

富士市番号発券機システム更新事業業務委託に関する仕様書

本仕様書は、富士市が委託する番号発券機システム更新事業業務の受託者を選定するためのものであり、受託する最低限の要件を示したものである。

受託者の選定は、公募型プロポーザル方式による随意契約とし、企画提案の際に受託希望者から本仕様書に記載されていない内容の提案があり、かつ当該提案内容が適切であると判断した場合は、提案内容を本仕様書に追加記載するなどの見直しを行い、契約書の仕様書とする。

1 件 名

富士市番号発券システム更新事業業務委託（以下「本業務」という。）

2 業務目的

富士市（以下「市」という。）では、手続き状況の集計、窓口の混雑状況をウェブサイトでの確認可能な発券機システムを導入し運用している。

現行機器の契約期間満了に伴い、データ活用及び予約機能を有した発券機システムを導入することにより、窓口サービスの改善や待ち時間の可視化、平準化等の更なる市民サービスの向上を図ることを目的とする。

3 履行場所

富士市庁舎 2 階

4 履行期間

システム導入構築及び機器購入業務：契約締結日から令和 9 年 1 月 31 日まで※¹

システム運用に係る保守業務等※²：令和 9 年 2 月 1 日から令和 14 年 1 月 31 日まで※³

※1 機器に必要な設定作業を含んだ期間とし、令和 9 年 2 月 1 日から稼働できるものとする。

※2 保守については別途契約を締結するものとする。

※3 地方自治法第 234 条の 3 に基づく長期継続契約

5 業務内容

(1) 窓口番号案内表示・発券システムの構築、納品、設置

(2) 機器購入及び設定

(3) オンライン予約環境の構築

(4) 混雑状況配信システムの構築

(5) 運用テスト

(6) 操作マニュアルの作成及び操作研修の実施

(7) 窓口番号案内表示・発券システムの運用、保守

※各システムの構築、運用に必要な機器、配線、取付作業等についても本業務に含めること。

※インターネット接続に係る機器の調達を含め、インターネット環境の設定、必要なソフトウェアライセンスの取得及びクラウドサービス等の提供についても本業務に含めること。

※インターネット回線使用料は、市の負担とする。

6 機能概要

- (1) 発券機能
- (2) 呼出機能
- (3) 待合表示機能
- (4) 交付待合表示機能
- (5) 窓口混雑状況配信機能
- (6) 予約機能（ウェブ発券及び予約サイト構築・運用・データ取得等）
- (7) 交付窓口用呼出操作機能
- (8) 管理・統計機能

7 調達機器の概要

想定数量は以下のとおりであるが、提案機器の構成に応じてより市民及び職員が使いやすいと判断できる提案があれば、優先交渉権者決定後、上限額の範囲内で市と協議の上変更できるものとする。

- (1) 初期不良が発見された場合は、速やかに交換対応を行うこと。
- (2) 納入時に発生した梱包材等は、特に指示のない限り持ち帰ること。
- (3) 機器は、リースではなく購入するものとする。
- (4) 機器の盗難や、システム等に対する外部からの不正アクセスなどが発生しないよう、セキュリティ対策を十分に講じること。
- (5) 調達機器を設置するために必要となる作業及び設置、設定、動作確認作業に係る費用（ケーブル、取付器具、役務等）は、すべて本業務の範囲とする。
- (6) 調達機器の設置にあたっては、落下防止等の安全対策を十分に講じること。
- (7) メイン電源を入れることで各機器が起動できるなど、電源系統を可能な限り集約すること。
- (8) 電力は、AC100Vを使用すること。
- (9) 市が指定する日までに、調達機器の設置、設定及び動作確認作業を行うこと。
- (10) 調達機器の設置場所及び必要となる作業、設定等のスケジュール等については、市と十分に協議の上実施すること。

	品 名	数 量	備 考
1	発券機及びレシートプリンタ	4 台	待合ロビーカウンター設置用 3 台 市民課カウンター設置用 1 台
2	呼出用モニター	6 台	待合ロビー設置用： 3 台 交付窓口用： 3 台
3	呼出用モニタースタンド	6 台	受付呼出用及び交付呼出用モニターは吊り下げ式ではなくスタンド式とし、交付窓口用はクランプ式とする。
4	呼出操作端末（職員用）	23 台	
5	呼出操作端末（交付窓口用）	3 台	バーコードリーダー含む
6	個別表示機	26 窓口分	市民側表示用及び職員側表示用
7	個別表示機スタンド	26 窓口分	

8	管理用 P C	1 台	
9	その他関連機器等	一式	上記機器以外に必要な機器やケーブル

8 実施体制

本システムの導入にあたり、提案したスケジュール表に基づき適切な作業管理を実施すること。業務遂行にあたっては、業務を円滑に進めるため、本業務に精通した技術者を配置し、的確な対応が行える体制を維持すること。

9 成果物

次の成果物を市の指定する期日までに市に提出すること。なお、納品形態については、市が指定する媒体（電子または紙）とすること。

名称	内容	納品期日
導入計画書	システム導入に係るスケジュール（WBS）等	契約後の初回打合せ時
設定内容に係る資料	要件定義・データ連携設計・帳票設計情報・環境設定などを記載	本稼働前まで
テスト報告書	テスト項目、テスト結果を記載	各テスト完了時
操作・研修マニュアル	システムの利用方法を記載	操作研修実施まで
運用保守マニュアル	手順書等	本稼働前まで
打合せ資料・議事録	打合せに必要な資料及び議事録	随時
その他資料	その他業務に必要な資料（業務完了報告書や納入機器一覧表等）	

10 システム機能要件

各機器の仕様について以下のとおり想定しているが、より効率的と判断できる提案事項があった場合には、優先交渉権者決定後、上限額の範囲内で市と協議の上変更できるものとする。

(1) 発券機（レシートプリンタ含む）

- ア ディスプレイはタッチパネル式であること。
- イ 業務メニュー表示は階層式に対応しており、21業務以上に区分できること。
- ウ 業務メニュー名の変更が職員でも容易にできること。
- エ 画面表記はカラー表示できること。
- オ 業務メニュー数やメニュー名の変更が職員側で必要なタイミングで容易にできること。
- カ 発券機に内蔵または外付けの専用プリンタにより発券できること。
- キ 番号札には、発券日、発券時刻のほか、簡易な文字情報が記載できること。
- ク 画面表示が多言語表示に対応可能であること。また、発券番号についても多言語での印字が可能であること。
- ケ 発券番号は4桁表示が可能であること。ただし、うち1桁は英数字も可とする。
- コ 業務ごとに発券番号帯を設定し、その中で通し番号を付番できること。
- サ 発券した番号札に混雑情報サイトにアクセスできる二次元コードが印字でき、順番の確認等ができる機能を有すること。

シ 番号札は2枚発券ができ、容易に切り取ることが可能であること。

ス 発券の際に、職員用呼出操作端末から発券があったことを音で知らせる機能があること。

(2) 呼出用モニター

(待合ロビー設置用)

ア 3台のうち2台は受付呼出用とし、画面サイズは75型以上が1台、43型以上が1台であること。3台のうち1台は交付呼出用とし、画面サイズは75型以上であること。

イ 業務メニューごとの待ち人数が表示できること。

ウ 呼出時には、個別表示機と連動して受付番号を表示するとともに、業務ごとの現在呼出中の番号が表示できること。

エ 呼出時には、呼出番号が拡大表示される等わかりやすく強調表示されること。

オ 番号呼出時に「○番の番号札をお持ちの方は△番の窓口へお越しください。」など、音声案内が可能であること。

カ 受付呼出用モニターには、呼出時不在だった番号が表示できること。また、窓口全体の不在番号を表示させるなどの設定が可能であること。

キ 交付呼出用モニターには、各交付窓口で呼び出し済みの番号をまとめて表示できること。

ク 音声呼出しのチャイム、アナウンスの音量調整が可能であること。

(交付窓口用)

ア 画面サイズが21型以上であること。

イ 呼出操作端末（交付窓口用）と連動して、受付番号を表示できること。

(3) 呼出用モニタースタンド

(待合ロビー設置用)

ア モニターは吊り下げ式ではなくスタンド式とする。

イ 画面中心の高さが床面から150cm以上となるよう調節が可能であること。

(交付窓口用)

ア クランプ式とし、厚さ3cm以上の天板に取り付け可能であること。

イ アームが可動式であること。

(4) 呼出操作端末（職員用）

ア 業務メニューごとの待ち人数待ち時間が表示できること。

イ 順番呼び出し、再呼び出し、任意番号呼び出し、未呼び出し番号取り消し機能、不在番号管理機能（不在番号を表示でき、必要に応じ呼び出し削除ができる）を有していること。

ウ 割り込み呼び出し機能（不在者が戻った際、順番の先頭に不在番号を割り込みできるなど）を有していること。

エ 保留機能（保留処理を行うことにより窓口対応を一時的に中断することができ、保留解除した場合に対応を再開することができる機能）を有していること。

オ 操作端末上で、業務メニュー別の呼び出し番号及び待ち人数が確認できること。

ケ 誤って発券された番号を呼び出さずに取り消しできること。

(5) 呼出操作端末（交付窓口用）

ア 番号札に記載された二次元コードの読み取りにより呼び出しができる等、職員操作誤り防止の対応ができること。

イ 呼出用モニターと連動し、交付番号（発券番号）を表示するとともに、音声案内を行うことができること。

(6) 個別表示機

- ア 座高より高い位置に画面が見えるように設置すること。
- イ 市民側表示用は、呼出操作端末（職員用）と連動し、窓口番号、呼び出し番号を表示すること。
- ウ 市民側表示用は、呼出操作端末や呼出用モニターと連動して、音声出力による案内が可能であること。また、複数の窓口で呼び出しのタイミングが重なった場合に聞き取りやすい工夫があること。
- エ 職員側表示用は、担当業務ごとの待ち時間及び待ち人数を表示できること。

(7) 個別表示機スタンド

- ア 窓口カウンターにクランプ式のポールで厚さ 3 c m以上の天板に支持・設置等できるものであること。
- イ 高さが床面から 150 c m以上となるよう調節が可能であること。

(8) 混雑状況配信機能

- ア リアルタイムの窓口の待ち人数及び現在の呼び出し番号等をインターネット上で確認できる、もしくは発券番号を入力することで呼び出しの状況を確認できる機能を有していること。
また、同様に交付窓口の呼び出し番号も確認できること。
- イ 混雑状況は、一般的なパソコン及びスマートフォン等に搭載されたブラウザ（「Microsoft Edge」、「Google Chrome」、「Safari」等）から閲覧できること。
また、これらの端末から閲覧されることを前提とした形式であること。
- ウ 窓口の営業時間に応じて窓口情報の提供を行い、営業時間外は時間外であることを表示すること。
- エ 自分の発券番号の待ち時間が近づいた際のメール等による通知機能を有していること。
また、機能利用に当たり取得する個人情報、多くとも電話番号やメールアドレスまでであること。取得した個人情報は指定された時間に自動的に削除されること。
- オ データの送受信や操作に関するアクセスログをとれること。
- カ システムが停止または障害が発生した場合、速やかに原因究明、分析と問題解消が可能な体制により解消にあたること。またウェブサイトがシステムの停止または障害発生について知らせる内容に差し替える等の対応をすること。

(9) 窓口予約機能

- ア 一般的なパソコン及びスマートフォン等に搭載されたブラウザ（「Microsoft Edge」、「Google Chrome」、「Safari」等）から、利用登録を行わずに予約できること。
- イ 予約枠の設定が職員側の操作で容易に対応できること。
- ウ 市民側の予約画面からは窓口ごとの予約枠の件数が把握できないこととし、○（空きあり）、△（空き 1 件）、×（空きなし）等の表示で確認できるものとする。
- エ 職員側で予約の追加、修正、取り消し等の操作ができること。
- オ 1 4 日から 3 0 日程度先までの日時予約が可能であること。
- カ 市民側の予約画面は、カレンダー等のわかりやすい表示で設定した時間予約ができること。
- キ 予約時に取得する個人情報は、多くとも電話番号やメールアドレスまでであること。取得した個人情報は指定された時間に自動的に削除されること。

ク 予約者が来庁した際、発券機でチェックインができること。その際、予約者であることが窓口で判別できること。

(10) 統計機能

予約、発券に係るデータが日別、月別で集計でき、指定する形式で出力ができること。

(11) マスタメンテナンス機能

管理用PCにより、業務メニュー等の修正や追加が職員側でできること。

11 運用・保守要件

本調達機器を常に良好な状態で使用できるよう、次に示す保守を行うこと。

(1) 基本要件

ア システム構築業務完了後は、引き続き運用保守業務を請け負うものとする。

イ 保守対象は、本業務で新たに調達するハードウェア一式及びシステム運用に係るものすべてとする。

ウ 市からの障害発生の連絡を受けた場合、業務に支障が生じないよう速やかに対応すること。なお、設置場所での作業が必要になる場合、障害発生連絡から1時間以内に対応を開始し、早急な復旧を行うこと。また、業務への支障を最小限に留めるための代替策等の運用ができること。

エ 保守作業完了後、10日以内に「保守作業報告書」を市に提出すること。

オ 保守は定期訪問でなくても良いが、作業を要する事案（故障等）発生時は迅速に対応すること。また、ハードウェア保守作業等、訪問時期が予定されている作業については、作業実施の10日前までに「保守作業計画書」を市に提出し、承認を受けること。

カ 保守作業完了後、10日以内に「保守作業報告書」を市に提出すること。

(2) システム運用・保守体制

ア 問い合わせ受付から障害対応まで、一元的な運用保守窓口（サポートデスク）等で迅速な対応ができる体制を整えること。

イ システム障害が発生した場合、障害対応の復旧状況及び復旧見込み時間等を随時市に報告し、市と連絡・調整を図ること。

ウ 保守の対応時間は以下を原則とするが、緊急時や障害発生時は窓口業務に影響がないよう必要な支援対応を行うこと。

〔運用時間〕 ・ 平日 8:00～18:00

・ 1月を除く第1日曜日及び3月の最終日曜日 8:30～16:30

・ 上記以外の土・日・祝日・12月29日から1月3日までは未稼働

・ 繁忙期等は上記以外の稼働の可能性あり

(3) ハードウェア保守

納入した機器について、本稼働後5年間は以下の保守作業を実施し、維持管理に努めること。

ア 機器の故障や障害対応について、必要に応じて技術者の派遣を行い、派遣回数を制限しないこと。

イ 派遣に係る経費及び交換部品等に係る費用（サーマルロール紙等の消耗品は除く。）は別途発生しないこと。ただし、市の故意もしくは過失によって修理、または調整の必要が生じたときは、それらの修理費等は市が負担するものとする。

12 操作研修

- (1) 本稼働に向け、システムの操作方法について成果物として納品した操作・研修マニュアル等を用いた職員研修を実施すること。
- (2) 研修内容は、主に現場で窓口業務を行う職員（窓口業務を受託している民間事業者を含む）の操作を対象として実施するものと、受付件数や時間などのデータを取得し、業務状況の把握や改善を行う管理者の操作を対象として実施するものの2種類を想定している。
- (3) 研修に係る事前準備や講師等は受託者が行い、実施場所の提供は市が行う。

13 本稼働支援

- (1) 本稼働開始時は、システムが正確に動作するか立会作業を実施すること。
- (2) 本稼働開始日に運用を開始する業務については、市と協議の上決定すること。

14 検収

本業務は、市による正常稼働確認及び前記の納品物すべての合格検査をもって完了とする。
なお、検査完了後本仕様書と不適合が見られた場合は、市と協議の上、受託者は稼働後1年以内は無償で是正措置を実施すること。

15 再委託

本業務の全部または主要な部分を一括して第三者に委託し、または請け負わせることは認めないものとする。ただし、本業務の一部を第三者に委託する場合、あらかじめ書面により市の承認を得ること。受託者は再委託の行為について全責任を負うこと。

16 その他事項

- (1) 本業務を遂行するにあたって知り得た設定情報及び市が開示した情報を、本業務の目的以外に使用又は第三者に提供しないこと。
- (2) 本仕様に関して疑義が生じたとき又は本仕様書に定めのない事項について、その都度市と協議すること。