

仕 様 書

1 件名

【港北区戸籍課】窓口番号発券システム導入及び保守業務委託

2 履行場所

横浜市港北区大豆戸町 26 番地 1 港北区役所戸籍課登録担当

3 履行期間

契約決定日から令和 5 年 3 月 31 日まで。

ただし、窓口番号発券システムの導入は令和 4 年 12 月 28 日を履行期限とする。

4 契約区分

確定契約

5 委託概要

設計書のとおり。

6 設置内容

(1) 窓口受付・発券・呼出システム

参考機種として『「ネコ目システム」発券機待ち楽 flex』（同等品以上可）。必要な機器は別紙内訳書のとおり。

また、番号発券機・番号表示用モニター・呼出操作機の各機器及び、各機器と連携するシステムの機能は、次の仕様を満たしているものとする。

① 番号発券機

ア 発券方式は、タッチパネル方式であること。

イ 発券画面に施設のロゴの挿入や、背景画像や背景色、文字色の編集ができること。

ウ 最大 10 業務まで設定可能であり、業務数、業務名称は容易に設定変更ができること。

エ 業務別に発券機能があること。

オ 業務毎のボタンは任意の色を設定できること。

カ 受付番号は 3 桁以上であること。

キ 業務別に待ち人数を常時表示できること。

ク 業務別に割当番号等を設定できること。

ケ 番号札には施設名、業務名、受付番号、日付、コメントメッセージが印字可能であり、指定した URL の QR コードが印字できること。

コ 同一番号の番号札を 2 枚発券できること。半券には一次元バーコードを印字できること。

サ 複数の窓口での手続きを希望する来所者が、その都度番号札を取得する必要なく、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）機能があること。

② 番号表示用モニター

ア モニターのサイズは、22 インチ・40 インチ・50 インチ程度を各一台とすること。

イ 液晶モニターで、視認性に優れていること。

ウ モニター毎から音声を出力できること。

エ 呼出音声はモニター毎に男性声または女性声の選択ができること。

オ 操作機からの番号呼び出し操作に連動してポップアップ表示を行うこと。

カ 設置場所の業務内容により表示できる区分を調整できること。

キ 業務名称、呼出番号、待ち人数、呼出窓口番号、待ち番号、不在番号、インフォメーションが表示できること。

ク 待ち人数、待ち番号、不在番号は任意で表示/非表示が選択できること。

③ 呼出操作機（以下、「操作機」という。）

- ア 操作器は画面が見やすく、操作が直観的で簡単にできること。
- イ 保留機能を要し、再呼出を任意のタイミングでできること。
- ウ 業務別に、現在の受付番号、待ち人数、待ち時間、不在番号、ステータスが確認できること。
- エ 1 台の操作器から全ての業務の呼び出しができること。稼働中でも容易に窓口番号・担当業務を変更可能であること。
- オ 呼出番号を検索できる機能を有し、検索結果画面から呼出操作が容易にできること。
- カ 他の操作機と共有できるメモ機能を有すること。
- キ ステータスの変更履歴が確認できる機能を有すること。

④ 集計機能

- ア 前日分までの業務別窓口対応状況の集計データを確認できること。
- イ 各業務の総発券枚数、期間別や時間別の発券枚数、各業務別の呼出人数が集計できること。
- ウ 集計したデータは、HTML 形式、CSV 形式及び Excel 等の形式で出力ができること。

⑤ 各機器間の連携

- ア 番号発券機、番号表示用モニター、操作機等が連動していること。
- イ 番号札の QR コードを使い、現在の待ち状況が確認できること。
- ウ 各機器の接続は、無線での接続ができること。

⑥ ウェブ機能

- ア 番号札の QR コードを使い、窓口の待ち状況を確認したい方が会員登録を行わずに、スマートフォン及びパソコンから任意のシステムサイト（以下、ウェブサイトという。）へ接続することにより、業務別の待ち人数、呼出をしている番号の情報、不在番号等をリアルタイムに確認できること。
- イ ウェブサイト上において、本区ホームページ内の指定するページへのリンク及び本区からのお知らせなどのメッセージを掲載できること。また、ウェブサイトに掲載するリンク先の変更やメッセージの作成、更新等は専用のページから職員が容易に行えること。
- ウ 利用者の受付番号の呼出順が近くなった段階で、LINE およびメールで通知できる機能があること。また、呼出通知登録は Web 上で利用者が簡単に行えること。
- エ 利用者がウェブサイトから受付番号を取得できること。受付番号とともに認証番号を通知し、来庁時に番号発券機で本人認証できること。

(2) その他

- ① 機器導入にあたり、一部無線通信による方式の場合は、本市のインターネットとは独立した通信であり、外部からの不正アクセス、通信を行う機器間のセキュリティ対策を十分に講じること。
- ② 同等品以上の製品を納入する場合は、契約係の定める入札日の 5 日前（土日・祝日を除く）までにカタログ等を持参して、事前に委託者の承認を受けること。
- ③ 各システム機器について汎用品である場合は、当該システムの運用に際し、業務に関係のない機能（ソフト）については、可能な限りアンインストール、もしくは操作制限の設定を行うこと。
- ④ 導入時の各種設定内容（業務数、表示内容、印字内容等）は委託者と協議の上決定すること。
- ⑤ 賃貸借期間中に機器のバージョンアップが必要な場合は、委託者と協議すること。
- ⑥ 外部に設置したサーバ等との通信回線費用を含めること。

7 運用保守

受託者は、本契約期間下記のとおり保守を提供する。

- (1) 納入物件の使用方法や発生したトラブルに対して、専用電話回線で助言を提供すること。
- (2) 本市システム機器、ネットワーク機器を介さずに、パソコン上で遠隔操作をすること。
- (3) 出張修理、機器修理交換、定期点検作業は必要に応じて行うこと。

8 納入・設置・撤去作業条件

- (1) 本契約履行期限内に納入物件一式が問題なく使用できるように事前に委託者と協議の上作業日程を設定すること。(通常業務に支障がないよう、平日の閉庁後、土曜日、日曜日、祝日のいずれかとする。)
- (2) 事前の現場確認が必要な場合は、委託者と調整し実施すること。
- (3) 納入物件の搬入、設置に要する費用及び本契約期間満了後の機器撤去費は、受託者の負担とすること。
- (4) 設置、運用にあたって必要な機器、部材はすべて受託者が調達すること。
- (5) 詳細な設置場所は、契約後発注者と協議の上決定すること。
- (6) 納入、設置作業の際は、関係法令に基づき実施すること。
- (7) 納入、設置作業の際は、受託者側の担当者が常駐すること。
- (8) 作業完了時には、委託者の検査を受けること。また、委託完了報告書を提出すること。
- (9) 設置完了後、各機器の稼働調整(テスト)を行い、不具合がない状態の確認結果を本市に報告すること。

9 運搬物品等の保護及び取り扱い

- (1) 設置に伴う工事は最小限とし、設置作業にあたって必要な養生等を行い、本市施設及び施設付属設備に損傷を与えることのないよう細心の注意を払うこと。設置後の廃材の始末等清掃を行うこと。
- (2) 業務実施に当たり、運搬物品や建造物等の損傷等が発生した場合は速やかに委託者へ報告し対処すること。
- (3) 個人情報等重要書類については、各段注意と破損、紛失、飛散等のないように必要な処置を講ずること。

10 損害賠償責任の所在

本業務遂行にあたり、建造物等の破損や紛失などの損害を与えた場合や、市職員もしくは第三者に損害を与えた場合は、速やかにその損害の補償・賠償を行うこと。

また、上記について委託者は一切の責任を負わないものとする。但し、委託者の責めに帰すべき事由においてはこの限りではない。

11 履行期限の厳守

委託者が認めた場合を除き、本仕様書に記載する履行期限を厳守すること。

12 その他

- (1) 納入物件一式を問題なく使用できるよう、各機器の基本操作、設定変更方法など操作手順を記載したマニュアルを提供し、本番稼働前に実機を使用して各機器の操作説明を十分に行うこと。また、機器導入後の開庁日初日は操作立ち合いをすること。
- (2) 下記のような本市が通常業務に支障が生じると判断した場合は、速やかに同等機器または後継機器への交換に応じること。
 - ① 納入物件に故障が頻発する場合。
 - ② 本市の責によらない回復不能な故障、破損の場合。
- (3) 受託者は、業務の実施にあたり、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。
- (4) 本仕様書に定めのない事項や疑義が生じた場合は、委託者、受託者双方で協議の上決定すること。