特記仕様書

1　件名

窓口案内システム機器

2　本事業の概要

（1） 窓口案内システムの調達

（2） 番号発券案内システムの WEB 機能（ソフトウェア）

（3） キッティング

（4） その他

3　基本仕様

（1） 窓口案内システム機器の調達（機器・機能仕様）

ア 発券機（タッチパネル式、発券機台を含む。）

＜サイズ＞幅約 490×奥行約 121～243×高さ約 293～207（㎜）程度

画面 21.5 インチ程度

（ア）来庁者の手続内容に応じて、番号カードを発行できること。

（イ）各発券機の発券画面は１画面に 12 項目以上の業務の発券ボタンを設定・表示ができ、3 階層以上に対応していること。

（例）戸籍届出－出生届・婚姻届・死亡届

証明書発行－住民票の写し、全部事項証明（戸籍謄本）

転入届、転出届　　等

また、各発券機で異なる業務の発券ボタンも設定・表示ができること（一方はマイナンバーカード交付有り、一方はマイナンバーカード交付なし等）

（ウ）業務別及びグループ分けした複数業務別に待ち人数を表示できること。

（エ）業務数及び表示内容は、職員が設定変更できること。

（オ）複数の係に渡り手続を行う来庁者には、複数の業務を登録し、同一番号で発券できること。

（カ）受付後に番号札が印刷されること。また、業務別に１枚又は２枚発券（同一番号）の設定ができること。

（キ）番号札には、受付業務名、発券年月日、発券時刻等の印字ができること。

（ク）番号札に二次元コードを印字することができ、二次元コードを読み取ることでリアルタイムの混雑状況を確認することができること。

（ケ）発券機及び番号札は５か国語（日・英・中・韓・越）以上に対応していること。また、中国語は「広東」、「簡体」及び「繁体」の３種類に対応していること。

（コ）不在者が戻ってきた場合に、優先して呼び出せるようシステムに反映できること。

（サ）呼出番号は、１つの業務で最大 300 の枠を用意できること。又は、枠を使い切った場合は、窓口対応が終了している番号を再利用することができること（星マーク等による番号の使い分けは不可とする。）。

イ　番号呼出操作端末（各窓口）

（ア）バッテリーレスタブレットであること。
　極力スクロールによる操作がないなど、押し間違いを防止し、わかりやすい仕様であること。
　＜サイズ＞幅約 188×奥行 24×高さ 120（㎜）程度

（イ）職員が呼出番号をタッチ又は入力することで受付番号の呼び出しができること。

（ウ）呼出ボタンにより、自動的に発券順に受付番号の呼び出しができること。また、発券順にかかわらず、呼出番号を任意に指定できること。

（エ）同一番号を再呼び出しできること。

（オ）行先となる窓口や呼び出し待ち人数等が表示されること。

（カ）呼び出した業務内容を画面に表示すること。また、順番待ちをしている者の業務内容を表示できること。

（キ）呼び出す業務内容を複数設定できること。

（ク）職員による窓口対応が終了した時点で、同一番号で他の係でも呼び出しができること。また、この場合は、次の係では最初に発券をした時刻を基準に、待ち順を自動で並べ替えることができること。

（ケ）複数の係に渡り手続を行う場合には、当該手続（業務）の追加・編集、削除ができること。

（コ）（カ）及び（キ）は、番号呼出操作端末ごとに異なる設定ができること。

ウ　個別番号表示器（各窓口）

　＜サイズ＞幅約 400×奥行約 47×高さ約 160（㎜）程度

（ア）呼び出しは、番号表示と音声（又はチャイム等）が自動連動したものであること。

（イ）音声（又はチャイム等）は、他の個別番号表示器の音声と重ならないように流れること。また音の指向性を保つ為、機器内部にスピーカーが内蔵されていること。

（ウ）表示画面は LCD 等で点灯させ、表示が蛍光灯等の反射で見えないなど、不具合がないものであること。

（エ）表面は受付番号及び受付窓口、裏面は、指定した業務の待ち人数と待ち時間の情報がリアルタイムに確認できること。

（オ）窓口カウンターにポールで取付け、窓口カウンターの天板から約 80cm～100cm 程度に設置すること。

（カ)POE ハブにより電源を給電できること。

エ　受付番号案内表示用モニター（待合フロア・受付用）

（ア）受付番号案内表示用モニター（以下「受付モニター」という。）は、インフォメーションディスプレイの３２インチの薄型とし、壁掛け方式で設置すること。また、保証の観点から国内メーカーのものとすること。
　＜サイズ＞３２インチモニター：幅約 730×奥行約 60×高さ約 420（㎜）程度

（イ）　呼び出しする時は、受付番号及び受付窓口の表示と音声アナウンスが自動連動したものであること。また発券時に言語選択した言語にてアナウンスと表示を行うことができること。

（ウ）現在呼び出し中の受付番号及び受付窓口を表示できること。

（エ）呼び出しの際に不在だった者の番号（以下「不在番号」という。）を表示できること。また、1 ページに表示できる不在番号は最大 30 コマとし、31 コマ以上は次ページで表示できること。
（オ）業務別及びグループ分けした複数業務別に、待ち人数を表示できること。
（カ）呼び出された番号等が画面に大きく表示されるなど目立つように表示されること。
（キ）受付番号案内表示管理用 PC に表示される待ち情報が受付モニター上に映し出されること。

オ　執務室用窓口状況確認表示用モニター（バックヤード）
（ア） 執務室用窓口状況確認表示用モニターはインフォメーションディスプレイの 43 インチの薄型とし、壁掛け方式または天吊り方式で設置すること。また、保証の観点から国内メーカーのものとすること。
＜サイズ＞４３インチ：幅約 960×奥行約 60×高さ約 550（㎜）
（イ）業務別及びグループ分けした複数業務別に待ち人数、待ち行列の先頭で待っている来庁者の待ち時間が表示できること。
（ウ）発券された時は、音量調節可能なチャイム音等で職員に通知でき、業務別に鳴らない設定もできること。また、業務内容ごとに鳴らす音を変更でき、最低 10 種類以上の音色から選択できること。
（エ）執務室用窓口状況確認管理用 PC に表示される窓口情報がモニター上に映し出されること。

（２）番号発券案内システムの WEB 機能（ソフトウェア）
（ア）発注者が準備するインターネット（光回線）を経由し、窓口のリアルタイム混雑状況（業務別の待ち人数、待ち時間等）が表示できること。
（イ）発券後、メールアドレス又は電話番号を登録すると、メールで受付の順番が近づいたことを通知することができること。また、交付で呼び出した場合にもメールを送信することができること。
（ウ）発券機と連動した予約機能を有していること。予約者は予約したスマートフォンなどのメールに届く QR コードを持参し、発券機のチェックイン機能を利用することで予約した時間の先頭の待ち順に自動で並び直すことができること。

（３）キッティング
「３　　基本仕様」に準じて、各種設定を行い正常に作動できるようにすること。

（４）その他
（ア）調達する機器は新品であること。
（イ）統計機能として、受付窓口別及び業務別の発券数のほか、発券時刻や呼出時刻、処理完了時刻、交付呼出時刻等を CSV 形式で出力できUSB メモリー等で集計データの取り出しができること。また、WEB 側のアクセス数（混雑サイトアクセス数、メールお知らせ件数等）についても同様の集計ができること。
（ウ）システム等の制御に使用するソフトウェア類は最新のものを用いること。
（エ）機器の設置及び撤去作業を含む、各種モニターは、窓口前待合スペース及び執　務室の状況を把握し、発注者と協議の上、転落防止等の安全対策を講じ、安全かつ確実に設置すること。

４　納品・設置

（１）納品場所及び設置場所

御代田町役場本庁舎　１階窓口（税務課、町民課、保健福祉課）

御代田町大字馬瀬口１７９４番６

５　支払方法等

（１）支払いは一括払いで行い、口座振込払いとする。

（２）受注者は、発注者による納品検査に合格後、発注者への支払請求書を提出すること。

（３）発注者は、受注者からの支払請求書に基づき、支払うものとする。

６　その他

（１）　本業務実施にあたっては、発注者と十分に連携を図って行うこととする。

（２）　機器のメーカー保証及び設置作業に係る付帯作業（既存機器の撤去作業・電気工事・LAN 工事）を見積に含めること

（３）落札決定後７日間までに現場調査を行うこと。現場調査日時は、発注者まで事前に申し出ること。

（４）操作・管理に必要となる日本語対応マニュアル、設定マニュアル、設定内容等を記した書面または電子データを提出すること。また、各業務場所において職員向けの取り扱い説明・研修を行うこと。

（５）本仕様書に示す製品は参考品であり、同等品以上であれば参考品以外の製品でも可とする。ただし、その場合は「質問書」にて、発注者に確認すること。

（６）本仕様書に明示のない事項、または業務上疑義が生じた場合は、両者協議によるものとする。

【参考機種】

メーカー：株式会社明光商会

型　　番：ＭＳボイスコールＮＥＯVer.２