

## 吉野川市広告付き窓口番号案内表示システム設置事業仕様書

この仕様書は、吉野川市役所本庁舎 1 階フロアに設置する 窓口番号案内表示システムの設置事業に関し必要な事項を定める。本業務は市民の利便性と職員の業務効率を向上させることができる提案を求めるものである。

### 1. 設置場所

吉野川市役所本館 1 階市民生活課前

### 2. 設置日

番号案内表示システムは令和 7 年 1 2 月 2 2 日の稼働を予定しており、テスト期間をとれるよう納品、設置すること。設置日時については窓口業務に支障がないよう本市と受託者で協議し決定するものとする。

### 【システムの機能】

各窓口へのスムーズな誘導のため、来庁者が利用目的により受付番号券を発券することができ、窓口カウンターからの番号呼出し操作機に連動して音声及び各種ディスプレイにより番号呼出しができるシステムであること。

### 1. 機器構成

機器構成は以下の通りとする。

機器の規格、設置方法については本市と協議の上決定する

① 受付番号発券機	1 台
② 窓口呼出操作端末	6 台
③ 管理用パソコン	1 式
④ 受付番号表示モニター	1 台
⑤ 職員用モニター	1 台
⑥ 広告・行政情報モニター	1 台

### 2. 機器の仕様

#### (1) 受付番号発券機 1 台

- ① 業務ボタンの操作はタッチパネル式であること。（画面サイズ 21 インチ程度、解像度 1,920×1,080 程度）でタッチ操作を行うことで、感熱方式により印字された番号カードを発券できること。（発券機能はタッチパネル操作機能と連動するものであれば外付けプリンターによるものでもよい。）
- ② 発券画面は階層式に対応しており最低 10 以上の業務に対応していること。

- ③ 画面表示は日本語の他に英語を含む複数の外国語に対応できること。
- ④ 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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 発券番号は各種業務の案内が円滑に行えるよう4桁まで設定可能であること。
- ⑦ 発券したカードの表面は、業務内容、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。
- ⑧ 発券するカードは業務ごとに1枚発券、2枚発券の設定が可能であること。
- ⑨ 業務別に発券番号帯を一桁単位で設定が可能であること。
- ⑩ 業務種別ごとに曜日及び時間帯別で発券可否の設定ができること。
- ⑪ 業務終了後に発券ができないようにするために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し動作はできることとする。
- ⑫ 呼出案内で使用する窓口数の設定及び変更が職員による容易な操作で設定ができること。
- ⑬ 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・平均待ち分・最大待ち分などが取れること。
- ⑭ 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。
- ⑮ 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・再呼出時刻・交付呼出時刻・交付取消し時刻・呼出時待ち人数などの項目をCSVもしくはエクセルにて抽出することができること。

## (2) 窓口呼出操作端末 6台

- ① 液晶タッチパネルによる操作であること。
- ② 無線通信により発券機等の機器と連動させること。
- ③ 端末上の液晶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 順番呼出し以外に、再呼出、任意呼出、不在者保留、処理保留、処理済、取消等の操作ができること。
- ⑤ 任意に入力した番号も呼出し可能であること。
- ⑥ 来庁者がカードを取らずに直接窓口に来られても、券なし処理ボタンにより、正確に処理件数がデータに反映されること。
- ⑦ 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が可能であること。
- ⑧ 1台の端末からすべての業務の呼出しができること。
- ⑨ 通常の発券で来庁者を呼出対応後、さらに複数の業務係にまたがる際は、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。

- ⑩ フロアマネージャーモードを搭載しており、番号の削除や事前保留を行うことができ、すべての業務の待ち情報などを閲覧することができること。
- ⑪ 外国語で発券された番号を呼出しする前に、該当の番号が外国語での呼出しになることが端末上で確認できること。

(3) 管理用パソコン 1式

- ・受付番号表示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。
- ・バックヤード系制御端末パソコン
- ② 業務毎の待ち人数・最大待ち時間・最新の受付番号・処理件数の情報が確認できること。

(4) 受付番号表示モニター 1台

- ① 操作器端末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 業務毎・窓口毎に現在受付けている受付番号や窓口番号、待ち人数の表示がされること。
- 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 発券機で外国語が選択されて発券された場合、該当する番号を呼び出した際には選択された外国語の音声で呼出しができること。
- 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 モニターサイズは50インチ程度であること。

(5) 職員用モニター 1台

- ① 業務毎の待ち人数・最大待ち時間・最新の受付番号・処理件数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と光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。
- ③ 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ゼロから1人目のみ発音、もしくは無音のいずれかに設定でき、音量調節も可能であること。
- ④ 発券アラート音は10種類以上の種類を有し、それぞれ業務別に音色設定することができること。
- ⑤ 業務ごとの待ち人数、待ち時間について、来庁者の待ち人数または待ち時間が職員の設定した待ち人数または待ち時間より増えた場合に、それを認知できるアラート機能を有していること。

- 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 モニターサイズは43インチ程度であり、視認しやすい高さに設置し落下防止等の安全対策を十分に講じること。

#### (5) 広告・行政情報モニター 1台

- ① モニターの電源は、タイマー等により起動操作を行えるものとし、日付、曜日、時間単位で管理できるものとする。
- ② 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。
- ③ モニターサイズは50インチ程度であること。
- ④ モニターのスタンド部分にパンフレットラックを設置し、放映しているスポンサーに関するチラシ等を設置することを許可する。

#### 【その他】

#### 3. 保守及びメンテナンス

- ① システム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 設置期間中、機器の運用に支障が生じないように定期的に点検を行うこと、緊急対応のコールセンターがあり、リモートサポートが行える機器であること。
- ③ 機器の運用に支障が生じた場合には、迅速に点検・修理を行うなど、速やかに問題を解決すること。
- ④ ロール紙その他窓口番号案内表示システムに係る消耗品は事業者にて負担すること。

#### 4. 広告・行政情報モニターの放映

- ① 広告放映時間は、窓口業務時間（午前8時30分から午後5時15分）に準ずるものとする。
- ② 音声は有とするが、窓口業務の支障とならないよう調整できることとする。

#### 5. 行政情報の放映について

- ① 放映枠全体のうち20パーセント以上の行政情報枠を確保すること。
- ② 本市の行政情報作成について、本市にフォーマット等の提供を事業者にて行うこと。

#### 6. その他

無線通信を利用した機器を使用する場合は、無線の干渉等による誤作動を防ぐための対策を講じること。

不正アクセスやコンピュータウイルス等への十分なセキュリティ対策を行うこと。  
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、第三者に遺漏しないこと。

その他協議すべき事項が生じた場合は、都度本市と事業者にて協議を行い、本市に承認を得た上で事業遂行することとする。