

## 米子市番号発券システム導入及び運用業務仕様書

この仕様書は、米子市（以下、「市」という。）の市役所本庁舎1階フロア（市民一課、市民二課、保険年金課、障がい者支援課、長寿社会課、福祉課）に設置する番号発券システム（以下「発券システム」という。）の導入業務及び運用業務に関し、必要な事項を定める。なお、本仕様書に記載する事項は最低限の要件とし、市民の利便性と職員の業務効率を一層向上させることができる提案を求めるものである。

### 1 目的

来庁者を窓口へスムーズに誘導するため、目的別・窓口別の受付番号札の発券、ウェブ予約、番号モニター及び音声による呼出し等の標準的な機能の他、待ち時間の解消や短縮、有効活用が可能となる機器の導入とシステム運用支援を行うことを目的とする。

### 2 期間

契約締結日から

①導入：令和7年10月31日まで

※仕様書10（1）システムの納品・設置作業及び同（2）操作者説明会の開催を含む。

②運用：令和8年3月31日まで

### 3 設置場所

米子市役所本庁舎1階フロア（市民一課、市民二課、保険年金課、障がい者支援課、長寿社会課、福祉課）

### 4 納品日（設置日）

発券システムは令和7年11月4日の稼働を予定しており、十分なテスト期間をとれるよう納品、設置すること。なお、設置日時については窓口業務に支障がないよう、契約締結時に本市と受託者で協議し決定するものとする。

### 5 納品物または成果物

項番	納品物または成果物	納入期限	納入形式
1	業務処理工程表	契約後速やかに	電子
2	設計書一式	導入業務完了時	電子
3	システム操作マニュアル	操作研修時	電子
4	打ち合わせ議事録	会議後7営業日	電子
5	ハードウェア・ソフトウェア一覧	導入業務完了時	電子
6	受付・対応時間帯を明記したサポート体制図	導入業務完了時	電子

7	業務完了届	導入業務完了時 及び運用業務完了時	書面及び電子
---	-------	----------------------	--------

## 6 支払方法

本市の完了検査後に支払う。なお、本市と受託者の協議により、業務実績に応じた部分払も可とする。

## 7 業務内容

(ア)発券システム機器一式の納品・設置・機器の動作確認

(イ)設置機器の操作研修及び運用支援

## 8 機器構成及び数量

発券機	8台
来庁者用表示モニター	7台
交付用モニター	1台
番号表示機	26台
職員用操作端末	51台
職員用表示モニター	8台
発券機を設置する台	8台

## 9 機能要件（要件を満たさない場合は、提出書類【様式3】仕様確認書にて代替案を提案すること。）

### 【発券機】

#### (ア)表示

- ①業務ボタンの操作はタッチパネル式であること。
- ②操作者が受付業務を容易に選択できる画面表示にすること。
- ③発券画面の業務ボタンは、その業務ごとに待ち人数と待ち時間を表示できること。
- ④業務ボタンは2階層以上に対応し、利用者にわかりやすく表示できること。
- ⑤発券画面に表示する業務ボタンの追加・削除等、表示設定を職員が容易に変更できること。
- ⑥設置窓口ごとに発券画面に表示する業務ボタンの設定が可能であること。
- ⑦操作画面は、英語を含む複数の外国語に対応できること。
- ⑧発券後または一定時間未操作状態等の場合、自動的に初期画面の表示に戻ること。
- ⑨受付終了時には、発券できない終了画面を表示できること。
- ⑩業務ごとに、繁忙期における休祝日の開庁および平常時の窓口延長等の対応が可能な表示設定ができること。
- ⑪タッチパネルモニターサイズは、15インチ程度以上が望ましい。

#### (イ) 受付番号札

- ①業務ボタンで、業務毎に割り振った番号を記載した受付番号札を出力できること。
- ②受付番号札の印刷内容は職員が容易に設定・変更できること。
- ③受付番号札は、1つの呼出番号につき、2枚発券する機能を有し、ミシン目等により容易に切り離しできること。また、業務ごとに発券しない、1枚発券の設定も可能であること。
- ④受付番号札には、業務内容、業務の部署名、受付番号、発券日時、任意のテキストメッセージ、二次元バーコード等が印字できること。
- ⑤発券番号帯は4桁（1～9999）まで設定でき、業務ごとに職員が容易に設定できること。

#### (ウ) 設置

- ①発券機を設置する台については受託者にて準備すること

### 【来庁者用表示モニター】

#### (ア) 表示

- ①業務ごとに待ち人数が表示できること。
- ②呼び出した番号と業務をポップアップ表示し、同時に呼出アナウンスを出力できること。
- ③不在者の番号を表示できること。
- ④業務窓口番号等を表示し、窓口の場所をわかりやすくすること。

#### (イ) 設置

- ①モニターのサイズは、43～55インチ程度とし、既設のモニターとのバランスを考慮すること。
- ②薄型、軽量型のものであり、設置については自立式や壁掛式等、設置場所に応じて対応可能なこと。（最適なモニターの設置を提案すること）
- ③モニターは来庁者が視認しやすい高さに設置すること。
- ④モニターの設置は落下防止等の安全対策を十分に講じること。

### 【交付用モニター】

#### (ア) 表示

- ①モニターのサイズは、27～55インチ程度とする。
- ②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。
- ③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
- ④番号札の半券に印字されているバーコードを呼出専用の管理端末のバーコードスキャナで読み取ることで呼出しがかけられること。
- ⑤バーコードスキャナで呼出後、同番号をスキャンすることで呼出番号の消込を行うことができること

#### (イ) 設置

- ①受取カウンタ前周辺を設置場所として最適な設置方法を提案すること。

- ②モニターの設定は落下防止等の安全対策を十分に講じること。

## 【番号表示機】

### (ア) 表示

- ①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。
- ②番号表示機の内部スピーカーまたは、別途スピーカーを用意して音声アナウンスを出すこと。
- ③同時に呼出しをしても音声アナウンスは聞き取れるようタイムラグを置くこと。また、フロア内のどこにいても聞き取りやすいよう設置すること。
- ④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。
- ⑤アナウンスの音量は容易に変更できること。

### (イ) 設置

- ①LEDやLCD、またはモニター等で表示し、視認性に優れたものであること。
- ②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、職員が容易に位置を変更できること。

## 【職員用操作端末】

### (ア) 表示

- ①各窓口の現在の受付番号の表示が一括してでき、業務毎の待ち人数や不在番号などが表示できること。
- ②来庁者が受付番号札を取ったことを、職員モニターの画面表示や、呼出端末等からの確認できること。
- ③画面がわかりやすく、操作が容易であること。
- ④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。
- ⑤不在者として表示した呼出番号を確認でき、任意に選択して呼び出すことができること。

### (イ) 呼出

- ①受付番号札に印字されているバーコードの読み取り、またはテンキー入力により任意の番号を呼び出すこともできること。
- ②呼出時には、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。また、アナウンスの音量は容易に変更できること。
- ③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。
- ④呼び出した番号を保留して次の番号を呼び出すことができ、保留した番号は再呼出しや完了ができること。

## 【職員用表示モニター】

### (ア) 表示

- ①モニターは、27～50インチ程度のサイズ、薄型、軽量型のものであること。
- ②業務毎の発券番号や待ち人数などの最新情報が確認できること。

## (イ) 設置

- ①壁掛け式、自立スタンド式等、設置場所に応じて対応可能であること。
- ②モニターは視認しやすい高さに設置すること。
- ③モニターの設置は落下防止等の安全対策を十分に講じること。

## 【ウェブ機能】

### (ア) 閲覧及び通知

- ①窓口の待ち状況を確認したい者が利用者登録または ID・パスワード等を用いたログイン等を行うことなく、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）、交付済呼出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。
- ②混雑状況の閲覧は、待ち情報がリアルタイムに閲覧することができるものであること。
- ③本人の呼出しが近くなつた際に簡易な方法でプッシュ通知を受けられること。
- ④市からのお知らせを職員が簡単に更新できること。
- ⑤市が指定したリンク先を設置できること。

### (イ) 予約

- ①パソコンやスマートフォンで受付のウェブ予約ができること。
- ②業務別に時間帯の予約人数の設定、予約が可能な時刻の設定ができること。

### (ウ) その他

ウェブ機能については、受託者が専用のシステムまたは Web サイトを構築するものとし、その構築と運用に係る費用は見積に含めること。本市庁舎に設置する機器との通信回線は本市の既設のインターネット回線を利用することが可能であるが、受託者が独自の回線を調達し利用することを妨げるものではない。ただし独自の回線を利用する場合の費用は見積に含めること。

## 【セキュリティ対策】

- ①端末及び機器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。
- ②各端末にはアンチウィルスソフト等の必要なセキュリティ対策を講じること。
- ③本市の機器とウェブ機能を実現する専用のシステムまたはウェブサイトの間は、ファイアウォールで必要な通信のみを許可するので留意すること。

## 【業務統計】

- ①統計データは、CSV ファイル等加工しやすい形式で出力できること。
- ②業務ごとに時間帯別の発券数、受付数、呼出数、取消数、予約者数、最大待受時間及び平均待ち時間などの統計を日報で出力できること。
- ③日報・週報・月報など、複数種類の統計データを抽出できること。
- ④データの保管期間は3年以上とし、バックアップ機能を有すること。

## 【サポート体制】

- ①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が可能であること。
- ②システムが使用できなくなった等の緊急時に、問い合わせ対応及び迅速な復旧対応が可能な体制を構築すること。
- ③機器等の故障時は、点検・修理・交換等を行うこととし、窓口業務に支障をきたすことなく運用できること。
- ④必要なソフトウェアの更新及びバージョンアップを行うこと。
- ⑤システムの運用に必要な消耗品等の供給をサポートし、窓口業務に支障をきたすことのないようにすること。初回納入時のロール紙は100巻準備すること。
- ⑥サポートは、午前9時から午後5時までとする。ただし、繁忙期における休祝日の開庁および平常時の窓口延長等、必要に応じて稼働時間の延長ができるようにすること。

## 1 0 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、発券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。
- ④作業日については、本仕様書「4 納品日（設置日）」のとおり。
- ⑤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、発券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稼働日については、現地に担当者を派遣し設置場所においてフォローアップを行うこと。

## 1 1 留意事項

### (1) 設置場所等

- ①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。
- ②市が平成25年度に発注した空調設備設置工事において、2階天井に使用されている

る建材にアスベスト（クリソタイル 2.8%）が含まれている試験結果が報告されている。庁舎 1 階天井の建材も同様であると考えられることから、天井部分を施工するにあたっては適切な対策を講じること。

- (2) 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りに全て含むこと。また現地調査日については事前に「米子市番号発券システム導入及び運用業務に係るプロポーザル実施要領 2（1）」に記載した担当部署へ連絡すること。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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、契約期間のみならず、その後においても第三者に漏洩しないこと。
- (7) 本仕様書に記載がない事項については、必要に応じて市と受託者が協議して定める。

## 1 2 保守等

- (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（機器メーカーの保証期間に準じる）の機器については、本市に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者に協議すること。
- (3) 故障時は、機器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) リモートサポートを行うことを妨げないが、リモートサポートをする場合は、以下の条件を満たす方法とし、その費用は保守費用に含めること。
  - ① 接続元（ベンダーのサポート拠点）と本市の機器の間はインターネット VPN 通信とし、IP アドレス制限またはクライアント証明書等によるアクセス制御等を行い、他者が接続できないような接続方法とすること。
  - ② リモートサポートに関するセキュリティ対策や作業従事者の遵守事項を記載した文書を本市に提出し、本市の承諾を得るとともに、従事者に必要な教育を行い、遵守事項を守らせること。
- (5) 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。