

## 土浦市 WEB 機能付窓口受付システム導入業務委託仕様書

本仕様書は、本市が委託する上記業務の必要な事項を定めたものであり、契約に係る仕様書の原案となるものである。提案者は本仕様書を基に企画提案書を作成すること。なお、契約にあたっては、選定した契約候補者との協議を行い、仕様の詳細部分を決定するものとする。

### (総 則)

#### 1 件名

土浦市 WEB 機能付窓口受付システム導入業務委託

#### 2 業務の目的

WEB 機能付きの窓口受付システムを導入することで、職員の業務効率の向上を図るとともに、来庁者の待ち時間の短縮や待ち時間の有効活用につながることを目的として実施するものである。

#### 3 委託期間

契約日の翌日から令和 8 年 3 月 3 1 日（火）まで

#### 4 履行場所及び導入範囲

土浦市役所本庁舎 1 階 窓口受付担当課

（各課の配置及び業務内容については、「別紙 2 各課及び各機器配置図（現状）」、「別紙 3 各窓口及び担当課・業務内容一覧」を参照）

#### 5 その他

- （1）受託者は、本業務を遂行するにあたり、関係法令、委託契約書及び本仕様書を遵守するとともに、本市の指示に従って誠実に業務を履行すること。
- （2）受託者は、本業務の履行にあたり、知り得たいかなる事項も他に漏らしてはならない。
- （3）本仕様書は、業務遂行上に必要最低限の定めであり、業務上問題が生じた場合には、速やかに双方が協議し、円滑な業務遂行を務めること。

### (予定業務内容)

#### 6 システムの機能/性能

各窓口へのスムーズな誘導のため、以下のシステム機器により番号札を発券し、窓口受付からの番号呼出操作に連動して音声および各種モニターにより案内を行うシステムであること。

##### (1) 発券機

- ①発券画面は階層式に対応しており、最低 24 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

の変更が任意に設定できること。

- ③発券番号帯の桁数は4桁以上とし、業務ごとに番号発券帯の指定ができること。
- ④発券した番号札の表面は、業務内容、日付、メッセージ等が印字可能であり、印字内容を任意に設定、変更できること。
- ⑤発券から受付、窓口対応、対応後から交付呼出までの待ち時間集計機能があること。
- ⑥統計データは、日別に総発券枚数・時間別の発券枚数・各業務別の呼出人数・平均待ち時間・最大待ち時間などが取れること。
- ⑦最低4種類の統計データ（本日日報・昨日日報・先週週報・先月月報）を抽出できること。
- ⑧データ抽出項目として、発券日付、発券番号、発券時刻、呼出窓口番号、対応業務名、呼出時刻、処理時間、交付呼出時刻、呼出待ち人数などの項目をCSVもしくはエクセルにて抽出できること。
- ⑨想定台数は4台とするが、提案機器に応じて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。

## （２）個別表示機

- ①原則、窓口カウンターにポールやパーテーションで支持・設置等できるものであること。
- ②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。
- ③本市の各窓口に合う大きさであること。
- ④複数の窓口が同時に呼び出しを行った際でも、来庁者自身が呼出された窓口を認識できるようなシステムであること。
- ⑤想定台数は25台とするが、提案機器に応じて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。

## （３）操作機

- ①無線又は有線通信により発券機等の機器と連動させること。
- ②バッテリーレス式のものであること。
- ③操作機上の表示で、業務別の呼出番号及び待ち人数が確認できること。
- ④順番呼出以外に以下の操作ができること。
  - 再呼出・・・呼出中の番号を再度呼び出す機能
  - 任意呼出・・・待ち順の任意の番号を呼び出す機能
  - 不在者保留・・・呼出時に不在だった番号を保留にし、あとから呼び出すことができる機能
  - 処理保留・・・受付中の番号を一時保留にし、あとから呼び出すことができる機能
  - 処理済み・・・窓口対応が終了したときに行う操作
- ⑤任意に入力した番号も呼出可能であること。
- ⑥稼働中でも窓口番号・担当業務を容易に変更が可能であること。
- ⑦1台の操作機からすべての業務の呼出ができること。
- ⑧通常の発券で来庁者を呼出対応後、さらに複数の窓口受付にまたがる際は、操作端末で業務の追加を行える機能や他業務への番号転送機能等を有していること。

- ⑨想定台数は37台とするが、提案機器に応じてより職員が使いやすいと考える機器数を提案すること。

#### (4) 受付系制御端末用パソコン

- ①案内用モニターに転写させるためのPCで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PC上で確認できること。
- ②機器数については、職員が使いやすいと考える機器数を提案すること。

#### (5) 交付系制御端末用パソコン

- ①交付用モニターを制御するためのPCで執務室内においてバーコードの読み込み及びテンキーでの手入力操作により交付番号を表示させることができること。また一画面に1×1（1コマ）～6×6コマ（36コマ）程度の呼出表示ができること。
- ②想定台数は1台とするが、提案機器に応じてより職員が使いやすいと考える機器数を提案すること。

#### (6) バックヤード系制御端末用パソコン

- ①業務ごとの待ち人数や最大待ち時間・最新の受付番号等の情報が確認できること。
- ②来庁者が発券した際に、執務室内で音や表示等で発券したことが分かるようにすること。また、発券都度発音や待ち人数が0人から1人目のみ発音のいずれかに設定ができること。なお、音色は複数の種類を有し、それぞれ業務別に音色設定ができること。
- ③機器数については、職員が使いやすいと考える機器数を提案すること。

#### (7) 案内表示モニター（受付用）〈上記（4）と連携〉

- ①操作機からの番号呼出操作に連動したポップアップ表示を有し、呼出案内が分かりやすい画面であること。
- ②保留された受付番号が一覧で表示され、業務毎・窓口毎に現在受付をしている受付番号や窓口番号、及び待ち人数の表示がされる仕様であること。
- ③表示内容については、柔軟に設定ができること。
- ④呼出案内表示と連動して音声出力による呼出案内が可能であること。
- ⑤薄型、軽量型のものであり、設置については設置場所に応じて対応可能なこと。
- ⑥モニターは国内メーカーであること。
- ⑦モニターサイズは42インチ程度を想定しており、想定台数は4台であるが、提案機器に応じて、来庁者が気づきやすいと考える機器数を提案すること。

#### (8) 交付用モニター（受付用）〈上記（5）と連携〉

- ①バーコード読み取りまたは操作機によって、交付用モニターに受付番号を表示させることができること。
- ②交付呼出モニターは1画面上に最大36コマ（6×6）程度の番号表示ができるようにし、来

庁者が見やすい表示がされること。

- ③呼出案内表示と連動して音声出力による呼出案内が可能であること。
- ④薄型、軽量型のものであり、設置については設置場所に応じて対応可能なこと。
- ⑤モニターは国内メーカーであること。
- ⑥モニターサイズは42インチ程度を想定しており、想定台数は1台であるが、提案機器に応じて、来庁者が気づきやすいと考える機器数を提案すること。

#### (9) バックヤードシステム用モニター（執務室用）〈上記（6）と連携〉

- ①業務ごとの待ち人数や最大待ち時間等の最新情報が確認できること。
- ②表示内容については、柔軟に設定ができること。
- ③来庁者が発券した時に執務室内で音や表示で発券されたことを認知できるアラート機能を有していること。
- ④発券アラート音の設定として、発券都度発音や待ち人数が0人から1人目のみ発音のいずれかに設定ができ、音量調節も可能であること。
- ⑤発券アラートの音色は複数の種類を有し、それぞれの業務別に音色設定することができること。
- ⑥薄型、軽量型のものであり、設置については設置場所に応じて対応可能なこと。
- ⑦モニターは国内メーカーであること。
- ⑧機器数については、提案機器に応じて、職員が自席にいても気づくことができるような機器数およびレイアウトを提案すること。

#### (10) WEB機能

- ①窓口の待ち状況を確認したい者が会員登録を行わずに、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（呼出時不在番号）が市民のスマートフォンや携帯電話、パソコンから閲覧することができること。また閲覧時はアクセスした時点の待ち情報がリアルタイムに閲覧することができること。
- ②交付呼出済受付番号が市民のスマートフォンや携帯電話、パソコンから一覧で閲覧することができること。また閲覧時はアクセスした時点の交付情報がリアルタイムに閲覧することができること。
- ③呼出が近くなった際にメールでお知らせを行うメール配信機能を有していること。
- ④事前に希望する手続きの受付予約が行える予約機能を有していること。また、予約の上限人数や予約可能業務などを職員で容易に設定変更でき、職員でも予約の操作が可能であること。なお、職員が予約者を把握できる配慮等がされていること。
- ⑤上記①・②・③・④の機能は容易に設定変更ができ、職員でも変更操作が可能であること。
- ⑥WEB機能については、ONUまでは市の事前工事とするか、請負者にて準備するインターネット環境を利用するかは、別途協議を行う。なお、市の財政負担が生じる場合は、その費用を適切に見積に含むものとする。
- ⑦また、各端末におけるセキュリティー対策（アンチウィルスソフト）を講じること。

## 7 役務仕様

### (1) 既存機器の撤去

- ①「別紙4 既存機器撤去一覧表」に記載のある既存機器の撤去及び処分を行うこと。ただし、既存機器において、②ディスプレイ（液晶42インチ）のみ、導入するシステムに転用できる場合は転用可とする。
- ②既存機器の撤去方法及び処分方法の詳細については、別途協議を行い、方針を定める。

### (2) 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、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機が連動し、自動窓口受付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、現地担当者との打ち合わせの上、決定すること。
- ③発券機及び操作機に示す機能以外の機能を利用できないよう措置を講じること。
- ④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。
- ⑤作業日については、通常業務に支障がないよう、土曜日、日曜日、祝日のいずれかとする。
- ⑥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。

### (3) 操作者説明会の開催

- ①導入前に、自動窓口受付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、別途協議を行い、決定するものとする。
- 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。

## 8 留意事項

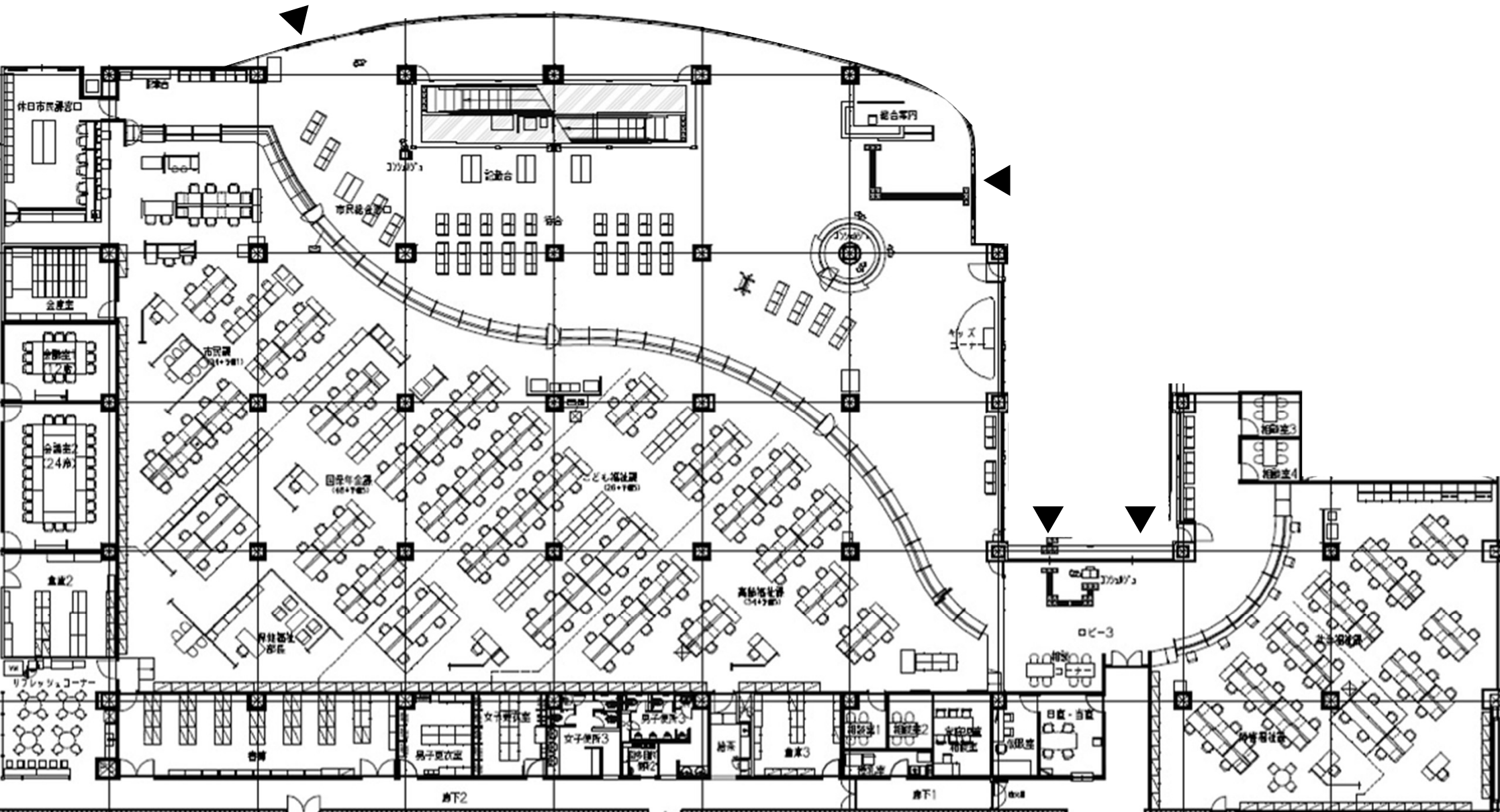
- (1) システム稼働に必要な費用は入札見積にすべて含むこと。
- (2) 受託者は、作業が円滑に行われるよう、常に善良なる作業責任者を選任すること。作業に当たっては、作業責任者が細心の注意を払ってこれを行うこと。
- (3) 作業において、施設及び既設機器等を毀損しないよう、また危険、火災、盗難等の事故防止には万全の注意を払い、事故回避のため必要な安全対策をとること。万一事故が発生した場合にはすべて落札業者の負担において原状回復及び修理を行うこととする。
- (4) 本仕様書に記載がない事項については、本市と受託者で協議を行う。

## 9 アフターケア

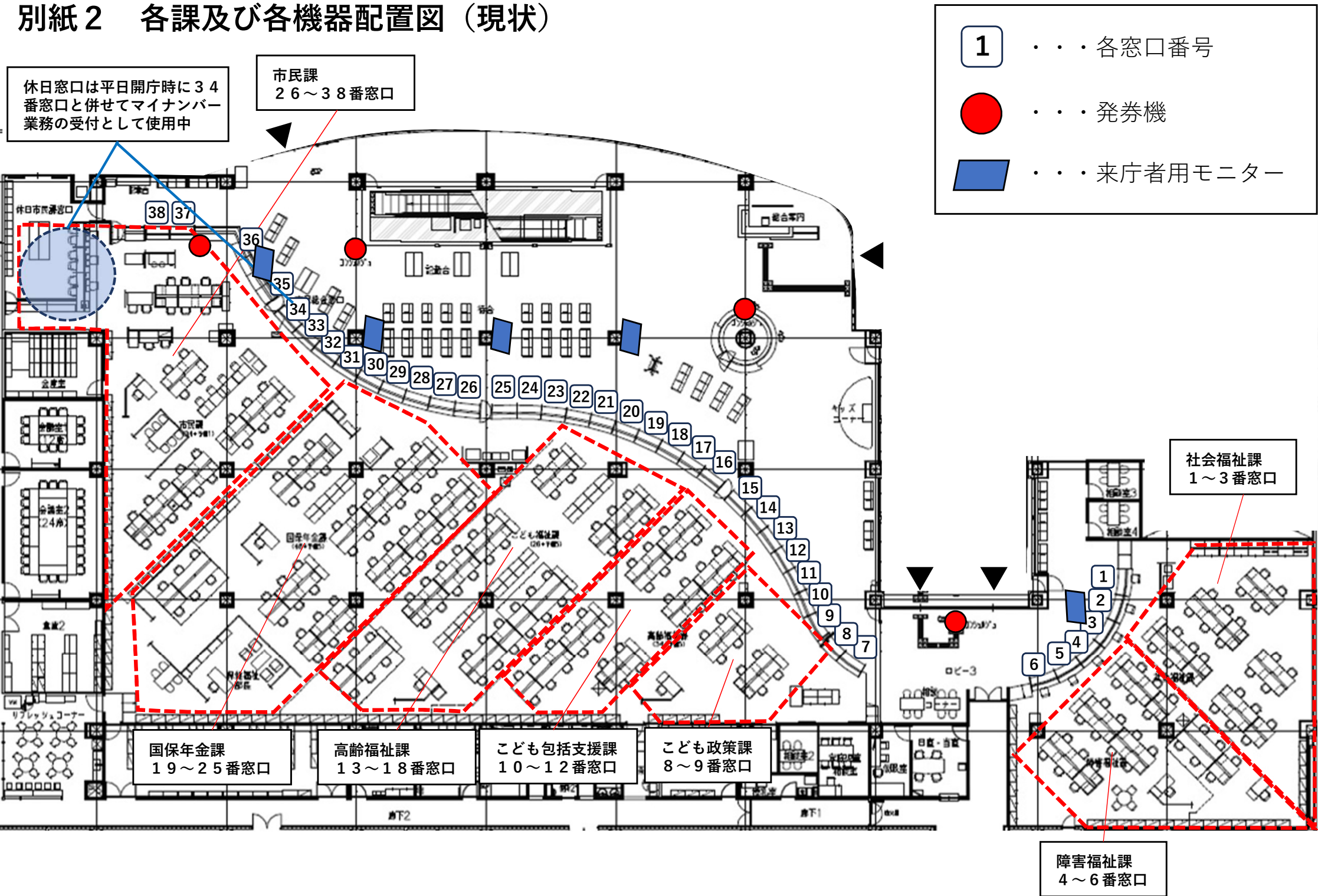
- (1) 保守契約については、導入と同時に締結（本契約内）し、また、保証期間内のハードについては、本市の過失がない場合の故障・不具合の対応は無償対応とすること。なお、保証期間外のハード機器おける修理または取替の諸費用は速やかに修繕の見積書を提示すること。
- (2) 納入後に障害が起きた際は、原則、即日中もしくは翌日中に復旧措置がとれること。翌日までに対応できない場合は担当職員と協議の上、訪問日程を確定すること。
- (3) ハードの故障により、システムに不具合が生じた場合は、代替機を納めること。また、その費用は保守契約費用に含まれること。
- (4) 年に1回以上保守点検を実施すること。その際、劣化による不具合や故障が見受けられた場合は、速やかに修繕の見積を提出すること。
- (5) 最低でも開庁時刻の平日 8:30~17:15 の時間内は、リモートサポートが行える仕組みを整えること。また、その費用は保守費用に含めること。
- (6) 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。
- (7) 最低3回/年の出張修理は保守費用の中に含むこと。

# 別紙1 本庁舎1階図面

※本図面は平成27年度本庁舎竣工時の図面であり、図面中の課名および什器の配置等は現在と異なる部分があることに留意すること。



別紙 2 各課及び各機器配置図（現状）



別紙 3 各窓口及び担当課・業務内容一覧

| 窓口番号 | 課名                       | 業務内容                      |
|------|--------------------------|---------------------------|
| 1    | 社会福祉課                    | 生活保護に関すること                |
| 2    |                          | 民生委員児童委員                  |
| 3    |                          | 日本赤十字社等                   |
| 4    | 障害福祉課                    | 障害者手帳申請・交付                |
| 5    |                          | 障害者相談・福祉サービス              |
| 6    |                          | 補助具・自立支援医療<br>障害者手帳・各種助成等 |
| 7    | リモートコンシェルジュ窓口<br>(導入範囲外) | 各支所との通信用窓口                |
| 8    | こども政策課                   | 児童手当・児童扶養手当               |
| 9    |                          | 少子化対策・結婚支援に関すること          |
| 10   | こども包括支援課                 | こどもの相談<br>家庭児童相談室         |
| 11   |                          | 母児健康手帳・母子保健               |
| 12   |                          | 子育て世代包括支援センター             |
| 13   | 高齢福祉課                    | 介護保険料・保険者証                |
| 14   |                          | 介護保険サービス                  |
| 15   |                          | 高齢者サービス                   |
| 16   |                          | (見守り・給食・各種助成等)            |
| 17   |                          | 要介護認定申請・調査                |
| 18   |                          | 高齢者相談                     |

| 窓口番号 | 課名      | 業務内容                                                       |
|------|---------|------------------------------------------------------------|
| 19   | 国保年金課   | 国民年金                                                       |
| 20   |         | 国民年金の加入・保険料・受給に関する相談                                       |
| 21   |         | 国民健康保険                                                     |
| 22   |         | 保険証の交付・加入・脱退・変更・保険税                                        |
| 23   |         | 国保の給付<br>高額療養費・限度額適用認定証・高齢受給者証<br>出産育児一時金・葬祭費・特定健康診査・人間ドック |
| 24   |         | 後期高齢者医療保険<br>保険証の交付・限度額適用認定証<br>高額療養費・葬祭費・人間ドック・保険料        |
| 25   |         | 医療費福祉支給制度（マル福）                                             |
| 26   | 市民課     | 戸籍<br>出生・死亡・婚姻・離婚・転籍届等                                     |
| 27   |         |                                                            |
| 28   |         |                                                            |
| 29   |         | 特別永住者在留関係手続<br>臨時運行許可・各種受診券                                |
| 30   |         | 住所異動・転入・転出・転居<br>世帯変更等・印鑑登録                                |
| 31   |         |                                                            |
| 32   |         |                                                            |
| 33   |         | マイナンバーカード<br>（平日はカウンター１席に加えて、休日窓口５席も使用して、受付を行っている。）        |
| 34   |         |                                                            |
| 35   |         | 証明申請<br>住民票・印鑑登録証明・戸籍謄本・抄本等                                |
| 36   |         | 交付窓口                                                       |
| 37   |         | パスポート申請                                                    |
| 38   | パスポート交付 |                                                            |

別紙4 撤去及び処分機器一覧

|                                                                                     |                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| ① 番号発券機 4 台                                                                         | ② ディスプレイ (液晶 42 インチ) 5 台                                                             |
|    |    |
| ③ ディスプレイ (液晶 17 インチ) 4 台                                                            | ④ 呼出操作卓 36 台                                                                         |
|   |   |
| ⑤ パトライト 16 台                                                                        | ⑥ LED 表示機 (4 インチ) 22 枚                                                               |
|  |  |

|                                                                                                                 |                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>⑦ LED 表示機 (2 インチ) 22 枚</p>  | <p>⑧ デスクトップ PC 2 台</p>    |
| <p>⑨ ノート PC 2 台</p>           | <p>⑩ コントロールボックス 2 台</p>  |
| <p>⑪ ディスプレイ送受信機 9 組</p>      | <p>⑫ ケーブル類 1 式</p>                                                                                          |