

浜松市窓口用多機能発券機導入保守運用業務仕様書

本仕様書は、浜松市が設置する窓口用多機能発券機の導入保守運用に関し、必要な事項を定める。

1. 設置場所（業務場所）

浜松役所本庁舎 2 階（南）中央福祉事業所社会福祉課

2. 契約期間

契約の日から令和 8 年 3 月 31 日

3. 運用開始日

令和 7 年 10 月 1 日（水）

4. 業務内容

- (1) 多機能発券機及び表示モニター（以下「機器等」という。）の導入（搬入・設置・現地調整含む）
- (2) 機器等の導入における職員に対する操作研修の実施
- (3) 機器等の円滑な稼働に必要な保守運用

5. 機器等に求める機能概要

(1) 受付関連機能

① 発券機能

- ・ 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。
- ・ 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カードを出力できること。
- ・ 発券カードは、1 つの呼出番号につき、2 枚発券する機能を有すること。（必要に応じて）
- ・ 業務ボタン数は、最大 32 以上とし、窓口の状況に合わせて、業務ボタン数の変更及び名称の変更が浜松市の職員によって可能であること。
- ・ 業務ボタンの名称は、7 か国語以上の言語に切り替えできること。
- ・ 業務ごとに呼出し番号を 1 桁単位で設定できること。
- ・ 発券の際、執務室に対して待機者が居ることを呼出機より音やパトランプ等の警告灯で知らせることができること。
- ・ 番号カードには、業務内容、受付番号、発券日時、テキストメッセージ、バーコード、QR コード、画像等が印字できること。
- ・ 発券カードには、任意のテキストメッセージを印字させることができ、職員で任意に変更可能なこと。
- ・ 発券カードには、任意の画像（QR コード等）を印字させることができ、職員で任意に変更可能なこと。

- ・ 受付終了時に発券できない終了画面を出せること。
- ・ 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。
- ・ 発券業務パターンを最大7種類設定できて、起動時に毎回選択できること。
- ・ 発券画面の前にご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) 呼出関連機能

① 呼出機能

- ・ 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。
- ・ 発券済みの番号を、発券順に呼び出すことができること。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 呼び出した番号を保留して次の番号を呼び出せること。
- ・ 保留した番号を再呼出しや完了、交付待ちにできること。
- ・ 呼び出した番号をほかの業務に何度でも転送できること。
- ・ テンキー入力した番号を呼び出しできること。

② キャンセル機能

- ・ 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取り消すことができること。

③ 不在者番号表示機能

- ・ 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。
- ・ 不在者として表示した呼出番号を確認できること。
- ・ 不在者として表示した番号を任意に選択して呼び出すことができること。

④ 受付機能

- ・ 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

- ・ 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。
- ・ 呼出端末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。

⑥ 交付呼出機能

- ・ 来庁者に手渡した交付番号札の番号と交付書類の管理番号は同じ番号、もしくは番号同士が紐づけられていること。
- ・ 交付書類の管理番号をバーコードリーダーで読み取る、または手入力することで、交付呼出ができること。どちらの方法でも呼び出しできること。

⑦ 番号表示モニター

- ・ 各窓口にボール式で19インチ型程度のモニターであること。
- ・ 呼出機能で操作した番号を点滅表示できること。
- ・ 交付呼出機能で呼び出した番号を表示できること。
- ・ 呼出動作していないときには各モニターに任意の表示ができること

(3) 待合表示機能

- ・ 発券済の番号のカテゴリ毎の待ち順番、不在者情報を受付用待合表示モニターに表示できること。
- ・ 表示はカテゴリ毎に割り振られており、最大 12 カテゴリ上設定できること。
- ・ 呼出時は、呼び出した窓口番号と呼出番号が表示され、音声によるアナウンスを行うこと。
- ・ 受付もしくは不在等処理をするまたは時間経過で通常の待合表示画面に戻ることに。
- ・ 呼び出して対応できなかった番号を不在番号として表示できること。

(4) マネージャー機能

- ・ マネージャー用端末では発券カード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。
- ・ (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、事前に管理者にて複数を設定できること。
- ・ 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カテゴリ毎に閲覧できること。
- ・ 窓口の状態(応対中、離席中、閉鎖中など)が確認できること。
- ・ マネージャー用端末から窓口用端末に対して、事務連絡等の任意のメッセージを送ることが出来ること。メッセージは定型文、自由文どちらでも可能なこと。
- ・ 不在にした番号を発券した業務の待ち順番の任意の場所に戻せること。
- ・ 各業務の受付件数の進捗が確認できること。
- ・ 発券からの待ち時間が確認できること。
- ・ あらかじめ設定した待ち時間を過ぎると音と表示で警告すること。

(5) 業務日報機能

- ・ 指定した日付の業務日報をエクセル出力できること。
- ・ 業務ごとに 1 時間の受付数、1 日の合計受付数、最大待受時間及び平均待ち時間を出力できること。
- ・ なお、浜松市が詳細なデータ分析を行うために、raw データの提供を 2 回/年程度に求めることがある。その時点で保管されている期間分のデータを事業者側で抽出し提供すること。
- ・ データの保管期間は 3 か月以上とすること。

(6) 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

- ・ 発券カードに QR コードを表示することができ、その QR コードを読み取ることで、発券した番号の待ち時間、待ち順番などの状況が Web サイトで確認できること。なお、QR コードは表示/非表示を設定できること。
- ・ 専用の Web サイトから現在の呼出し待ちの人数などの窓口の混雑状況が確認できること。なお、Web サイトは発券機 1 端末につき、1 サイトとする。

② 順番事前案内メール

- ・ 呼び出しの順番が近づいた来庁者に、呼び出しが近いことを知らせるメールを自動的に送信できること。

- ・メールの送信および非送信を設定できること。
- ・メールの送信条件となる「〇人前に通知」を任意の人数に設定可能なこと。
- ・メールアドレスの登録は、発券カードに登録用の QR コードを記載するなど、来庁者自身で登録できること。

③ 予約機能

- ・指定した Web サイトから日時、業務名を指定して予約を行えること。
- ・各日時の予約可能数、は、あらかじめ職員で自由に設定ができること。
- ・電話や窓口で職員が直接聞いた予約は、職員がシステムに予約内容を入力できること。
- ・日時を指定した予約は、予約当日分を窓口用端末及び待合表示モニターに表示されること。
- ・日時指定予約以外に、当日、あらかじめ設定した時間内に、業務ごとの順番を WEB 上から予約でき、予約できた順番（発券番号）をメールで知らせ、WEB で予約した順番（発券番号）が、発券機の待ち順番に自動的に組み込まれること。（10 人待ちの場合、11 番目の番号をとる）
- ・予約は個人情報を入力せず、メールアドレスだけでできること。

④ セキュリティ対策

- ・外部サーバに接続するため、ウィルス対策ツールやファイアウォールなどセキュリティ対策製品を導入し、かつ適切な設定を投入し、不正アクセス防止などのインターネットの脅威に対する十分なセキュリティ対策を施すこと。また、セキュリティに関する設定内容については、浜松市に説明し、了解を得ること。なお、セキュリティ対策製品については、経年劣化を避けるため、変化する脅威に対してパターンファイルやファームウェアが自動更新される製品を選定すること。

⑤ 回線死活監視

- ・インターネット回線の接続状態を監視し、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、浜松市に速やかに通知すること。

(7) 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及び電話番号は、毎日決まった時間に定期的かつ自動的に完全削除するものとし、個人情報の保護を徹底すること。削除時間については浜松市と協議の上決定すること。

6. 機器構成

No.	内容	数量	備考
1.	制御 PC	1 台	
2.	多機能発券機本体（タッチパネルモニター及びレシートプリンタ）	1 台	
3.	バッテリーレスタブレット（受付呼出端末）	7 台	
4.	番号表示モニター及び制御ミニ PC（19 インチ程度）	6 台	
5.	待合モニター（31.5 インチ程度）	1 台	
6.	マイク付き拡声スピーカー及びオーディオミキサー	1 台	
7.	職員側モニター（21.5 インチ程度）	1 台	

8.	PoE スイッチング HUB (8 ポート)	1 台	
9.	スイッチング HUB (8 ポート)	2 台	
10	無線 LAN アクセスポイント	1 台	
11.	LTE アンテナ (SIM 内蔵ゲートウェイ)	1 台	

7. その他

- ① 機器の管理や集計・統計等に必要な周辺機器のほか、機器等の設置に必要なアーム類、機器同士の接続に必要な LAN ケーブル（指定色：緑色）やオーディオケーブルや USB ケーブルなどのケーブル類、その他固定用具等の必要なものを用意すること。
- ② 省スペース、省電力に配慮した機器を選定すること。
- ③ 電力は、AC100Vを使用すること。
- ④ タイマーまたは手動による電源の投入、切断ができること。
- 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、浜松市と協議の上、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においても同様とする。

8. 緊急時の対応

機器類が、その保証期間内（保証期間は各機器メーカーの定める期間に準じる）において故障等により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、又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。

なお、機器類の保証期間経過後は、修理等にかかる見積を提出した上で、スポット保守で対応すること。

9. 研修等の実施

- ① 導入する機器等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。

10. 設置場所等

機器等の設置場所は、庁舎内の施設や他の設備に支障のないように考慮すること。

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となった場合、見積もりを提示すること。なお、移設にかかる費用については本契約には含まない。

11. 管理責任者の配置

保守運用に係る管理責任者を定め、業務の全般にわたり、浜松市の支援を行うこと。

12. 秘密の保持

事業者は、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。

13. 損害賠償

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

14. 設置の中止

浜松市は事業者が契約書の規定に違反していると認めたときは、機器等の設置を中止するものとする。

15. 疑義

本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて浜松市と事業者が協議して定める。また、機器等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。