

令和7年度出雲市窓口番号案内表示システム導入運用保守業務仕様書

この仕様書は、出雲市(以下「本市」という。)の庁舎1階に設置する窓口番号案内表示システム等(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

出雲市役所本庁 1階(詳細は別紙「機器配置計画図」のとおり)

2 業務内容

- (1)システム及び案内表示モニター(以下「機器等」という。)の設置
- (2)機器等の適正な維持管理
- (3)機器等の導入後における職員に対する操作研修の実施

3 機器等の設置時期

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、本市と受託者が協議のうえ、決定した時期とする。

4 運用開始日(予定)

令和8年1月下旬

5 委託期間

- | | |
|--------|---|
| 導入業務 | 契約締結日の翌日から令和8年1月25日まで |
| | ※受託者は、システムの運用開始日前に窓口業務を担当する職員への
操作研修及び機器調整を実施すること。 |
| 運用保守業務 | 運用開始から令和8年3月31日まで |
| | ※令和8年4月以降については年度単位で契約予定 |

6 機能概要

(1) 発券機能

- ① 発券画面に業務ボタン及び待ち人数を階層表示できること。
- ② 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用紙を出力できること。
- ③ 発券用紙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、職員で任意に変更可能なこと。
- ④ 発券用紙は、1つの呼出番号につき、業務ごとに2枚発券か1枚発券を指定できること。
- ⑤ 業務ボタン数は、10個以上表示できることとし、窓口の状況に合わせて、管理者でも容易に業務ボタン数の変更及び名称の変更ができること。
- ⑥ 業務ボタンの名称は、5か国語以上の言語に切り替えできること。
- ⑦ 日本語以外に英語、ポルトガル語、ベトナム語への対応を必須とし、自動翻訳が選択できること。

- ⑧ 業務ごとに呼出番号を1桁単位で設定できること。
- ⑨ 発券の際、呼出機より業務ごとに個別の音色でチャイムを再生すること。
- ⑩ 番号札には、業務内容、受付番号、発券日時、メッセージ、バーコード、二次元コード等が印字できること。
- ⑪ 受付終了時に発券できない旨を表示する終了画面を出せること。
- ⑫ 業務中に受付できない業務のボタンを簡易な操作で消すことができること。
- ⑬ 発券業務パターンを4種類以上設定でき、起動時に毎回選択できること。
- ⑭ 発券画面の前に案内事項の画面を表示し、タッチすることで発券画面に遷移できること。
- (2) 呼出機能
 - ① 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) 発券順に呼び出すことができること。
 - (ウ) 個別番号表示機に呼び出した番号を表示できること。
 - (エ) 呼び出した番号の待ち時間を呼出端末の画面に表示できること。
 - (オ) 呼び出した番号を端末内に保留して次の番号を呼び出せること。
 - (カ) 端末内に保留した番号に対して、再呼出しや完了、交付待ち、転送操作ができること。
 - (キ) 呼び出した番号をほかの業務に転送できること。
 - (ク) 転送する場合は、自動と手動を選択できたうえで、転送先の待ち順へ転送できること。
 - (ケ) 手動転送時には転送先待ち順の発券時間が一覧で表示できること。
 - (コ) テンキー入力した番号を呼び出しできること。
 - (サ) 各業務の待ち人数が表示できること。
 - (シ) 執務エリア職員にヘルプ等の任意の文言で通知を出せること。
 - (ス) 呼出端末ごとに呼出できる業務を個別で設定でき容易な方法で変更できること
 - ② 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消すことができること。
 - ③ 不在機能
 - (ア) 呼び出した番号を不在処理し、待合モニターの不在者欄に表示できること。
 - (イ) 不在番号一覧を表示し、再呼出ができること。
 - (ウ) 不在にした時間が確認できること。
 - ④ 受付機能
 - (ア) 発券せずに、選択した業務の受付処理を行うことができること。
 - ⑤ セキュリティ対策
 - (ア) 呼出端末を無線で接続する場合、通信の暗号化を施すこと。
 - (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。
 - ⑥ 交付呼出機能
 - (ア) 半券のバーコードを読みこみ、番号の呼出ができること。
 - (イ) 呼び出した番号は交付モニターに表示し、バーコードを再読み込みするまで表示させること。
 - (ウ) テンキーで呼出ができること。
 - ⑦ 個別番号表示機
 - (ア) 呼出時には任意で設定した窓口番号と呼び出している番号を表示できること。
 - (イ) 交付呼出端末で呼び出した番号も表示できること。
- (3) 待合表示機能
 - ① 表示内容
 - (ア) 業務ボタンをグループ分けし、待ち順、待ち人数を表示し、10グループ以上設定できること。
 - (イ) 不在番号の一覧を表示できること
 - (ウ) 呼出時に窓口番号、呼出番号を大きく表示できること
 - (エ) 呼出音声は日本語及び英語で呼出ができること
- (4) 交付待合表示機能
 - ① 表示内容
 - (ア) 交付呼出端末で呼出操作をすること、またはバーコードを読みこむことで該当の番号を表示できること

- (イ) 呼び出している番号の数によって表示の大きさを変更し、適切な大きさで表示できること
- (5) フロアマネージャー機能
- ① フロアマネージャー用端末では発券用紙を発券した来庁者からお伺いした業務に関する内容を登録でき、窓口用端末と情報の共有ができること。
 - ② 前号①で登録できる内容は、フリーのテキスト情報及び定型文、記号から複数を選択して登録ができること。なお、定型文については、事前に管理者にて 50 個以上を設定できること。
 - ③ 待ち人数とおおよその待ち時間、発券済みの呼出番号と発券時刻等をグループ毎に閲覧できること。
 - ④ 窓口の応対中、閉鎖中、対応開始時間などが確認できること。
 - ⑤ 不在番号一覧から任意の番号を待ち列の順番に選び戻せること
 - ⑥ 簡易的な受付件数表示ができること
 - ⑦ 発券時間が確認できること。
 - ⑧ あらかじめ設定した待ち時間を過ぎると待ち時間が赤く光り警告すること。
 - ⑨ 呼出端末から通知されたヘルプなどのメッセージが確認できること
- (6) 業務日報機能
- ① 業務日報はクラウド上に保存し、インターネット端末からクラウドにログインして取得できること
 - ② 月、日、曜日ごとの業務日報を画面表示し、エクセル出力できること。
 - ③ 業務ごと及び1時間ごとの受付数、1日の合計受付数、待ち時間、対応時間の平均と最大が集計できること
 - ④ 発券から交付完了までの最大、平均時間が集計できること
 - ⑤ データの保管期間は3年以上とする。
 - ⑥ 窓口ごとの受付件数を集計できること
- (7) クラウドサービス機能
- ① インターネットを介した待ち状況の確認
 - (ア) 発券用紙に二次元コードを表示することができ、その二次元コードを読み取ることで、発券した番号の待ち時間、待ち順番、交付呼出済み番号などの状況が Web サイトで確認できること。
なお、二次元コードは表示/非表示を設定できること。
 - (イ) Web サイトは発券機と連動し、業務中と業務外の表示を切り替えられること。
 - ② 順番事前案内
 - (ア) 空メール等を送信するだけで設定できること
 - (イ) ドメイン指定についての説明がされていること
 - (ウ) 受付前の何組前～1 組前、不在操作時、交付呼出時のタイミングを選択可能であること。
 - (エ) メール等の送信条件となる「何組前に通知」を任意の人数に設定できること。
 - ③ セキュリティ対策
 - (ア) 配信用サーバは Web アプリケーションファイアウォールを導入し、不正アクセス防止などのセキュリティ対策を施すこと。
 - ④ 回線死活監視
 - (ア) インターネット回線の接続状態を受託者にて監視し、サービス提供に支障が生じる切断状態が発生した際には、受託者から委託者に対して通知すること。
- (8) 個人情報保護
- 順番事前案内機能で登録したメールアドレスは、毎日決まった時間に自動的に削除するものとし、個人情報の保護に努めること。またクラウドサービスを行う受託者は、最大限プライバシーに配慮すること。

7 機器構成

項	機器名称	数量	単位	備考
(1)	発券用タッチパネル&制御PC	1	台	
	発券用タッチパネル&制御PC(サブ)	1	台	
(2)	レシートプリンタ	2	台	
(3)	個別番号表示モニター	9	台	壁掛
(4)	待合モニター	3	台	55型壁掛2台 50型スタンド1台
(5)	受付呼出端末	25	台	
(6)	フロアマネージャー用端末	1	台	
(7)	交付呼出端末	1	台	
(8)	交付制御PC	1	台	
(9)	バーコードリーダー	1	台	
(10)	交付モニター	1	台	43型1台
(11)	バックヤードモニター	2	台	43型2台
(12)	サーマルロール紙	60	巻	
(13)	その他必要な機器	1	式	

8 機器個別仕様

(1) 発券用タッチパネル&制御 PC

- ① OS MicrosoftWindows11pro
- ② CPU インテル® 製Corei3 CPU 以上
- ③ メモリ 8GB 以上
- ④ 記録容量 120GB 以上 SSD
- ⑤ サイズ <スタンド装着時>約 75.0×184.7×203.5 mm 程度
- ⑥ タッチパネルモニター フル HD 対応 21.5 型ワイド液晶ディスプレイ
- ⑦ 解像度 1920×1080 以上
- ⑧ タッチ 10 ポイント対応
- ⑨ モニターサイズ スタンド使用時 515(W) x 226(D) x 394(H) mm 程度

(2) レシートプリンタ

- ① インターフェース USB(Full speed)
- ② その他 ラインサーマルドット印字方式
- ③ サイズ 125(W) × 165(D) × 108(H)mm 程度

(3) 個別番号表示モニター

- ① 表示部 窓口番号と4桁呼出番号が呼出操作と連動して点滅表示されること
- ② 解像度 1920×1080 以上
- ③ 音種 呼出チャイム
- ④ 表示内容 窓口番号、業務名、窓口色、矢印窓口番号が表示できることが望ましい
- ⑤ モニターサイズ 約 493(W) × 49(D) × 292(H)mm 程度

(4) 待合モニター

- ① インターフェース HDMI
- ② 解像度 1920×1080 以上
- ③ 取付方法 壁掛け、スタンド

(5) 受付呼出端末(バッテリーレス端末)

- ① OS Android7 以上
- ② 表示画面 7 インチワイド IPS
- ③ 解像度 1024×600pixel 以上
- ④ ネットワーク 有線または無線 LAN 接続可能
- ⑤ サイズ W191×H116×D22mm 程度
- ⑥ スタンド マグネットスタンドが望ましい

- (6) フロアマネージャー用端末
- | | |
|----------|--------------------|
| ① OS | Android7 以上 |
| ② 表示画面 | 7 インチワイド IPS 以上 |
| ③ 解像度 | 1024×600pixel 以上 |
| ④ ネットワーク | 有線または無線 LAN 接続可能 |
| ⑤ サイズ | W191×H116×D22mm 以上 |
- (7) 交付呼出端末(バッテリーレス端末)
- | | |
|----------|--------------------|
| ① OS | Android7 以上 |
| ② 表示画面 | 7 インチワイド IPS |
| ③ 解像度 | 1024×600pixel 以上 |
| ④ ネットワーク | 有線または無線 LAN 接続可能 |
| ⑤ サイズ | W191×H116×D22mm 程度 |
| ⑥ スタンド | マグネットスタンドが望ましい |
- (8) 交付制御 PC
- | | |
|----------|--|
| ① OS | MicrosoftWindows11pro |
| ② メモリ | 8GB 以上 |
| ③ 記録容量 | 64GB 以上 |
| ④ ディスプレイ | TFT21.5 型ワイド／ADS (1920×1080 /LED バックライト /) |
- (9) バーコードリーダー
- | | |
|-------------|----------------------------------|
| ① インターフェース | USB |
| ② 読み取り可能コード | Code 39, Full ASCII Code 39, NW7 |
| ③ 読み取りセンサー | 2500pixel (CCD) 以上 |
- (10) 交付モニター
- | | |
|------------|--------------|
| ① インターフェース | HDMI |
| ② 解像度 | 1920×1080 以上 |
| ③ 取付方法 | 壁掛け |
- (11) バックヤードモニター
- | | |
|------------|--------------|
| ① インターフェース | HDMI |
| ② 解像度 | 1920×1080 以上 |
| ③ 取付方法 | 壁掛け |
- (12) サーマルロール紙
- | | |
|-------|------|
| ① サイズ | 58mm |
| ② 長さ | 64m |

9 その他

- (1) 機器の管理や集計・統計等に必要なパソコンなどの周辺機器のほか、接続ケーブル、固定用具等の必要なものを用意すること。
- (2) 機器間の通信及びクラウド上のWebサイト等との通信環境は受託者で用意すること。
- (3) 電力は、AC100Vを使用すること。
- (4) メインPCの電源を入れることで残りの機器が自動起動すること(呼出端末を除く)
- (5) 機器等の設置に当たっては、庁舎の維持管理及び災害時の避難誘導の支障とならないようにすること。
- (6) 機器等の落下・転倒や破損等を防止するなど、来庁者や職員の安全対策を十分に施すこと。
- (7) 設置工事に当たっては、本市と協議のうえ、その指示に従うこと。維持管理、保守、撤去及び設置期間終了後の原状回復は別途協議とする

10 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、または代替機を設置すること。また、そのための体制を構築すること。

11 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。
- (3) 職員で対応が困難な設定変更等についてはリモート接続にて対応すること。

12 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。

移設にかかる費用については本契約に含めないものとする。

13 管理責任者の配置

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

14 秘密の保持

受託者は、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。

15 損害賠償

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

16 疑義

本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて本市と受託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。