。
- ③ 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、業務数、業務名の変更が任意に設定できること。
- ④ 発券番号帯の桁数は提案によるが、総合窓口の各種業務の案内が円滑になるように配慮すること。

- ⑤ 発券したカードの表面は、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。
- ⑥ 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。
- ⑦ 業務終了後に発券ができないようにするために業務終了画面の表示ができること。なおその状態でも呼出動作はできることとする。
- ⑧ 呼出案内で使用する窓口数の設定及び変更が職員による容易な操作で設定ができること。
- ⑨ 発券から受付、窓口対応、対応後から交付呼出までの待ち時間集計機能があること。
- ⑩ 統計データは、日別に総発券枚数・時間別の発券枚数・各業務別の呼出人数・平均待ち分・最大待ち分などが取れること。
- ⑪ 最低4種類の統計データ(本日日報・昨日日報・先週週報・先月月報)を抽出できること。
- ⑫ データ抽出項目として、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、再呼出時刻、交付呼出時刻、交付取り消し時刻、呼出時待ち人数などの項目をCSVもしくはエクセルにて抽出することができること。
- ⑬ 複数の窓口での手続きを希望する来庁者が、その都度番号札を取得する必要がなく、同一の番号で引き続き他の窓口の受付ができるよう、受付番号の移行(渡り)機能があること。
- ⑭ 想定台数は下記のとおりであるが、提案機器に応じてより市民及び職員が使いやすいと考える機器数を提案すること。

	総和庁舎	古河庁舎	三和庁舎
想定台数	2台	3台	3台

## (2) 個別表示器

- ① 原則、窓口カウンターにポールやパーテーションで支持・設置等できるものであること。
- ② 番号表示と連動して、音声出力による案内が可能であること。
- ③ 発券された言語で呼出しを行うこと。
- ④ 色弱の方にも優しい白色 LCD やユニバーサルデザインなどの配慮を行い、表面には受付番号と受付窓口番号表示できること。
- ⑤ 本市の各窓口に合う大きさであること。
- ⑥ 想定台数は下記のとおりであるが、提案機器に応じてより市民及び職員が使いやすいと考える機器数を提案すること。

	総和庁舎	古河庁舎	三和庁舎
想定台数	17台	22台	17台

## (3) 操作器

- ① 液晶タッチパネルによる操作であること。
- ② 無線通信により発券機等他の機器と連動させること。
- ③ 操作器上の液晶表示で、業務別の呼出し番号及び待ち人数が確認できること。

- ④ 順番呼出し以外に、再度呼出し、任意呼出し、不在者保留、処理保留、処理済、取消等の操作ができること。
- ⑤ 任意に入力した番号も呼出し可能であること。
- ⑥ 来庁者がカードを取らずに直接窓口に来られても券なし処理ボタンにより、正確に処理件数がデータ反映されるものとする。
- ⑦ ログイン時に窓口番号・担当業務を選択し窓口担当者専用端末として使用可能であること。なお稼働中でも窓口番号・担当業務を容易に変更が可能であること。
- ⑧ 1台の操作器からすべての業務の呼出ができること。
- ⑨ 通常の発券で来庁者をお呼出対応後、さらに複数の業務係にまたがる際は、操作端末で業務の追加を行える機能や他業務への番号転送機能等を有していること。
- ⑩ フロアマネージャーモードを搭載しており、番号の削除や事前保留を行うことができ、全ての業務の待ち情報などを閲覧することができること。
- ⑪ 想定台数は下記のとおりであるが、提案機器に応じてより職員が使いやすいと考える機器数を提案すること。

	総和庁舎	古河庁舎	三和庁舎
想定台数	17 台	22 台	17 台

#### (4) 受付・交付系制御端末用パソコン

- ① 案内用モニターに転写させるための PC で執務室内において窓口全体の呼出状況がリアルタイムにPC上で確認できること。
- ② 交付用モニターを制御するための PC で執務室内においてバーコードの読み込みにより受付番号を表示させることができるものとする。また一画面に1×1(1コマ)～6×6(36コマ)程度の呼出表示ができるものとする。  
設定にて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変更できるものとする。
- ③ 想定台数は下記のとおりであるが、提案機器に応じてより職員が使いやすいと考える機器数を提案すること。

	総和庁舎	古河庁舎	三和庁舎
想定台数	2 台	3 台	3 台

#### (5) バックヤード系制御端末パソコン

- ① 業務毎の待ち人数や最大待ち時間・最新の受付番号・処理件数の情報が確認できること。
- ② 想定台数は下記のとおりであるが、提案機器に応じてより職員が使いやすいと考える機器数を提案すること。

	総和庁舎	古河庁舎	三和庁舎
想定台数	2 台	3 台	3 台

(6)案内表示モニター(受付用) <上記(3)と連携>

・機能等:

- ① 操作器からの番号呼出し操作に連動したポップアップ表示を有し、呼出案内が分かりやすい画面であること。
- ② 保留された受付け番号が一覧で表示され、業務毎・窓口毎に現在受付けている受付け番号や窓口番号、及び待ち人数の表示がされる仕様であること。
- ③ 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。
- ④ 薄型、軽量型のものであり、設置については設置場所に応じて対応可能なこと。
- ⑤ モニターは国内メーカーであること
- ⑥ モニターサイズは43インチ程度を想定しており、想定台数は下記のとおりであるが、提案機器に応じてより職員が使いやすいと考える機器数を提案すること。

	総和庁舎	古河庁舎	三和庁舎
想定台数	2台	3台	3台

(7)交付用モニター <上記(3)と連携>

- ① バーコード読み取りまたは操作機の操作によって、交付用モニターに受付番号を表示させることができること。
- ② 交付呼出用モニターは1画面上に最大36コマ(6×6)程度の番号表示ができるようにし、来庁者が見やすい表示がされること。
- ③ 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。
- ④ 再呼出を行った際は番号が目立ちやすいような注視機能が搭載されていること。
- ⑤ 薄型、軽量型のものであり、設置については設置場所に応じて対応可能なこと。
- ⑥ モニターは国内メーカーであること
- ⑦ モニターサイズは43インチ程度を想定しており、想定台数は下記のとおりであるが、提案機器に応じてより職員が使いやすいと考える機器数を提案すること。

	総和庁舎	古河庁舎	三和庁舎
想定台数	2台	3台	3台

(8)バックヤードシステム用モニター(執務室用) <上記(4)と連携>

- ① 業務毎の待ち人数や最大待ち時間、処理件数などの最新情報が確認できること。
- ② 来庁者が発券した時に執務室内で音と光で発券された事を認知できるアラート機能を有していること。
- ③ 発券アラート音の設定として、発券都度発音や待ち人数がゼロから1人目のみ発音、もしくは無音のいずれかに設定でき、音量調節も可能であること。
- ④ 発券アラートの音色は複数の種類を有し、それぞれの業務別に音色設定することができること。
- ⑤ 薄型、軽量型のものであり、設置については設置場所に応じて対応可能なこと。
- ⑥ モニターは国内メーカーであること。

- ⑦ モニターサイズは43インチ程度を想定しており、想定台数は下記のとおりであるが、提案機器に応じてより職員が使いやすいと考える機器数を提案すること。

	総和庁舎	古河庁舎	三和庁舎
想定台数	2台	3台	3台

## (9)WEB 機能

- ① 窓口の待ち状況を確認したい者が会員登録を行わずに、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（お呼出時ご不在番号）が市民のスマートフォンや携帯電話、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情報がリアルタイムに閲覧することができること。
- ② 交付呼出済み受付番号が市民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。
- ③ 呼出が近くなった際にお知らせを行う配信機能を有していること。
- ④ 上記①・②・③の機能は安易に設定変更でき、職員でも変更操作が可能であること。
- ⑤ WEB 機能契約は 5 年契約とする。ただし、支払いは単年度毎の支払いとなり、役務完了後の支払いとすること。その他設定費用等も見積に含むこと。
- ⑥ WEB 機能については、ONU までは市の事前工事とするか、請負者にて準備するインターネット環境を利用するかは、別途協議を行う。なお、ルーターは本調達など、市の財政負担が生じる場合は、その費用を適切に見積に含むものとする。
- ⑦ また、各端末におけるセキュリティ対策（アンチウィルスソフト）を講じること。

## 13 役務仕様

### (1)システムの納品・設置作業

- ① すべての機器について据付、接続、配線、現地調整、導入時の設定作業等の付帯作業まで行い、発券機、表示モニター及び操作器が連動し、自動窓口受付システムとして正常に稼働するよう適切に処理すること。
- ② 導入時の各種設定内容（業務数、表示・印字内容等）は、現地担当者との打合せの上、決定すること。
- ③ 発券機及び操作器に示す機能以外の機能を利用できないよう措置を講じること。  
（例：カメラ、メール、インターネット機能等）
- ④ 設置位置の詳細については、現地担当者の指示に従うこと。
- ⑤ 作業日については、通常業務に支障がないよう、平日の閉庁後、土曜日、日曜日、祝日のいずれかとする。
- ⑥ 設置完了後、各機器の稼働調整（テスト）を行い、不具合がない状態の確認結果を市に報告すること。

### (2)操作者説明会の開催

- ① 導入前に、自動窓口受付システムの各装置の基本操作、設定変更方法などの操作手順

を記載したマニュアルを作成・提供し、現地担当者に対し操作説明を十分行うこと。また、事前の研修会等の日時や回数については担当者と協議の上決めること。

- ② 説明会時の説明及び資料については受託者において準備すること。
- ③ 開催日については、通常業務に支障がないよう、平日の閉庁後とする。
- ④ 稼働までの間、各種機器は調整中等の表示を行うものとするが、設置後なるべく早く稼働ができるように協力すること。
- ⑤ 稼働日については、現地に担当者を派遣に設置場所においてフォローアップを行うこと。

#### 14 留意事項

- (1) 参加業者は提案書提出前日までに必ず現場調査を実施し、設置位置の確認・配線経路の確認を行うこと。またシステム稼働に必要な費用は入札見積に全て含むこと。また現地調査日については事前に担当者へ報告すること。
- (2) 受託者は、作業が円滑に行われるよう、常に善良なる作業責任者を選任すること。作業にあたっては、作業責任者が細心の注意を払ってこれを行うこと。
- (3) 作業において、施設及び既設機器等を毀損しないよう、また危険、火災、盗難等の事故防止には万全の注意を払い、事故回避のため必要な安全対策をとること。万一事故が発生した場合は、すべての落札業者の負担において原状回復及び修理を行うこととする。
- (4) 本業務の従事者は、業務の実施にあたり、業務上知り得た情報機密事項について、委託期間のみならず、その後においても第三者に漏洩しないこと。
- (5) 本仕様書に記載がない事項については、打ち合わせによることとする。

#### 15 アフターケア

- (1) 納入物品に関し、保守契約も同時に締結(本契約内)し、保証期間内(5年を想定)のハードについては、当方の過失がない場合は無償対応とすること。また、保証期間外のハード機器における修理または取替の諸費用は速やかに修繕の見積書を提示すること。
- (2) 納入後に障害が起きた際は、原則、即日中もしくは翌日中に復旧措置がとれること。翌日までに対応できない場合は担当職員に協議の上、訪問日程を確定すること。
- (3) 故障時ハードの不具合の場合は迅速に対応し、代替機を納めること。  
またその費用は保守契約費用に含まれるものとする。
- (4) 年に1回保守点検を実施すること。  
その際劣化による不具合や故障が見受けられた場合は、速やかに修繕の見積を提出すること。
- (5) リモートサポートが行える仕組みを整えること。また、その費用は保守費用に含めること。
- (6) システム専用のコールセンターを設けること。また、その費用は保守費用に含めること。
- (7) 最低3回/年の出張修理は保守費用の中に含むこと。