

あかし総合窓口 窓口案内システム更新業務委託 仕様書

1 機器の性能

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庁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操作に連動して音声及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、来所者の待ち時間中における呼出し状況並びに待ち状況の情報提供に加え、利用状況の各種集計機能を備えるシステムであり、かつWEB上にて業務毎の待ち人数や交付発行済み番号が配信される機能、任意の人数になったらメールにてお知らせする機能、交付発行済み番号をメールでお知らせする機能及び事前WEB発券予約機能を有することで、来庁者への待ち時間軽減に努める感染症対策にも配慮したシステムであること。

さらに、あかし総合窓口に設置されている窓口案内システムの部材と連動接続することができるものであり、かつ来庁者の待ち時間中における呼出し状況や待ち人数の状況をWEBで情報提供する機能を有していること。

(1) 発券機 3台（発券プリンタ含む）

・機能等

- ① 発券画面は階層式に対応しており最大3階層まで設定可能で、最大30業務以上に対応していること。発券ボタンは1画面（1階層）につき8つ以上表示できること。
- ② 複数の業務を一度に選択し同一番号にて発券できること。
- ③ 画面表示は日本語の他に英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語・ベトナム語に対応しており、発券されるカード印字も多言語対応していること。
- 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、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桁の発券ができること。
- ⑥ 発券機画面には市のマスコットキャラクターが表示できる機能を有すること。
- ⑦ 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。また、QRコード印字及びバーコード印字ができ拡張性を持っており、発券ボタン毎に2枚発券させる設定が職員による設定操作で用意ができること。
- ⑧ 専用の外部発券プリンタと連動し発券できること。また、発券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動作設定を職員による操作で簡単に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 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。
また、その状態でも呼出動作はできることとする。
- ⑫ 発券機用端末の電源を入れると自動的に発券ソフトが立ち上がること。
- ⑬ 呼出案内で使用する窓口数の設定及び変更が職員に容易な操作で設定ができること。
- ⑭ 統計データは、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、HTML、エクセルCSV形式データで出力できること。
- ⑮ 5種類の統計データ（本日日報・昨日日報・先週週報直〔近7日〕・先週週報〔～日土〕・先月月報）をジャーナルで出力できること。
- ⑯ 印刷用ロール紙は汎用品または容易に調達可能なものを使用できること。

(2) 受付系制御用端末 1台

・機能及び用途等

案内用モニターに転写させるためのパソコン等端末で、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端末上で確認できること。

(3) 交付系制御用端末 1台

・機能及び用途等

交付用モニターを制御するためのパソコン等端末で、執務室内においてバーコードの読み込みにより4桁の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36個の呼出表示ができるものとする。

さらに、設定にて自動再呼出機能があり、かつ再呼出する時間(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。

(4) 操作器 26台

・機能等

- ① 液晶タッチパネルによる操作及びタッチペン操作であること。
- 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、業務別の呼出番号及び待ち人数が確認できること。
- ④ 操作器上の液晶表示で、どの言語で発券されているか確認ができる機能があること。
- ⑤ 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。再呼出
- ⑥ 任意に入力した番号も呼出可能であること。
- ⑦ 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。
- ⑧ 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。
- ⑨ 1台の操作器からすべての業務の呼出ができること。
- ⑩ 担当受付業務以外に追加受付業務が発生した場合、操作器にて該当受付番号に業務追加を付加できる機能を有すること。
- ⑪ 追加業務がスムーズにできるよう、該当する呼出番号にメモとして情報を記憶させ、次の窓口が、その引継内容を確認できる機能を有すること。

(5) 集合案内表示モニター 4台(50インチ以上)

・機能等

- ① 操作器からの番号呼出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。なお、ポップアップ画面表示に2桁の窓口番号と4桁の呼出番号の表示がされることとする。
- ② ポップアップ画面表示には市の Mascot キャラクターが表示可能であること。
- ③ 保留された受付番号が一覧で表示され、業務毎・窓口毎に現在受け付けている受付番号や窓口番号、及び待ち人数の表示がされる仕様であること。
- ④ 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。
- ⑤ 指定された言語で発券された受付番号を対応する言語で音声案内すること。
- ⑥ 受付音声案内と交付音声案内の音声重複しない機能を有すること。

(6) 交付案内用モニター 1台（50インチ以上）

・機能等

- ① (4)で記した交付系制御用端末で呼出した受付番号が表示するモニターであること。
- ② 4桁の受付番号を表示させることができるものとする。また、一画面に最大36個の呼出表示ができるものとする。
- ③ 表示する受付番号の数によって2×2、3×3の最大6×6のマス目表示ができること。

(7) バックヤード制御端末及びバックヤード表示モニター 3台（40インチ以上）

・機能等

- ① 各課のリアルタイムの窓口状況（各業務の待ち人数や最大待ち人数、処理件数など）を表示する制御端末とその表示を転写するモニターを用意すること。
- ② 発券毎に一定時間点滅すること。
- ③ 発券毎に最大12種類のアラート音で知らせる機能を有すること。
- ④ アラート音は発券毎、発券0から1に音無しが設定できること。

(8) 混雑状況のWEB配信機能等

スマートフォンや携帯電話、パソコン等で混雑情報を閲覧することができるWEB機能を有していること。

2 役務仕様

(1) 作業内容

- ① 新規窓口案内システムの納品・設置作業
- ② 納品および設置作業は閉庁時に行うこと。

(2) その他

- ① 既設窓口案内システムの部材である個別表示器を接続し、新設窓口案内システムが円滑に動作するように設置すること。
- ② 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、自動窓口案内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。
- ③ 導入時の各種設定内容（業務数、表示・印字内容等）は、当市担当者との打合せのうえ、決定すること。
- ④ 導入後は、新設窓口案内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、当市担当者等に対し操作説明会を開催すること。また、稼働日には現地立会いを行い正常に稼働しているかの確認を行うこと。
- ⑤ 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)
- ⑥ 設置位置の詳細については、当市担当者の指示に従うこと。

(3) アフターサービス

契約者負担の専用回線を用いてリモートで監視可能であること。システムに不調が発生した場合は、障害の原因特定やログの把握が可能であり、リモートでアクセスして障害修復が可能であること。電話による対応はリモートに含まれない。

3 留意事項

- (1) 設置作業は、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当市担当者へ報告すること。また、設置作業完了後最初の営業日について、操作方法についての説明を当市担当者へ行うこと。
- (2) 契約者は、作業が円滑に行われるよう、常に善良なる業務責任者を選任すること。
作業にあたっては、業務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、すべて契約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。

4 アフターケア

- (1) 納入物品に関し、物品引渡しの日から1年以内の修理または取替の諸費用は契約業者が負担すること。
- (2) 納入後に障害が起きた際は、メーカー直轄のサービスマンが即日中もしくは翌日中に復旧措置がとれること。
- (3) 専用コールセンターにて障害に対する受付が可能で、軽微障害ならコールセンターから遠隔リモート機能で復旧対応がとれること。

5 その他

仕様書に記載のない事項について、疑義が生じた場合は、その都度双方で協議し、決定する。