令和８年度　国補　窓口案内システム導入業務仕様書

御代田町

１　事業の目的

昨年度実施した窓口体験調査から、書かない窓口システムを導入することとなっており、窓口で対面ヒアリングで実施するため、窓口へ案内するスキームに番号で呼び出せるツールが有効であること、今後の窓口時間短縮や窓口改革をすすめる上で、窓口における様々なデータ収集により、現状を把握し改善につなげるものです。

２　業務の概要

本業務は役場１階窓口において、来庁者に発券機で番号とってもらい、該当窓口に呼び出すことで、迷わせず、混雑時の窓口の混乱を軽減するためのものです。

３　入札参加条件

本業務は国庫補助（地域未来交付金（デジタル実装型））を活用し、導入するフロントヤード改革事業となるため、同様の交付金（デジタル田園都市国家構想交付金、新しい地方経済・生活環境創生交付金、地域未来交付金）を活用した導入事例が、２０事例以上あること。

４　設置場所及び主要機器数（別記特記仕様書参照）

（１）設置場所：御代田町役場　１階窓口

（２）主要機器数

発券機（タッチパネル・制御 PC・QR コードリーダー・ロール紙プリンター等）：２台

窓口呼び出し操作機：２１台

４桁個別表示器：７台

３２インチモニター：５台

４３インチモニター：３台

上記機器の設置に係るその他機器および PC・サーバー等

５　業務期間

契約締結後～令和９年３月 31 日とする。

６　機器・技術的仕様

別紙特記仕様書のとおりとする。

7　その他の作業

（1）操作説明（操作研修）

・操作手順が分かるようにマニュアル（手順書等）を作成すること

・サポート窓口の周知を行うこと

8　その他留意事項

（1） 各機器の搬入、設置、配線作業等の費用を含むこと

（2） 配線、設置に伴う部材等に費用を含むこと

（3） 機器の保守体制については、電話対応及び出張にて、速やかに障害復旧の対応ができること

なお、保守業務は保守サポートパックとして、稼働月から３６ヶ月分の保守料を本契約に含み実施する。

（4） 導入検収後に発生した装置のファームウェア、ソフトウェア等のバージョンアップ更新については、別途、御代田町と協議の上、対応について決定すること

（5） 機器の梱包に用いられた段ボール、緩衝材等の処分をすること

（6） 作業終了後、今回の業務に係る関係書類を提出すること

・設定情報をまとめた資料

・各機器のシリアル番号、保証期間の一覧

・工事状況を記した資料

・機器設置写真

・ネットワーク構成図

・運用に必要な操作マニュアル

・その他必要な資料