

網走市番号発券システム導入及び運用業務委託仕様書

この仕様書は、網走市(以下、「市」という。)の市役所新庁舎 戸籍保険課に設置する番号発券システム等(以下、「システム」という。)に関し、必要な事項を定める。

1 設置場所

網走市新庁舎 戸籍保険課

2 業務内容

- (1) システムの導入 … システムに関する機器類(以下、「機器等」という。)の設置及び、導入後における職員に対する操作研修の実施
- (2) 運用保守 … 機器等の適正な運用、維持管理
- (3) WEB機能 … 混雑状況配信機能の運用保守

3 機器等の設置時期

網走市役所新庁舎建物の引き渡し日から開庁日の前日までの間とし、システムの運用に当たり、機器等の調整及び操作研修等に要する期間を考慮し、市と事業者が協議の上、決定した時期とする。

4 運用開始日

市と事業者が協議の上、決定する日とする(令和7年2月下旬を予定)。

5 業務期間

システムの導入については、網走市役所新庁舎開庁日前日までとし、運用保守及びWEB機能については、運用開始日から5年間とする。なお、事業者は、システムの運用開始日前に職員への操作研修及び機器調整を実施すること。

6 機能概要(ただし、提案により内容の変更は可能とする。)

(1)発券機能

- (ア) 発券画面に業務ボタン及び待ち人数を2階層以上表示できること。
- (イ) 業務ボタンを押下することで、業務毎に割り振った番号を記載した発券カードを出力できること。
- (ウ) 発券カードには任意のテキストメッセージを表示させることができること。
- (エ) 発券カードは、1つの呼出番号につき、2枚発券する機能を有すること。
- (オ) 1枚または2枚発券は業務ごとに設定可能とする。
- (カ) 業務ボタン数は、最大64であること。職員でも容易にボタンの表示非表示を変更できること。
- (キ) 業務ボタンの名称は、数か国語の言語に切り替えできること。
- (ク) 業務ごとに呼出し番号を1桁単位で設定できること。
- (ケ) 発券の際、執務室に対して待機者が居ることを呼出機もしくは別途スピーカーや職員モニターで知らせることができること。
- (コ) 番号札には、業務内容、受付番号、発券日時、メッセージ、二次元バーコード等が印字できること。

(サ) 受付終了時に発券できない終了画面を出せること。

(2) 呼出機能

ア 呼出機能

- (ア) 発券済みの番号を呼び出すことができ、同時に呼出アナウンスの音声出力有無を選択して呼び出しできること。
- (イ) 発券済みの番号を、発券順に呼び出すことができること。
- (ウ) 呼び出した窓口に設置された番号表示機に呼び出した番号を表示できること。
- (エ) 呼び出した来庁者の待ち時間を呼出端末の画面に表示できること。
- (オ) 呼び出した番号を保留して次の番号を呼び出せること。
- (カ) 保留した番号を再呼出しや完了できること。
- (キ) 呼び出した番号をほかの業務に何度でも転送できること。
- (ク) テンキー入力した番号を呼び出しできること。
- (ケ) 呼出し時に待ち時間、受付業務名が確認できること
- (コ) 番号表示は、液晶ディスプレイや番号表示機等を使用して表示することとする。

イ キャンセル機能

- (ア) 誤って発券した場合など、処理を行わない番号を呼び出さずに取り消すことができること。

ウ 不在者番号表示機能

- (ア) 呼び出した際に不在だった場合は、不在者欄に番号を表示すること。
- (イ) 不在者として表示した呼出番号を確認できること。
- (ウ) 不在者として表示した番号を任意に選択して呼び出すことができること。

エ セキュリティ対策

- (ア) 呼出端末を無線で接続する場合、不正アクセス防止などのセキュリティ対策を施すこと。
- (イ) 呼出端末は利用環境に合わせて有線と無線両方の接続が可能であること。

(3) 交付呼出し機能

- (ア) 番号札の半券に印字されているバーコードを読み取ることで呼出しがかけられること。
- (イ) テンキー入力にて呼出しができること。

(4) 業務日報機能

- (ア) 指定した日付の業務日報をエクセル出力できること。
- (イ) 業務ごとに1時間の受付数、1日の合計受付数、最大待受時間及び平均待ち時間を出力できること。
- (ウ) データの保管期間は3年以上とする。

(5) 視認性

- (ア) 画面等
発券画面、受付画面、WEB 画面デザインについてはユニバーサルカラーデザインを考慮していること。

(6) WEB 機能

- (ア) 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(お呼出し時ご不在番号)が市民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混雑状況配信機能を有していること。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。
- (イ) WEB 機能契約は5年分とする。その他設定費用等も見積に含むこと。

- (ウ) WEB 機能については、請負者にて準備するインターネット環境を利用する。ただし、市のインターネット環境を利用できる場合は別途協議するものとする。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。
- (エ) また、各端末におけるセキュリティ対策(アンチウイルスソフト)を講じること。

(7)番号表示機

- (ア) LED や LCD、またはモニター等で表示すること。
- (イ) 各窓口のカウンター上に、設置用のポール等を用いて設置できること。場所に応じて壁掛けなどできることが望ましい。
- (ウ) 表面に呼出番号が表示できる場合は、4桁まで対応していること。
- (エ) 番号表示機または、別途スピーカーを用意し音声を出すこと。

(8)職員用表示モニター

- (ア) 各窓口の現在の受付番号の表示が一括してでき、業務毎の待ち人数・最大待ち時間や不在番号が表示できること。
- (イ) 来庁者が番号札を取ったことを、職員モニターの画面表示や、呼出端末等からのチャイム音で通知できること。

7 機器構成

項	機器名称	数量	単位	備考
(1)	発券機(17～21.5インチ程度)	1	台	
(2)	発券機(8インチ程度)	1	台	項(1)と同インチでも可。
(3)	無線lanアクセスポイント	1	台	
(4)	番号表示機	9	台	
(5)	受付用呼出端末	8	台	
(6)	交付呼出端末	1	台	
(7)	その他必要な機器	一	式	
(8)	サーマルロール紙	60	巻	年間来庁者は 40,000 人を見込む。
(9)	職員用表示用モニター(20インチ程度)	1	台	
(10)	スピーカー	一	式	

8 緊急時の対応

システムが使用できなくなったときは、速やかに正常な稼働状況に戻すため、故障箇所を修繕し、そのための体制を構築すること。

9 研修等の実施

- (1) 導入するシステムの操作マニュアルを作成するとともに、別途指定する日までに職員に対し、操作研修を実施すること。
- (2) 機器の使用方法等に関し、利用する職員等からの要請に応じ、適宜、電話や電子メール等により助言を行うこと。

10 その他

(1) 設置場所等

機器の設置場所は、庁舎内の施設や機器に支障のないように考慮すること。また、システム設置期間内であっても、庁舎のレイアウト変更及び組織機構見直し等により、設置場所の変更及び増設を行うことがあるものとする。

(2) 業務責任者の配置

システム運用に係る業務責任者を定め、業務の全般にわたり、業務管理を行うこと。

(3) 秘密の保持

事業者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。業務終了後も同様とする。

(4) 損害賠償

事業者が業務の実施に伴い、第三者に損害を及ぼしたときは、事業者がその損害を賠償しなければならない。

(5) 設置の中止

市は事業者が協定書の規定に違反していると認めたときは、機器等の設置を中止するものとする。

(6) 疑義

本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて市と事業者が協議して定める。また、システムの円滑な運用を図るため、協議後は記録簿を作成し、相互に確認すること。