

高岡市 窓口案内・予約システム導入業務 仕様書

1 業務名

窓口案内・予約システム導入業務

2 委託期間

契約締結日から令和 7 年 7 月 31 日（木）まで

3 目的

本市では、書かないワンストップ窓口（書かない・待たない・迷わない）を推進している。
さらなる窓口利用者の利便性向上・手続き時間の短縮等を図るため、下記の点を重視した窓口案内・予約システムの導入を行うものである。

- ・ 窓口利用者が迷わない円滑な案内
- ・ パソコンやスマートフォン等による混雑状況の把握及びご自身の予定に合わせた来庁予約をしていただくことによる窓口利用者の時間の有効活用
- ・ 変化の時代に柔軟に対応できるシステムの採用
- ・ 職員の業務効率化

4 業務内容

- (1) 窓口案内・予約システム機器の設定、設置
- (2) システム管理者及びシステム利用者に向け操作研修の実施
- (3) システム等の操作マニュアル、研修テキストの提供

5 システムの構成機器

想定台数は下記のとおりとするが、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。

- (1) 番号札発券機（デスクトップ PC・タッチパネルモニター・プリンター）：7 台

本庁舎 1 階	東側入口前	1 台
	正面入口前	2 台
	西側入口前	1 台
2 階	東側	1 台
	中央	1 台
	西側	1 台

- (2) 番号呼出用操作端末：40 台

本庁舎 1 階	市民課	15 台
	社会福祉課	4 台
	保険年金課	7 台
2 階	市民税課	3 台
	資産税課	2 台
	納税課	2 台
	子ども・子育て課	4 台
	長寿福祉課	3 台

- (3) 呼出番号個別表示器：16 台

本庁舎 1 階	市民課	7 台
2 階	市民税課	2 台
	資産税課	1 台

- | | |
|----------|-----|
| 納税課 | 1 台 |
| 子ども・子育て課 | 2 台 |
| 長寿福祉課 | 3 台 |
- (4) 呼出番号表示用端末（ノート型）：2 台
- | | |
|----------|-----|
| 本庁舎 1 階用 | 1 台 |
| 2 階用 | 1 台 |
- (5) 呼出番号表示用大型モニター（(4)と連動）：55 インチ 5 台
- | | | |
|---------|--------|-----|
| 本庁舎 1 階 | 市民課前 | 1 台 |
| | 保険年金課前 | 1 台 |
| | 社会福祉課前 | 1 台 |
| 2 階 | 東側 | 1 台 |
| | 西側 | 1 台 |
- (6) バックヤード端末（ノート型）：7 台
- (7) バックヤード用モニター（(6)と連動）：50 インチ 7 台
- | | | |
|---------|-----------|-----|
| 本庁舎 1 階 | 市民課 | 1 台 |
| | 社会福祉課 | 1 台 |
| | 保険年金課 | 1 台 |
| 2 階 | 市民税課（納税課） | 1 台 |
| | 資産税課 | 1 台 |
| | 子ども・子育て課 | 1 台 |
| | 長寿福祉課 | 1 台 |
- (8) 証明書交付・会計用端末（ノート型）：1 台
- (9) 証明書交付・会計用大型モニター（(8)と連動）：55 インチ 1 台

6 機能要件等

(1) 番号札発券機

- ・タッチパネルによる操作方式とすること。
- ・発券画面は階層式に対応していること。業務ごとに発券画面が展開でき、1 画面につき 4 ～ 8 程度の発券メニューが表示できること。
- ・発券番号は 4 桁の番号及びそのバーコード又は QR コードでの発券ができること。
- ・業務ごとや発券メニューごとに割り振った番号での発券ができること。
- ・番号札は、1 つの呼出番号につき、2 枚発券することができること。
- ・業務終了後に発券ができないよう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。
- ・高さ 1 メートル程度で、発券機用のパソコン及び予備の感熱ロール紙が収納できる発券機台をつけること。

(2) 呼出用操作端末

- ・発券順に番号を呼び出すことができること。
- ・メニュー等でグルーピングし、グループ内で発券順に呼び出すことができること。
- ・不在の番号は、窓口に戻られた際に、対象業務の待ち列に戻ることができること。
- ・任意の番号を呼出しできること。
- ・発券後、待ち列からの取消しができること。

(3) 呼出番号個別表示器

- ・呼び出した窓口に設置された個別番号表示器に、呼出番号を表示できること。
- ・呼出し表示と連動して音声案内ができること。
- ・同じ業務で呼出しが重なった場合でも途中で途切れることなく音声案内できること。

(4) 呼出番号表示用端末、呼出番号表示用大型モニター

- ・呼出し時、モニターに呼出番号及び呼出窓口の番号の表示ができること。
- ・呼出し表示と連動して音声案内ができること。
- ・呼出し時に不在の番号は、モニターで不在番号が確認できること。
- ・モニターは壁掛け、天吊り式に対応できるものとするが、設置場所や視認性の問題によってはスタンド式に対応すること。落下や転倒防止等の安全対策を施すこと。
- ・設置場所の詳細については、来庁者の動線や建物の構造を踏まえて、市と協議のうえ決定すること。

(5) バックヤード用端末、バックヤード用モニター

- ・モニターで発券メニュー毎の最新の受付番号、待ち人数の情報が確認できること。
- ・番号札が発券された際、点滅及び音で通知する機能があること。
- ・モニターは壁掛け、天吊り式に対応できるものとするが、設置場所や視認性の問題によってはスタンド式に対応すること。落下や転倒防止等の安全対策を施すこと。
- ・設置場所の詳細については、来庁者の動線や建物の構造を踏まえて、市と協議のうえ決定すること。

(6) 証明書交付・会計用大型モニター、証明書交付・会計用端末

- ・バーコードの読み込みによりモニターへ呼出し番号を表示できること。
- ・呼出し表示と連動して音声案内ができること。
- ・モニター画面には呼出し番号を 10 以上表示できること。
- ・モニターは壁掛け、天吊り式に対応できるものとするが、設置場所や視認性の問題によってはスタンド式に対応すること。落下や転倒防止等の安全対策を施すこと。
- ・設置場所の詳細については、来庁者の動線や建物の構造を踏まえて、市と協議のうえ決定すること。

(7) 統計機能

発券メニューごとに、発券数、発券から呼出しまでの時間、呼出しから完了までの時間等を収集し、日別、月別に出力できること。

(8) WEB 機能

- ・発券メニューごとに、現在の待ち人数・最新の受付番号が利用者のスマートフォンやパソコンから閲覧できること。閲覧時は、アクセスした時点の最新の情報がリアルタイムに閲覧できること。
- ・スマートフォンやパソコンから事前に来庁日時の予約ができる機能を有していること。また、メニューごとに予約可能な人数や時間帯を設定できること。
- ・事前予約者が来庁した際、チェックイン等の操作により、発券又は窓口への誘導が可能であること。
- ・本システムに必要となるインターネット回線は、市が契約する回線を使用すること。

(9) その他

- ・本システムには個人情報情報は保有しないこと。
- ・本システムに関する周辺機器やソフトウェア等、必要なものはすべて含むこと。
- ・現地確認を希望する場合は、事前に市に申し出ること。
- ・広告事業とタイアップする場合は、事前に市に相談すること。

7 納品成果物

受託者は契約後、直ちに本市と本仕様書に基づく詳細な打合せを行い、次の納品物を本市の指定する期日までに提出すること。なお、納品物については、紙媒体各 1 部及び本市が指定するファイル様式で作成した電子媒体とすること。

名称	内容	納品期日
導入体制・スケジュール	導入体制・導入スケジュールなどを記載	契約締結後 2 週間以内
システム・機器構成図		システム納入時
テスト結果報告書	テスト項目およびテスト結果	動作試験完了時
操作マニュアル	ユーザ向けの操作方法	システム納入時

8 その他事項

- (1) 機器の設定や設置の際は、本市担当者と打合せのうえ実施すること。
- (2) 機器の設置にあたっては、庁舎・施設及び既設機器等を毀損しないよう十分に注意すること。
- (3) 当該業務を遂行するにあたって知り得た設定情報の内容については、第三者への漏えいがないようセキュリティ等に配慮すること。
- (4) 発券機、操作器及び表示モニターが連動し、すべての機器が正常に作動するよう確認すること。
- (5) 本仕様書の内容で疑問や問題点等が生じた場合には、その都度本市と協議すること。また、本仕様書に記載されていない事項については、本市の指示によるものとする。