令和7年度　一般会計歳出　第3款2項1目　個性ある区づくり推進費　12節　委託料

連　絡　先	委託担当 総務課　　担当者名（ふりがな）　阿部（あべ）　宏之（ひろゆき） 電　話　045-367-5613

設　計　書

1　委託名	瀬谷区窓口発券システム導入等業務委託
2　履行場所	瀬谷区総合庁舎
3　履行期間又は期限	令和8年3月31日まで
4　契約区分	確定契約
5　その他特約事項	なし
6　現場説明	不要
7　委託概要	窓口発券システムの導入等
8　部分払	しない

委　託　代　金　額	
内訳　業　務　価　格	
消費税及び地方消費税相当額	

内　訳　書

名称、形状、寸法等	数量	単位	単価	金額	摘要
1　窓口発券システム					
窓口発券システム	1	式			・仕様書に記載の機能要件を満たすシステム ・10月導入（6か月分）
2　その他経費					
初期導入費	1	式			機器設定等含む
諸経費等	1	式			上記以外に必要な経費一式 ・別紙に示す「天吊り」及び「壁付け」を除いた機器の取付け ・廃材処分 ・諸経費　　等
小計					
消費税及び地方消費税相当額					
合計					

瀬谷区窓口発券システム導入等業務委託仕様書

1　件名

瀬谷区窓口発券システム導入等業務委託

2　業務内容

窓口発券システム（以下「本システム」という。）のサービス提供（通信環境の確保含む）

3　履行期間等

（1）履行期間

契約締結日から令和８年３月31日まで

（2）本システムの運用開始

令和７年10月

4　設置場所

瀬谷区役所（横浜市瀬谷区二ツ橋町190番地）

戸籍課	（２階）
保険年金課	（２階）
税務課	（３階）
高齢・障害支援課	（４階）
こども家庭支援課	（４階）

5　本システムの運用環境

委託者が用意する本システムの運用環境は次のとおり。機器の仕様、配置は別紙のとおり。

（1）発券用機器（来庁者用）

（2）呼出操作用機器（職員用）

（3）番号表示、音声呼出用機器（来庁者用・職員用）

（4）その他、本システムの運用に必要な機器等

（5）庁舎既設の通信回線（当該通信回線を用いた環境を構築する場合は、事前に委託者と調整）

6　本システムの機能要件

(1) 窓口における受付・呼出機能

ア　発券用機器（委託者が提供）

(ｱ)　発券操作は、タッチパネル式のカラー液晶で行えること。

(ｲ)　１画面に４つ以上の用件をボタン表示できること

(ｳ)　ボタンを押下したら、該当用件の番号札が出力されること

(ｴ)　用件数・用件名の変更が可能であること

(ｵ)　Web発券（後述）有の場合、チェックイン機能を有すること

(ｶ)　各用件の待ち人数を表示できること

(ｷ)　用件毎に1～9999までの受付番号を割り当てられ、職員が容易に番号帯を変更できること

(ｸ)　呼出機器と連携し、それぞれ個別の呼出を可能とすること

(ｹ)　番号札には、次の情報が印字可能であること

用件名	窓口名	受付番号	二次元コード	受付日時	施設名

(ｺ)　番号札は用件毎に半券付き・なしを選択できること

(ｻ)　発券画面のボタン数、ボタン名称、配色等の設定変更を職員ができること

イ　呼出操作用機器（委託者が提供）

(ｱ)　受付番号の呼出・保留・削除・他窓口への番号転送操作ができること

(ｲ)　番号検索機能を有し、受付番号毎のステータスを容易に確認ができること

(ｳ)　操作した内容が番号表示用機器と連動すること

(ｴ)　呼出時は、音声による案内ができること

(ｵ)　Web発券（後述）のチェックイン状況を確認ができること

ウ　番号表示、音声呼出用機器（委託者が提供）

(ｱ)　窓口毎に最新の呼出番号を表示できること

(ｲ)　呼出時は音声による案内ができること

(ｳ)　呼出時は受付番号と対応する窓口番号をポップアップ表示できること

(ｴ)　番号表示ディスプレイごとに表示する要件等の設定変更ができること

(ｵ)　職員確認用機器には、用件毎の待ち人数および次呼出番号の待ち時間を表示できること

(ｶ)　職員確認用機器には、来庁者受付時に用件毎に異なるチャイム音が鳴る機能を有すること

(2) Web機能

ア　混雑情報表示機能

来庁者等が各用件の待ち人数（リアルタイム）をWeb上で確認できること

イ　事前発券機能

(ｱ)　来庁者が来庁する前にWeb上で受付番号を取得（以下、「Web発券」という。）できること

(ｲ)　Web発券は会員登録不要でメールアドレス等の個人情報を用いずに簡易的にできること

(ｳ)　一人の来庁者が同じ要件で複数回Web発券できないような対策を講じること

(ｴ)　チェックイン機能を有し、Web発券をした来庁者が到着したことを、職員が把握できること

(ｵ)　チェックイン済の受付番号を、通常の受付番号と統合して待ち列として管理できること

(ｶ)　Web発券後のWebページには、次の情報が表示されること

受付番号	順番までの待ち人数	チェックイン時に利用する認証番号又は二次元コード

ウ　通知機能

順番が近づいた際に発券した来庁者へ通知できる機能を有すること

(3) その他

ア　用件毎の待ち時間及び対応時間を計測する機能があること

イ　発券枚数、Web発券件数、待ち人数、待ち時間、対応時間等を時間帯毎・日毎に集計したデータをcsv形式で職員が容易に出力できる機能を有すること

ウ　システムの設定内容は、契約締結後に委託者と協議し、納入日までに設定が完了していること

エ　各種機器操作、設定変更等は、職員が容易にできる仕組み、機能を有すること

オ　曜日毎に異なる表示内容等の設定ができ、当該設定を自動に切り替えられること

カ　窓口における受付・呼出機能のうち他窓口への番号転送操作機能、Web機能のうち、事前発券機能、通知機能については、使用しない設定ができること。設定については、契約締結後速やかに委託者と協議し決定し、また、協議等により変更できるようにすること。

(4) セキュリティ対策

ア　ファイアウォールを導入していること。

イ　アンチウイルス対策（ウイルス対策ソフト等）を導入していること。

ウ　システムの利用者を特定する機能が付いていること。

エ　操作記録（アクセス記録、データの更新、検索等）を保存していること。

オ　必要なセキュリティパッチが適用される運用となっていること。

カ　WAF、仮想パッチ等のサイバー攻撃への対策をしていること。

キ　バックアップの仕組みの確立をしていること。

ク　生成AI（ChatGPT等）を利用していないこと。

7　保守

(1) 本システムの保守等は、職員による故意又は過失に基づくものを除き、受託者の負担で行うものとし、委託者が用意する本システムの運用環境（機器）に起因する障害については、受託者は委託者に速やかに報告し調査・復旧対応に協力すること。

(2) 通信障害が発生した場合は、受託者が構築した通信環境を利用している場合は、受託者が速やかに調査・復旧対応を行うものとし、庁舎施設の通信回線を利用している場合は、受託者は委託者に速やかに報告し、調査・復旧対応に協力すること。

(3) 委託者からの問合せ、障害発生時等の連絡等を一元的に受け付ける問合せ窓口（電話・メール等）を設置すること。なお、電話対応は土曜開庁時を含む開庁時間帯とすること。

8　職員向け研修

(1) 本システムの操作方法を各設置場所に従事する職員が理解できるよう、運用開始前に研修を行うとともに、運用開始後も十分なフォローアップに努めること。研修スケジュールについては、委託者と受託者の協議の上決定する。

(2) 本システムの取扱説明書及び操作マニュアルを提供すること。納品数量は、紙媒体を各設置場所に1部ずつ及び電子データ（pdf形式）１式とする。

9　注意事項

(1) 業務の履行にあたっては、委託者と実施日時等を協議し決定すること。

(2) 職員、来庁者等に危険のないよう、充分な注意をもって作業にあたること。

(3) 建物、備品、物品等に損傷を与えたり、汚したりすることのないよう、十分に注意すること。

(4) 業務の履行にあたっては、労働安全衛生法等の関連法規に基づき安全作業を行うこと。

(5) 受託者の責に帰すべき理由により、本市施設に損害を与えた場合は、受託者の負担により原状回復するものとする。業務中の事故（人身事故を含む。）については、受託者と委託者で双方協議のうえ、解決するものとする。

(6) 当該業務は、横浜市契約規則、委託契約約款、個人情報取扱特記事項及び電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項によるほか、本仕様書に基づき実施すること。

（7）仕様書の記載事項、その他疑義が生じた場合は、委託者と協議のうえ、決定することとする。

10　提出書類

次の書類を提出すること。

提出書類	提出時期	部数	備考
作業計画書	作業着手前	1部	
安全管理措置報告書	作業着手前	1部	個人情報取扱特記事項に基づいて作成すること
報告書	作業終了後	1部	作業日、作業内容、現場写真、機器配置図、配線図等を添付すること
請求書	検査合格後	1部	

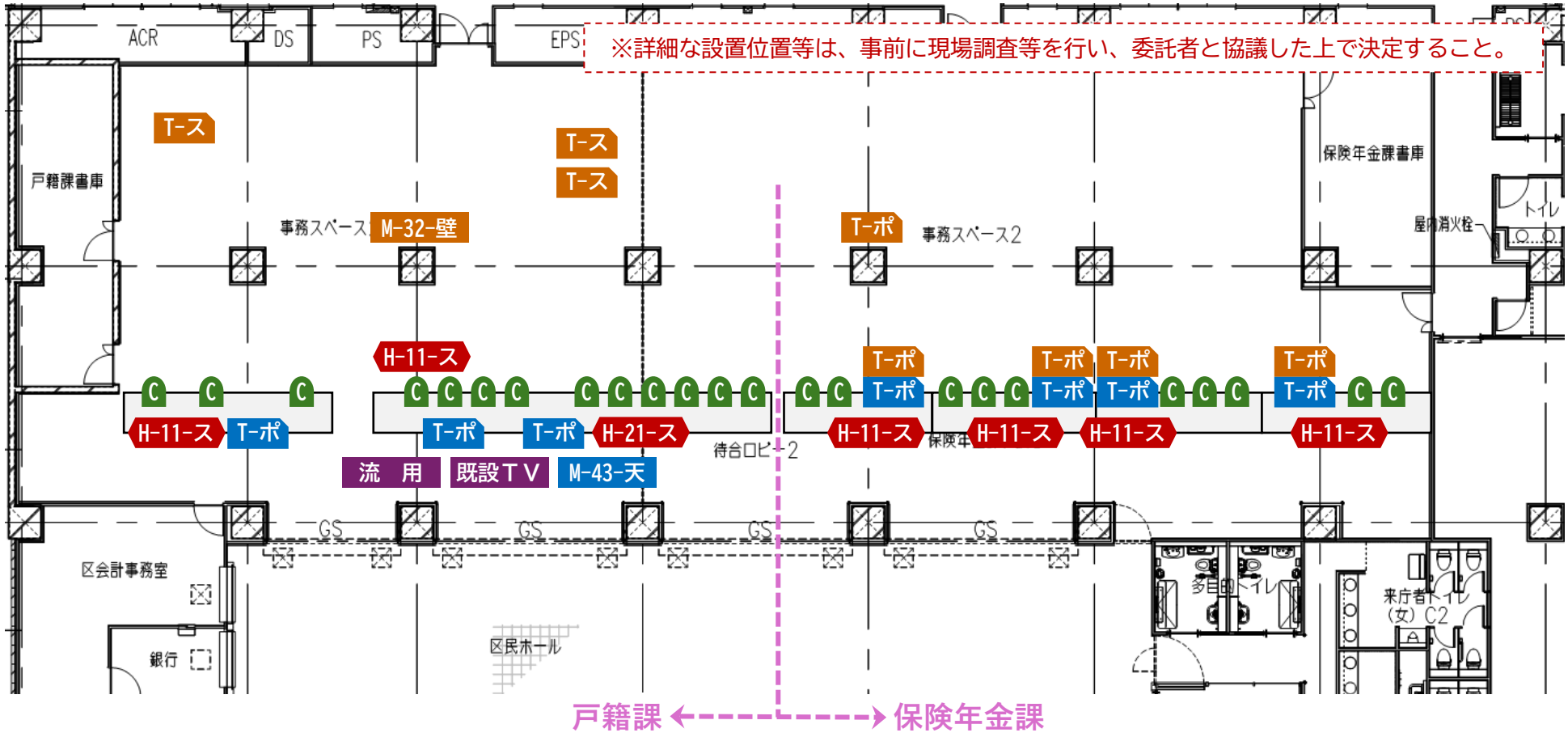
窓口受付システム用機器　参考品番

別　紙

(1)　発券用機器
発券タッチパネルPC（21.5型） 【参考製品型番】 ESY22I1-2UWD-0-4G-6E-AQ-GMS-BK-NS
発券タッチパネルPC（15.6型） 【参考製品型番】 ESY15I1-2UWD-0-4G-6E-AQ-GMS-BK-NS
発券タブレット（11型） 【参考製品型番】 ZADA0284JP
発券プリンタ 【参考製品型番】 mC-Print3　MCP31CI
タッチパネルPC用スタンド（１台用） 【参考製品型番】 DPA-VL01BK
タブレット用スタンド（セキュリティ対応） 【参考製品型番】 200-SL057
(2)　呼出操作用機器
呼出操作タブレット（８型） 【参考製品型番】 PC-T0855GAS
タブレット用スタンド（セキュリティ対応） 【参考製品型番】 200-SL057
(3)　番号表示、音声呼出用機器
職員用モニター（32型） 【参考製品型番】 FW-32BZ30J
お客様用モニター（43型） 【参考製品型番】 FW-43BZ30L
モニター用壁掛け金具 【参考製品型番】 MH-453B
モニター用天吊り金具 【参考製品型番】 CH-1B/CH-2300B/CH-43B
モニター表示用miniPC 【参考製品型番】 GK41
お客様用タブレット（11型） 【参考製品型番】 ZADA0284JP
職員用タブレット（11型） 【参考製品型番】 ZADA0284JP
タブレット用ホルダー（セキュリティ対応） 【参考製品型番】 EEX-TBH01
タブレット用アーム 【参考製品型番】 MARMP196A
アーム用ロングポール（100cm） 【参考製品型番】 MARMP196F

※機器調達にあたり、参考製品型番以外の機器での対応可否について確認することがあります。

機器等配置図（瀬谷区役所　２階　戸籍課、保険年金課）



凡例

■戸籍課

お客様用モニター（呼出番号の一斉表示等）	M-00-○	１台
職員用モニター（待ち人数等の表示）	M-00-○	１台
お客様用タブレット(11型)（呼出番号の個別表示）	T-○	３台
職員用タブレット(11型)（待ち人数等の表示）	T-○	３台
呼出操作機(8型)（呼出操作、その他番号操作）	C	１３台
発券機一式（発券操作機器、発券プリンタ）	H-00-○	３台

■保険年金課

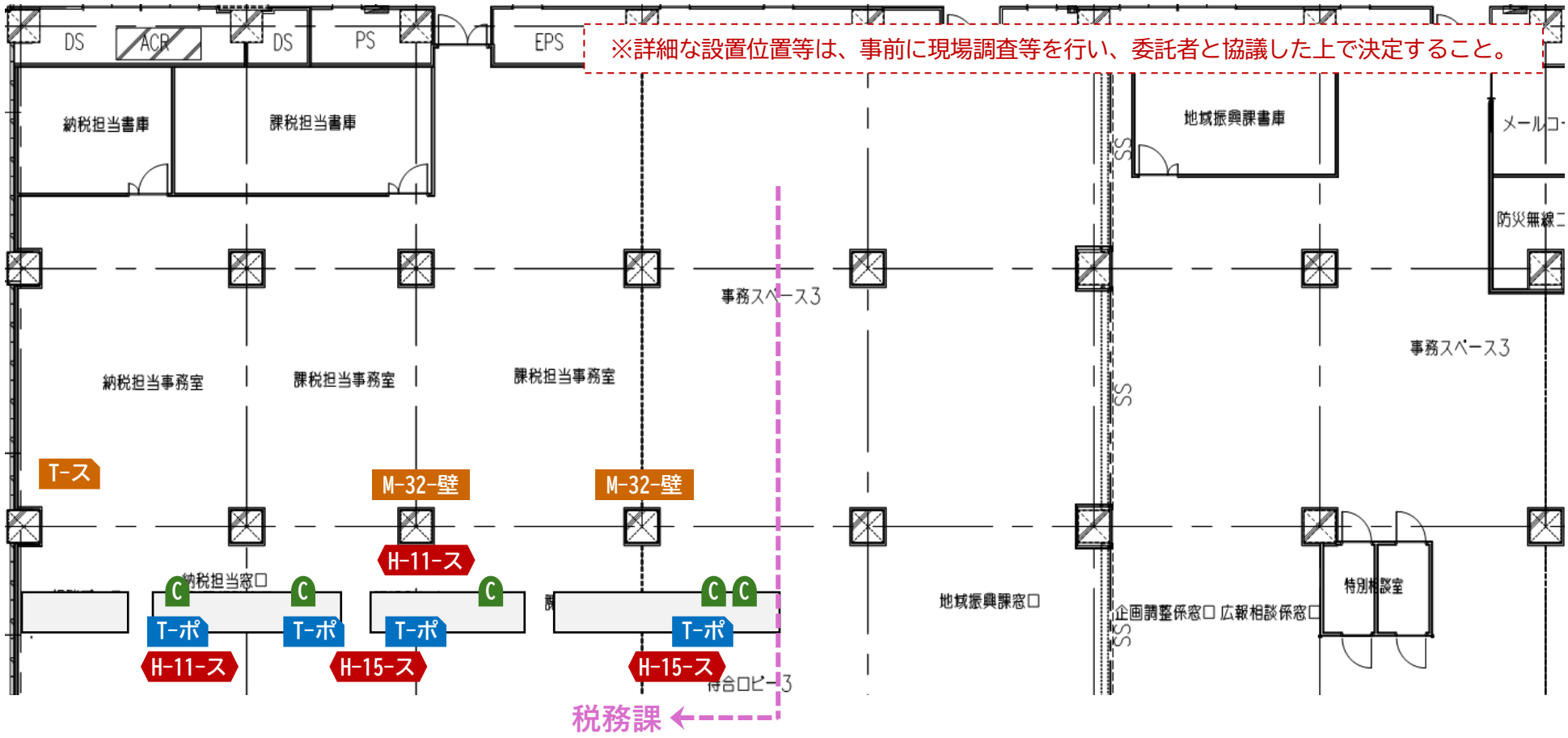
お客様用モニター（呼出番号の一斉表示等）	M-00-○	０台
職員用モニター（待ち人数等の表示）	M-00-○	０台
お客様用タブレット(11型)（呼出番号の個別表示）	T-○	４台
職員用タブレット(11型)（待ち人数等の表示）	T-○	５台
呼出操作機(8型)（呼出操作、その他番号操作）	C	１０台
発券機一式（発券操作機器、発券プリンタ）	H-00-○	４台

モニター
00＝画面サイズ
○＝設置方法
（ 天=天吊 / 壁=壁付 / ス=スタンド ）

タブレット
○＝設置方法
（ ポ=ポール / ス=スタンド ）

発券機セット
00＝画面サイズ
（ 11=11型 / 15=15.6型 / 21=21.5型 ）
○＝設置方法
（ 天=天吊 / 壁=壁付 / ス=スタンド ）

機器等配置図（瀬谷区役所　３階　税務課）



凡例

■税務課

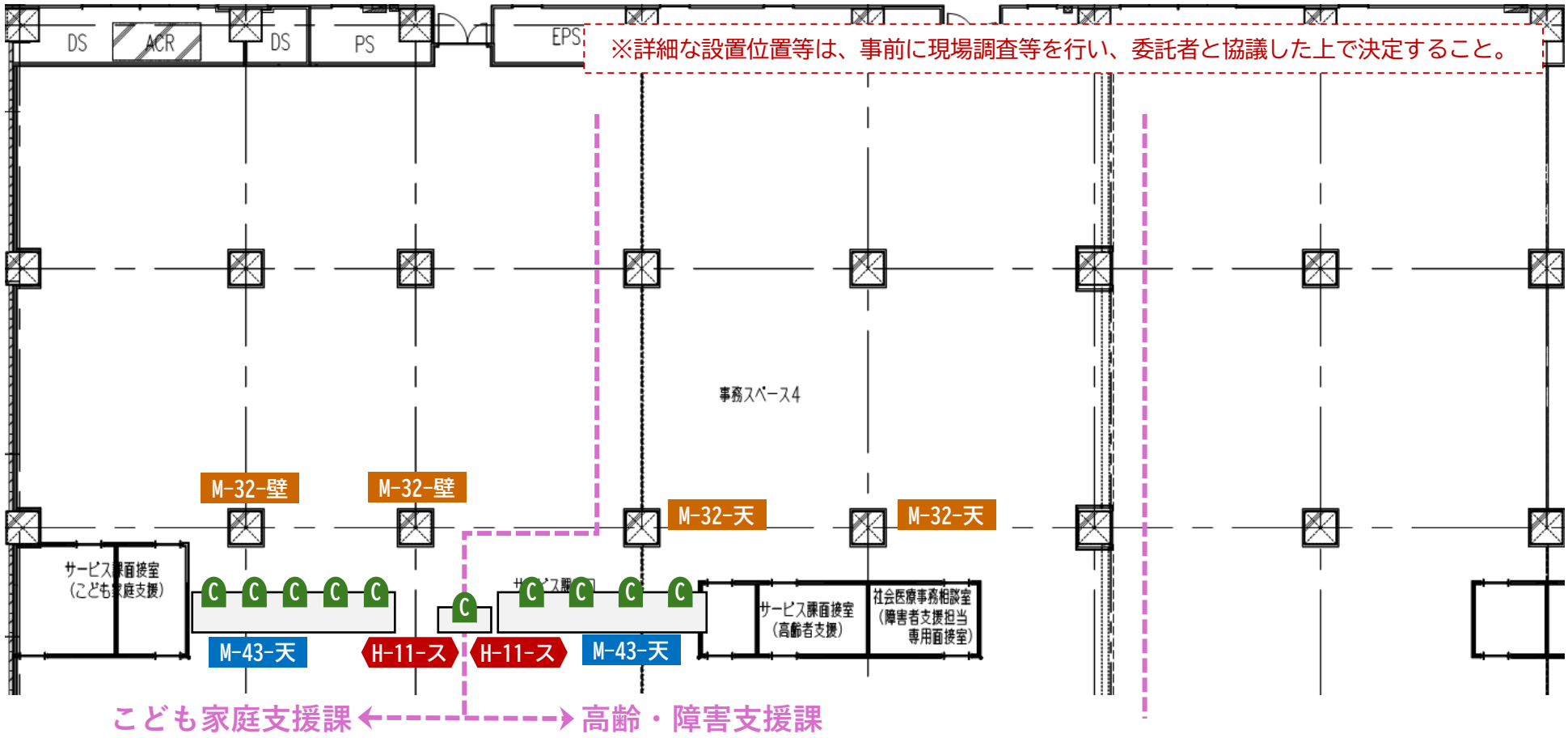
お客様用モニター（呼出番号の一斉表示等）	M-00-○	0台
職員用モニター（待ち人数等の表示）	M-00-○	2台
お客様用タブレット(11型)（呼出番号の個別表示）	T-○	4台
職員用タブレット(11型)（待ち人数等の表示）	T-○	1台
呼出操作機(8型)（呼出操作、その他番号操作）	C	5台
発券機一式（発券操作機器、発券プリンタ）	H-00-○	4台

モニター
00＝画面サイズ
○＝設置方法
（ 天=天吊 / 壁=壁付 / ス=スタンド ）

タブレット
○＝設置方法
（ ポ=ポール / ス=スタンド ）

発券機セット
00＝画面サイズ
（ 11=11型 / 15=15.6型 / 21=21.5型 ）
○＝設置方法
（ 天=天吊 / 壁=壁付 / ス=スタンド ）

機器等配置図（瀬谷区役所　４階　高齢・障害支援課、こども家庭支援課）



凡例

■こども家庭支援課

お客様用モニター（呼出番号の一斉表示等）	M-00-○	1台
職員用モニター（待ち人数等の表示）	M-00-○	2台
お客様用タブレット(11型)（呼出番号の個別表示）	T-○	0台
職員用タブレット(11型)（待ち人数等の表示）	T-○	0台
呼出操作機(8型)（呼出操作、その他番号操作）	C	5台
発券機一式（発券操作機器、発券プリンタ）	H-00-○	1台

■高齢・障害支援課

お客様用モニター（呼出番号の一斉表示等）	M-00-○	1台
職員用モニター（待ち人数等の表示）	M-00-○	2台
お客様用タブレット(11型)（呼出番号の個別表示）	T-○	0台
職員用タブレット(11型)（待ち人数等の表示）	T-○	0台
呼出操作機(8型)（呼出操作、その他番号操作）	C	5台
発券機一式（発券操作機器、発券プリンタ）	H-00-○	1台

モニター
00＝画面サイズ
○＝設置方法
（ 天=天吊 / 壁=壁付 / ス=スタンド ）

タブレット
○＝設置方法
（ ポ=ポール / ス=スタンド ）

発券機セット
00＝画面サイズ
（ 11=11型 / 15=15.6型 / 21=21.5型 ）
○＝設置方法
（ 天=天吊 / 壁=壁付 / ス=スタンド ）