

## 敦賀市新庁舎番号呼出システム導入業務仕様書

この仕様書は、敦賀市（以下「市」という。）の市役所新庁舎1階に設置する番号呼出システム（以下「システム」という。）に関し、必要な事項を定める。

なお、本仕様書に記載の無い事項についての提案を妨げるものではなく、本仕様書を基にして、更なる市民利便性に資する提案を求めるものである。

### 1 業務場所

敦賀市役所新庁舎内1階

### 2 業務期間

契約締結日から令和8年12月31日までとする。

ただし、システム導入

（令和4年1月4日）までに、機器調整や操作研修等を実施すること。

### 3 内容

- (1) システム及び表示モニター等（以下「機器等」という。）の設置
- (2) 機器等の適正な保守管理
- (3) 機器等の導入後における職員に対する操作研修の実施

### 4 システム、機器の仕様等

#### (1) 番号発券機 4台

ア ディスプレイはタッチパネル式とする。

イ ディスプレイのボタンは5業務以上表示できるものとし、表示内容の変更が容易であること。

ウ ディスプレイは、階層式にも対応しており、3階層以上設定できること。

エ ディスプレイには各業務別に表示し、業務名、業務数が任意に設定できること。また、手続き業務ごとに20文字から30文字程度のお知らせ表示ができるなど、番号発券を円滑に進める案内が可能であること。

オ 各業務の待ち人数及び時間等の表示ができること。

カ 番号札は、発券日時、メッセージ等が印字でき、印字項目及び内容を任意に設定、変更ができること。また、QRコード印字等、拡張性、市民利便性に資する機能を有すること。

キ 発券機ごとに呼出窓口のグルーピングができ、1台の発券機で2つ以上の窓口の番号を発券できる機能を有すること。

ク ディスプレイの表示については、カラーユニバーサルデザインを採用していること。

ケ 日本語のほかに、英語、中国語、韓国語等の多言語表示ができること。

コ 発券機本体から外国語にも対応可能な音声ガイダンスを流すことができること。

サ 発券機内蔵又は専用の外付発券プリンターによる発券ができ、発券する番号札は、

- 設定により1枚発券又は2枚綴り発券（来庁者控えと職員控え）が可能であること。
- シ 業務別に曜日、時間帯ごとでの発券設定ができ、職員による設定変更が容易であること。
- ス 複数の窓口での手続きを希望する来庁者が、その都度番号札を取得するのではなく、同一の番号で引き続き他の窓口の受付ができるよう、受付番号の移行（渡り）機能を有していること。
- セ 無線又は有線通信により、呼出操作機、受付番号表示機及び各種モニターと連動できること。
- ソ 発券番号は3桁以上表記でき、スタート番号、折り返し番号が下1桁単位で設定できること。
- タ 発券した番号札が、設定した折り返し番号に達したとき、自動でスタート番号に戻り、継続した発券ができること。
- チ 受付番号は業務終了後、設定したスタート番号に自動でリセットできること。
- (2) 呼出操作機 25台
- ア 液晶タッチパネル等による操作ができること。
- イ 操作性に優れたものであること。
- ウ 順番呼出以外に再呼出、不在者保留、処理保留、処理済、取消等の操作ができること。また、任意に入力した番号も呼出できること。
- エ 操作機の画面上で、呼出番号、待ち時間等が確認できること。
- オ 無線又は有線通信により、番号発券機、受付番号表示機及び各種モニターに連動できること。
- カ 1台の操作機から、必要に応じた業務の呼出ができること。
- (3) 受付番号表示機 25台
- ア カラーユニバーサルデザインに考慮し、番号表示が明瞭で、視認性に優れたものであること。また、4桁まで受付番号表示ができること。
- イ 表示器の裏面（職員側）に待ち人数及び時間等を表示できること。
- ウ 呼出と番号表示が同時にでき、番号呼出時の音声案内及び音量調整が個々にできること。
- エ 番号表示が広範囲に視認できるよう、表示器の高さの調整ができること。
- オ 無線又は有線通信により、番号発券機、呼出操作機及び各種モニターに連動できること。
- (4) 受付番号表示モニター 8台
- ア 番号表示が明瞭で、視認性に優れたものであること。
- イ 番号呼出時に音声案内及び音量調整が個々にできること。
- ウ 業務ごとに受付中の番号及び人数、待ち時間等の表示ができること。また、保留一覧、発券済番号一覧等の表示機能があること。
- エ モニターの大きさは40～50インチであること。
- オ 無線又は有線通信により、番号発券機、呼出操作機、受付番号表示機及び各種モニターに連動できること。

カ モニターは壁掛、天吊式に対応できるものとし、落下防止等の安全対策を十分に講ずること。

キ モニターごとに業務、窓口別等の案内表示ができ、設定の変更も容易であること。  
また、状況に応じて別モニターとの画面展開機能があること。

ク モニターごとに表示画面の色合い等を変更でき、分かりやすい表示にカスタマイズできること。

ケ モニターの表示画面については、カラーユニバーサルデザインを採用していること。

#### (5) 交付番号表示モニター 1台

ア 番号表示が明瞭で、視認性に優れたものであること。

イ 番号呼出時に音声案内及び音量調整ができること。

ウ モニターの大きさは40～50インチであること。

エ 無線又は有線通信により、番号発券機、呼出操作機、受付番号表示機及び各種モニターに連動できること。

オ モニターは天吊式に対応できるものとし、落下防止等の安全対策を十分に講ずること。

カ 番号表示は4件以上を1画面に表示できること。また、状況に応じて表示できる件数の変更が容易にできること。

キ 交付用の呼出操作機と連動させ、バーコード読取り、タッチ操作等により、交付番号の表示、呼出、モニター表示画面への消込を行うことができること。

#### (6) 職員用受付番号表示モニター 11台

ア 番号表示が明瞭で、視認性に優れたものであること。

イ 業務ごとに受付中の番号、待ち人数及び時間等の表示ができること。

ウ モニターの大きさは40～50インチであること。

エ 無線又は有線通信により、番号発券機、呼出操作機、受付番号表示機及び各種モニターに連動できること。

オ モニターは壁掛、天吊式に対応できるものとし、落下防止等の安全対策を十分に講ずること。

#### (7) Web機能

ア スマートフォンやパソコン等で混雑情報を閲覧できる機能を備えること。また、インターネットから事前予約できる機能を備えること。

イ 混雑情報の種類として、受付業務別待ち人数及び最新呼出番号等状況確認に便利な情報が表示できること。

ウ 業務時間外については、「業務時間外」等の表示ができること。

#### (8) データ出力等

ア 曜日、時間、窓口、業務ごとに受付件数、待ち時間等の集計（平均値、最大値、最小値）を日週月年ごとに容易にデータ出力ができること。

イ 各Web機能のアクセス数を業務、日付等ごとに出力ができること。

ウ 出力形式はCSV、Excel等に対応していること。

#### (9) その他

- ア 機器の管理や集計、統計等に必要なパソコンなどの周辺機器のほか、接続ケーブル、固定用具等、必要なものを用意すること。
- イ 省スペース、省電力に配慮した機器を選定すること。
- ウ 電力は、AC100Vを使用すること。
- エ 機器等の設置に当たっては、庁舎の保守管理及び災害時の避難誘導の支障とならないようにすること。
- オ 機器等の転倒や破損等を防止するなど、来庁者や職員の安全対策を十分に施すこと。
- カ 設置工事の際は、市と協議の上、その指示に従うこと。保守管理においても同様とする。

## 5 保守管理

- (1) 事業者は、システムの円滑な運営に資するため、定期的な点検を行うこと。
- (2) システムに故障や不具合が生じた場合、リモートでの対応ができること。また、リモートでの対応が困難な場合には、現場での修理、代替機器の設置を行う等、必要な対策を講ずること。
- (3) その他、市からの機器等の問合せに速やかに対応できる体制を整えること。

## 6 費用負担

合理的な理由により、モニターの移動等の必要が生じた場合は、市と協議の上、費用額を決定するものとする。

## 7 職員への操作研修等

- (1) 事業者はシステムの操作運用マニュアルを作成するとともに、システムを使用する職員に対して、別途指定する日までに操作等の研修を行うこと。
- (2) システムの使用方法等に関して、市からの要請に応じて適宜、電子メールや電話等で助言を行うこと。

## 8 その他

- (1) 受注後、市と協議した上で納入計画書を作成し、承認を得ること。また、設置に必要な機器の調達、工事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。
- (2) 導入時の各種設定内容（業務数、表示内容、印字内容等）は、市と打合せの上、決定すること。また、十分な動作確認を実施すること。
- (3) 事業者が業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。
- (4) 事業者は業務の実施に伴い、第三者に損害を与えた場合は、事業者がその損害を賠償すること。

(参考) 番号発券機表示(案)

番号発券機①(全業務表示)

1階層	2階層	3階層
市民課	1 マイナンバー	・カード受取(予約あり) ・その他
	3 証明書発行受付(住民票・戸籍・印鑑・税)	
	4 戸籍・住民異動の届出(出生・婚姻・離婚・死亡等、転居・転入・転出等、特別永住者証明書の更新・住居地届出)	
国保年金課	5 国民年金	手続き業務を表示
	6 国民健康保険	
	7 後期高齢者医療	
児童家庭課	8 子ども・子育ての相談・支援	手続き業務を表示
	9 保育園・認定こども園・児童クラブ	
長寿健康課	10 介護保険	・要介護認定 ・介護サービス利用料の減免 ・被保険者証の発行 ・保険料
	11 高齢者総合相談	・高齢者のサービス・支援 ・介護予防 ・紙おむつ ・外出支援券 ・老人クラブ
地域福祉課	12 地域の支えあい支援	・民生委員・児童委員 ・日赤 ・戦没者遺族 ・その他
	13 生活自立支援	・生活相談 ・傷病届(保護) ・収入申告(保護) ・保護証明 ・その他
	14 障がい者福祉・支援	・障がい者手帳(身体・療育・精神) ・自立支援医療(精神通院・更生・育成) ・障がい者(児)手当 ・障がい福祉サービス ・その他
生活安全課	15 交通・防犯・市民相談	・交通災害共済 ・運転免許自主返納 ・自動車臨時運行許可申請(仮ナンバー) ・その他
	16 消費生活相談	

番号発券機②(市民課業務表示優先)

1階層	2階層	3階層
1 マイナンバー	・カード受取(予約あり) ・その他	/
3 証明書発行受付(住民票・戸籍・印鑑・税)		
4 戸籍・住民異動の届出(出生・婚姻・離婚・死亡等、転居・転入・転出等、特別永住者証明書の更新・住居地届出)		
他課へ移動	国保年金課	5 国民年金 6 国民健康保険 7 後期高齢者医療
	児童家庭課	8 子ども・子育ての相談・支援 9 保育園・認定こども園・児童クラブ
	長寿健康課	10 介護保険 11 高齢者総合相談
	地域福祉課	12 地域の支えあい支援 13 生活自立支援 14 障がい者福祉・支援
	生活安全課	15 交通・防犯・市民相談 16 消費生活相談

番号発券機③(国保年金課、児童家庭課業務表示優先)

1階層	2階層	3階層
5 国民年金	手続き業務を表示	/
6 国民健康保険		
7 後期高齢者医療		
8 子ども・子育ての相談・支援	手続き業務を表示	
9 保育園・認定こども園・児童クラブ		
他課へ移動	市民課	1 マイナンバー 3 証明書発行受付(住民票・戸籍・印鑑・税) 4 戸籍・住民異動の届出(出生・婚姻・離婚・死亡等、転居・転入・転出等、特別永住者証明書の更新・住居地届出)
	長寿健康課	10 介護保険 11 高齢者総合相談
	地域福祉課	12 地域の支えあい支援 13 生活自立支援 14 障がい者福祉・支援
	生活安全課	15 交通・防犯・市民相談 16 消費生活相談

番号発券機④(長寿健康課、地域福祉課、生活安全課業務表示優先)

1階層	2階層	3階層
10 介護保険	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要介護認定</li> <li>・介護サービス利用料の減免</li> <li>・被保険者証の発行</li> <li>・保険料</li> </ul>	
11 高齢者総合相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者のサービス・支援</li> <li>・介護予防</li> <li>・紙おむつ</li> <li>・外出支援券</li> <li>・老人クラブ</li> </ul>	
12 地域の支えあい支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民生委員・児童委員</li> <li>・日赤</li> <li>・戦没者遺族</li> <li>・その他</li> </ul>	
13 生活自立支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活相談</li> <li>・傷病届(保護)</li> <li>・収入申告(保護)</li> <li>・保護証明</li> <li>・その他</li> </ul>	
14 障がい者福祉・支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障がい者手帳(身体・療育・精神)</li> <li>・自立支援医療(精神通院・更生・育成)</li> <li>・障がい者(児)手当</li> <li>・障がい福祉サービス</li> <li>・その他</li> </ul>	
15 交通・防犯・市民相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>・交通災害共済</li> <li>・運転免許自主返納</li> <li>・自動車臨時運行許可申請(仮ナンバー)</li> <li>・その他</li> </ul>	
16 消費生活相談		
他課へ移動	市民課	1 マイナンバー 3 証明書発行受付(住民票・戸籍・印鑑・税) 4 戸籍・住民異動の届出(出生・婚姻・離婚・死亡等、転居・転入・転出等、特別永住者証明書の更新・住居地届出)
	国保年金課	5 国民年金 6 国民健康保険 7 後期高齢者医療
	児童家庭課	8 子ども・子育ての相談・支援 9 保育園・認定こども園・児童クラブ