

混雑状況配信機能付窓口案内システム一式仕様書

1 機能全般

- (1) 来庁者の利用目的に応じた受付票を発行し、窓口カウンターからの番号呼出操作に連動した音声呼出及びディスプレイ表示による呼出により、各窓口案内を行うシステムであること。
- (2) 来庁者の待ち時間中における呼出状況や待ち人数の情報提供に加え、窓口利用状況の各種集計機能を備えるシステムであること。
- (3) WEBサイトからリアルタイムで各窓口の混雑状況を確認できること。WEB上で窓口業務の予約が行える機能を有し、市職員が容易に設定可能であること。発券機での受付後に、呼出順番が近づいたことをメール等で知らせる機能があること。
- (4) なお、(3)の機能については、市役所1階市民課（以下「本課」と呼ぶ）及び足利モール2階行政サービスセンター（以下「行政SC」と呼ぶ）のそれぞれに対応可能なこととする。

2 機器毎の仕様

(1) 発券機（本課及び行政SC各1式）

- ① 最大30業務以上に対応していること。
- ② 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、業務名称を市職員が容易に設定・変更可能であること。
- ③ 画面表示は日本語のほか英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語に対応しており、発券されるカードの印字も各言語に対応していること。また、呼出音声については、発券時に選択した言語での呼出が可能であること。
- ④ 発券番号帯は数字4桁（0001～9999）の発券ができること。
- ⑤ 複数業務を一度に選択し、同一番号にて発券できる機能があること。また単業務発券した場合でも、同じ番号で複数業務を選択できること。
- ⑥ 発券したカード表面は業務内容、発券番号、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コード及びバーコードが印字できる拡張性をもっていることとする。
- ⑦ 業務ごとに発券番号帯を1桁単位で設定できること。
- ⑧ 業務ごとに2枚発券する機能を有し、市職員が容易に設定可能であること。
- ⑨ 業務終了後に発券が出来ないように業務終了画面の表示ができること。また、業務終了後においても呼出が可能であること。
- ⑩ 時間毎・日毎・月毎・業務毎・窓口番号毎にそれぞれの発行枚数、待ち時間、処理時間等の集計、データ出力・保存機能を有すること。また、当日、週間、月間の集計、日ごとの対応者数・処理件数など様々な集計方法が可能であること。

- ⑪ 発券プリンタは一体型または、専用の発券プリンタとの連動型であること。また、発券カードの印刷方式は感熱方式であること。
- ⑫ 発券機のタッチパネル部分は21インチ程度であること。また、発券機一式が一体型でない場合、発券プリンタの外寸はW150×D150×H150mm程度で小型のものであること。
- ⑬ 発券機の表示ディスプレイに足利市のマスコットキャラクターを表示することが可能であること。(データはJPEG又はpngで市から提供)

(2) 表示モニタ (本課4台、行政SC3台)

- ① 本課の職員用モニタは40型程度1台、来庁者用モニタは32型程度1台、43型程度2台とする。
- ② 行政SCのモニタは職員用、来庁者用ともに32型程度とする。
- ③ 呼出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に加え、業務別に発券済み番号の表示、待ち人数の表示ができること。また、呼出時に不在で保留にした番号一覧も表示できること。なおポップアップ画面表示には窓口番号、呼出番号、足利市のマスコットキャラクター(データはJPEG又はpngで市から提供)の表示がされること。
- ④ 番号表示と連動して音声出力による案内が可能であること。また音量調整が可能であること。また、呼出音声については、発券時に選択した言語での呼出が可能であること。
- ⑤ 薄型軽量のものであること。なお、設置については柱及び壁(床面から2m程度の高さ)に取り付けることとし、必要な取付け機材等もすべて用意すること。取付けるために必要な設置機材は安全で耐久性のあるものとし、落下防止の措置を充分に施すこと。
- ⑥ 現地調査により柱及び壁への取り付けが困難な場合は、架台等への据え置きとし、必要な設置機材を用意すること。

(3) 管理用パソコン (本課及び行政SC各1台)

- ① バックヤードにおいて、業務ごとの待ち人数、最大待ち時間、最新の受付番号、処理件数などの窓口全体の処理状況がリアルタイムに確認できること。
- ② パソコンから業務の増減や業務名の変更等が行えること。
- ③ パソコン本体の仕様は次のとおりとする。なお、下記に指定がない項目については、調達システムを稼働するにあたり、必要十分な性能を満たしていること。
 - ・液晶サイズ 15.6インチ以上
 - ・スーパーマルチドライブ(DVD±R DL書込対応)
 - ・USBポート USB3.0準拠×2以上
 - ・LANポート 1000BASE-T/100BASE-TX/10BASE-T準拠

- ・OS サポート期限内のOSを使用すること
(参考：Windows10Professional64Bit)
- ・外付け機器 光学式マウス及びテンキー
- ・パソコン本体及び外付け機器はグリーン購入法に適合していること

(4) 表示用パソコン (本課及び行政SC各1台)

- ① パソコン本体の仕様は管理用パソコンと同等とする。なお、管理用パソコンとの共用は不可とする。
- ② 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パソコン上で確認できること。
- ③ パソコンから業務の増減や業務名の変更等が行えること。

(5) 個別表示器 (本課6台、行政SC3台)

- ① 操作器からの番号呼出操作に連動して、表示器の前面に受付番号(4桁表示)及びカウンタ番号(2桁表示)を表示し、背面には待ち人数と待ち時間を表示できること。
- ② 操作器に連動した個別表示器で、それぞれ独立して音声による呼出及び設定された音声による呼出が可能であること。
- ③ 呼出音声は個別表示器付属のスピーカーから発信されること。
- ④ 全ての個別表示器から同時に同じ呼出を行えないように制限できること。
- ⑤ 既設の窓口ポール等を設置し、個別表示機を設置すること。
- ⑥ 落下防止のため、強度、耐震性に十分配慮し、軽量かつ安全に固定できるものであること。
- ⑦ 個別表示器の外寸はW410×D65×H170mm程度で尚且つ重量2.8Kg程度であること。
- ⑧ 見やすさの観点から個別表示器の表示方式は白色LED又はLCDで発光すること。

(6) 呼出操作器 (本課17台、行政SC6台)

- ① タッチパネル式の操作器であり、無線通信により発券機等の機器と連動させること。
- ② 操作器の液晶ディスプレイで業務別の呼出、再呼出、任意呼出、不在者保留、処理済み、取消し等の操作ができること
- ③ 1台の操作器からすべての業務の呼出ができること
- ④ 処理開始から対応時間が操作器の液晶ディスプレイ上でリアルタイムに表示されること。
- ⑤ 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できること。

- ⑥ 操作器は持ち歩くことを想定しているため、画面が5～6インチ程度で軽量タイプのものであること。

(7) ネットワーク機器（本課及び行政SC各一式）

- ① 各機器の結合に必要なネットワーク機器及びケーブルを設置すること。なお既設ネットワーク機器の使用は不可とする。
- ② 無線LANの電波障害や混線を防ぐため、事前の電波調査を行い、アクセスポイントの適切な台数（3台以上）の設置・適切な周波数帯で運用をすること。
- ③ 無線LANのアクセスポイントは壁への設置を想定していることからW219×D35×H197mm程度の小型のもので尚且つ810g程度の軽量なものとする。
- ④ 無線LANのアクセスポイントはIEEE802.11n/a/g/b 2.4GHz及び5GHz同時通信対応可能なものであること。

(8) 無停電電源装置（本課2台、行政SC1台）

- ① 発券機及びネットワーク機器にそれぞれ接続すること。
- ② 停電が発生した場合、それぞれの機器を5分以上稼働させることが可能な電力を保持する能力があること。

(9) その他（納入条件）

- ① 設置にあたり撤去が必要な機材は設置時に撤去し、市職員が指定する場所に保管すること。
- ② リユース品及び中古品は不可とする。また、生産が終了している製品も不可とする。
- ③ 上記機器を設置するために必要となるケーブル、OAタップ、付属機器等についてはすべて受託業者において準備すること。
- ④ 上記機器を設置するために必要な工事等（電源確保、LAN配線工事等）、据え付け、接続、現地調整（稼働テスト）、ソフトウェアのインストール、設定作業、付帯作業をすべておこない、すべての機器が連動して窓口受付システムとして正常に稼働するよう適切な処置を施すこと。
- ⑤ 本市が指定する所定の場所に搬入し、設置すること。
- ⑥ 外部インターネット回線と安全に接続するために、セキュリティ対策ソフトをインストールして納品すること。
- ⑦ 導入後は、窓口受付システムの基本操作、設定変更等の操作手順を記載したマニュアルを作成して納品すること。また、マニュアルを基に関係職員への操作研修を実施すること。
- ⑧ 導入時の各種設定については、関係職員と打ち合わせのうえ決定すること。
- ⑨ 発券機、表示器及び操作器の設置予定場所は別途レイアウト図どおりとする。ただし、詳細については関係職員に確認すること。

- ⑩ 設置に係る作業は業務時間中には実施できないため、開庁日の業務終了後または閉庁日に実施すること。なお、行政サービスセンターは令和4年2月20日（日）が閉庁日となるため、可能な限りその日に設置作業を実施すること。
- ⑪ 作業において施設及び既存機器等を毀損しないように細心の注意を払い、必要に応じて養生を行うこと。また危険、火災、盗難等の事故防止には万全の注意を払い、事故回避のために必要な安全対策をとること。万一事故が発生した場合は、全て受託業者の負担において原状回復及び修理等を実施すること。
- ⑫ 休日でもコールセンターによる対応等が可能な保守体制を有していること。
- ⑬ 障害発生時には、翌日中までの復旧措置がとれるような体制を備えていること。
- ⑭ 納期限は令和4年3月14日とする。

(10) 見積条件

下記のことを全て計上すること

- ① 機器代金
- ② 設置に必要な資機材
- ③ 設置等、工事、調整に係る費用
- ④ 本仕様書中1（3）の機能実現に必要な初期設定費用
- ⑤ セキュリティ対策ソフトウェア代金