機能要件仕様書

No	項目	必要な機能要件
1	共通	「受付番号発行」、「受付呼出し」、「交付呼出し」等の各機能のいずれかに機能障害が発生した場合においても、他の機能が停止せず、窓口業務全体が停滞することのないよう、障害時の影響を最小化する措置を講じること。
2		受付呼出しと交付呼出しは各々独立した音声出力機能を有し、同時に使用できること。受付呼出し窓口内においては、同時呼出しは不可とすること。
3		各窓口の個別表示器は、受付番号4桁まで対応できること。
4		パソコン等の運用機器の設置については、可能な限り小型なものとし、省スペース化を図ること。
5		各機器についてはセキュリテイワイヤー等の盗難防止措置を講じること。
6		設置する機器等の配置は、発注課との協議により決定する。
7	発券機	町役場のレイアウト変更による設置場所変更に対応できるとともに、落下・転倒防止のため固定すること。
8		発券機は来庁者及び職員に対してわかりやすく、操作が容易であること。
9		複数回タッチによる誤発券を防止する措置が講じられていること。
10		発券機の画面レイアウトや色構成はユニバーサルデザインに配慮し、1画面12業務表示で3階層の設定ができること。
11		また各発券機毎にそれぞれ表示内容が分けられること。画面デザイン・番号割り振り等は、発注課との協議により決定すること。
12		基本機能として業務の繁閑に応じた画面展開へと変更できるよう、事前にスケジュール設定を行うことができ、時期により自動でボタンの切替設定を行うことができること。
13		受付番号の発券種別は12種類以上とし、且つ階層式にも対応していること。発券種別毎の待ち人数や待ち時間を表示すること。また複数業務を一度に選択し、同一番号で発券できる機能を有すること。
14		全発券種別において、職員が自由に名称変更入力ができること。
15		発券機タッチパネル画面は、日本語・英語・韓国語・中国語・ベトナム語を含む5か国語以上の言語に対応していること。また中国語に関しては、『簡体』『繁体』『広東』の3 種類の言語も同時に設定可能であること。
16	発券プリンター	整理券は、本券に「発券種別」「受付番号」「発券年月日」「発券時刻」「QRコード」を印字し、控券に「発券種別」「受付番号」「発券年月日」「発券時刻」「バーコード」を印字すること。
17		整理券は業務ごとに1枚式と2枚式(本券と控券がつながったもの)の選択ができ、つながっているチケットについては1点止め等により、容易に分離できること。
18		発券機と同様に、役場のレイアウト変更による設置場所変更に対応できること。
19		整理券は発券機ごとに1000枚程度以上の発券が可能な用紙を搭載できること。発券機のロール紙は短時間で簡単に交換できること。ロール紙残量が少なくなった際に認知させる機能があること。用紙残量警告から約 50 枚以上発券できること。

20	個別表示器	受付窓口ごとに個別の受付番号と窓口番号を表示する個別表示器を設置すること。
21		個別表示器はPOE給電であること。
22		音声による導線を確保するため、受付窓口ごとに窓口番号と受付番号を個別表示器の内部スピーカーから音声で呼び出しし、個別表示器ごとに音量調整が職員で容易に行えること。
23		個別表示器の表面に窓口番号と受付番号を表示し、窓口番号は2桁、受付番号は4桁まで対応できること。
24		呼び出しの視認性を高める為、各窓口の個別表示器は呼出直後、受付番号が点滅すること。
25		各窓口の個別表示器の裏面に、選択している発券種別の待ち人数と待ち時間を表示し、確認できること。 また、御代田町のホームページ等に発券種別ごとの待ち人数を表示できること。
26	呼出操作器	呼び出しを行った受付番号の発券から呼び出しまでの時間(呼出し待ち時間)が窓口職員側で確認できる番号は、発券順、任意、再度呼出、スキップ(保留)等の対応が可能なもの。任意呼出については、交付済の番号であっても容易に指定できること。
27		スキップ(保留)については、呼出し時のスキップ(呼出保留)と、対応中でのスキップ(処理保留) ができること。
28		誤って発券した受付番号のキャンセルができること。
29		呼出待ちでない待機窓口において、処理済みの受付番号表示をリセットできること。
30		呼出操作器は、職員が、発券種別の2種類以上を組み合わせて呼び出すことができること。
31		現在対応中の受付番号を、手元の操作器で確認できる機能があること。また、発券種別毎の最新の呼出状況を確認できること。
32		来庁者に業務追加がある場合は、呼出操作機より安易に追加業務を行えること。また追加業務の優先順位定義は、来庁時間を基準とすること。
33	交付用システム	受付番号の入力・削除は、任意入力または整理券のバーコード読み取りのどちらでも行えること。
34		交付番号表示モニターは、1画面での表示件数が最大36枠以上であり、それを超える場合、自動的に定時間で表示が切り替わること。また、モニターの名称を再上段にタイトルとして表示(証明書お渡し/〇番窓口等)できること。
35	モニター全般	モニターは機器仕様書に記載のサイズ・設置方法とし、各役割を十分に果たすもの。モニターは国内メーカー製であり、耐久性を考慮しインフォメーションディスプレイとする。
36	受付呼出表示モニター	通常時は、窓口毎の待ち人数・呼出情報が表示され、呼出時は、個別表示器と同様の内容(受付番号窓口番号)が表示されること。また、呼出案内表示と連動して音声出力による呼出を行うこと。
37		発券種別ごとの呼出情報の表示・保留番号表示の画面が一定間隔で切り替わる機能を有すること。また、保留番号表示については1画面30枠以上表示ができること。
38		発券時選択された日本語含む5か国以上の言語で呼び出しが可能な機能を有すること。但し、処理済みまたは任意呼出しの場合は除く。

39	交付番号表示モニター	交付呼出中の番号を表示すること。同じ番号の表示はしないこと。呼び出されたが未対応の交付番号は継続して表示すること。
40		呼出し後、指定時間がたっと自動的に再呼出しの音声を発生させる機能を有し、また、その番号をわかりやすく目立たせるよう赤色などで注視する機能を有すること。
41		交付窓口でモニターの表示内容が確認できること。
42		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。
43		発券時選択された日本語含む7か国以上の言語で呼び出しが可能な機能を有すること。但し、処理済済みまたは任意呼出しの場合は除く。
44	バックヤードモニター	表示内容は待ち数・処理件数の合計表示とともに、各業務ごとの待ち数・保留件数・待ち時間・処理件数・最新の受付番号が表示できること。なお、各業務内に応じ任意で表示内容が分けられること。表示内容の詳細は当課と協議により、決定する。
45		発券種別に応じて、発券と連動して執務室内に向けて執務室内に取り付けたモニターから音と赤色点灯で職員に認知させる機能があること。音と赤色点灯の設定は、毎回発券時・待ち人数発生時のどちらにも設定でき、音量調節、音量OFF及び点灯OFFができること。また設定した待ち人数・待ち時間を超えた場合も音と赤色点灯できること。音色は12種類以上とする。
46	統計機能	発券から受付、窓口応対、応対後から交付呼出しまでの待ち時間集計機能があること。
47		集計機能は単位(時間、日、月、年等)毎に任意に表の作成ができること。
48		受付した発券番号別に、発券時刻、呼出時刻、終了時刻、再呼び出し時刻、交付呼出時刻、交付消込時刻をCSVもしくはEXCELで一覧表としてデータで出力できること。
49		業種別の処理人数や処理時間の平均値や最大値を出力しグラフ化できること。
50		1時間毎の受付待ち人数、待ち時間については業種ごとに1日分を一覧表として出力できること。
51		ジャーナルでプリンターから印刷される日報を指している場合: ③ 1時間ごとの受付待ち人数・待ち 時間については業種ごとに最大値・平均値の1日分を一覧表として出力できること
52	WEB機能	QRコードを読み取ること又はサイトにアクセスすること等により、受付業務内容別の現在の待ち人数・最新の受付番号及び交付呼出済み番号がスマートフォンや携帯電話、パソコン等から閲覧できること。
53		QRコードを読み取ること又はサイトにアクセスしメールアドレスを登録することで、受付呼出の場合、順番が近づいた時にその旨を知らせるメッセージが電子メール等で送信されること。また通知する待ち人数については職員で容易に設定できること。交付呼出しの際にも電子メール等で呼び出されたことを通知できること。
54		WEB機能については、町役場での回線の準備が整い次第実施できるようにすること。各端末におけるセキュリティ対策(アンチウイルスソフト)を講じること。なおONUまでは町の事前工事としルーターは本調達の見積もりに含むものとする。
55	その他	同一の受付番号で複数課を案内する機能の利用が可能であること。二次受付以降では、一次受付の発券時刻を基準に呼び出すことが可能であること。また誤転送した場合、案内順番の修正や削除等の処理が可能であること。
56		発券機台(什器)については、既存の台の転用が出来ない場合は、専用の台を納入すること。