

窓口番号案内システム導入・運用保守業務
委託及び窓口番号 WEB システム利用契約
仕様書

高槻市 市民課

目次

1. 件名	4
2. 目的	4
3. 概要	4
4. 窓口番号案内システム周辺機器の設置部署・台数・大きさ・設置方法	4
5. インターネット回線の開設	5
6. 履行期間	5
7. 運用開始予定日	5
8. 機器の仕様	5
(ア) 発券機	5
(イ) 番号表示機	6
(ウ) 受付用操作機	6
(エ) 交付用操作機	6
(オ) フロアマネージャー用端末	7
(カ) 職員用モニター	7
(キ) 受付窓口用モニター	7
(ク) 交付窓口用モニター	7
(ケ) 管理用パソコン	7
9. 窓口番号 WEB システムの仕様	8
(ア) 混雑状況配信システム	8

（イ）お知らせメールサービス	8
（ウ）事前発券(順番予約)サービス	8
（エ）事前予約サービス	8
10. 消耗品	9
11. 運用保守	9
12. 導入スケジュール	9
13. 納品物	10
14. 法令遵守	10
15. その他	11
16. 担当部署連絡先	11

1. 件名

窓口番号案内システム導入・運用保守業務委託及び窓口番号 WEB システム利用契約

2. 目的

高槻市役所庁舎(以下、「庁舎」という。)には、各窓口へのスムーズな誘導を行うため、音声付窓口番号発券機および呼出番号表示モニター等(以下「窓口番号案内システム」という。)を設置しているが、経年劣化のため機器更新を行う。また導入後、安定的に運用するため、機器及びシステム保守を行うとともに、来庁者のさらなる利便性を高めるために WEB 機能も活用する。

3. 概要

本契約の範囲は以下のとおりとする。

- (ア)窓口番号案内システムを更新する。
- (イ)各窓口の呼出番号および待ち人数等の状況を市民用モニターに表示する。
- (ウ)全窓口の呼出番号および待ち人数の状況など混雑状況について、高槻市ホームページにて配信を行う。
- (エ)番号札の発券について、WEB やスマートフォンなどから事前発券や事前予約、順番が近付いた時のお知らせサービスを実施する。
- (オ)窓口番号案内システムの導入およびインターネットなどの通信回線の整備や工事、その他導入に必要な機器やライセンス等にかかる一切の費用は、受注者の負担とする。
- (カ)導入後の窓口番号案内システムの運用保守、故障時の出張修理、ロール紙などの消耗品の更新を行うこと。
- (キ)PC等の機器はウイルスソフトの導入や OS 等のバージョンアップを適切かつ定期的に行い、情報漏洩等のインシデントが発生しないよう必要な情報セキュリティ対策を行うこと。
- (ク)窓口番号案内システム周辺機器の設置場所および工事日程については、発注者および別途調達を予定している広告付き市政情報モニター設置委託事業者の三者で協議すること。

4. 窓口番号案内システム周辺機器の設置部署・台数・大きさ・設置方法

別紙1「機器構成一覧」および安定した窓口番号案内システムの運用を実現するために必要な周辺機器一式について受注者側で設置すること。

設置場所や設置方法については、別紙2「【本館1F・総合センター1F】レイアウト図」とするが、必要であれば、受注者にて現地確認を行い、耐久性等を確認の上、やむを得ない理

由がある場合、変更可能とする。また、運用開始後、契約の変更等により、機器の追加や移設ができること。

5. インターネット回線の開設

インターネット回線への接続方法については、有線・無線を問わないものとするが、各窓口(別紙1「機器構成一覧」を参照)に回線を提供し、必要な設定や配線作業、機器の調達を行った上で、安定した稼働を実現すること(ONU やアクセスポイントを設置する場合、設置場所については、協議の上決定する)。また、第三者が通信内容を傍受できないよう措置を講じること。

6. 履行期間

契約締結日～令和11年12月 31日

【内訳】

〈システム導入〉 契約締結日から令和9年1月31日まで

〈運用保守〉 運用開始日(令和9年1月4日予定)から
令和11年12月31日まで

※令和9年1月分の運用保守費用については、月額単価を31で除し運用開始日から1月31日までの日数を乗じた金額を請求するものとする。なお、請求金額に端数が生じた時は切り捨てること。

〈WEB システム利用〉 令和9年1月1日から令和11年12月31日まで

※業務委託料等の請求時期については、システム導入費用は業務完了後、運用保守及びWEB システム利用料については各年度末又は業務完了後とする。

7. 運用開始予定日

令和9年1月4日

※設置作業期間は、上記期間から運用できるよう協議の上、決定する。

8. 機器の仕様

(ア) 発券機

- ① タッチパネル画面が10インチ以上の表示であり、タッチパネル画面とプリンターが一体型であるもしくは連動していること。
- ② 1～9999 の4桁番号での発券が可能であること。
- ③ 発券した番号札は、業務毎に、同じ番号を連続して 2 枚発券することができること。また、2枚発行か、1枚発行か選択できること。
- ④ 発券機毎に表示する業務名を任意に設定できること。
- ⑤ 表示ボタンの変更が発注者でできること。

- ⑥ 最大 25 業務以上まで対応していること。
- ⑦ 2階層以上まで画面展開できること。
- ⑧ 各業務の待ち人数が表示できること。
- ⑨ 発券機は受付窓口用モニターと職員用モニター等と連動していること。
- ⑩ 日本語以外に英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、ベトナム語等に対応し日本語を含めた 5 カ国語以上を選択し表示できること。
- ⑪ 設置場所に安定した状態で固定し、セキュリティワイヤーを取り付ける等の盗難防止対策を施すこと。また、タッチパネルの場合は、スタンドを取り付ける等操作性に配慮すること。

(イ) 番号表示機

- ① 受付用・交付用操作機と連動していること。
- ② 表示画面はモニタータイプもしくは LCD の表示であること。
- ③ 各窓口カウンター上に、設置用のポール等を用いて設置できること。
- ④ 表面に呼出番号等が表示でき数字は 4 桁まで表示できること。
- ⑤ 裏面に待ち人数・待ち時間等の文言が表示できること。
- ⑥ 呼出番号と窓口番号が音声と表示で案内されること。必要に応じて、スピーカー等の設置も可とする。

(ウ) 受付用操作機

- ① 発券機等と連動していること。
- ② 操作しやすいものであること。
- ③ 順番呼び出し、再呼び出し、取り消し、任意呼び出し、優先呼び出し、保留、保留呼び出し、転送及び呼出しパターンの設定ができること。
- ④ 操作方法はタッチ式であること。
- ⑤ 業務毎の待ち人数及び待ち時間が表示できること。

(エ) 交付用操作機

- ① バーコードや QR コードで入力可能なものとし、番号札の半券に印字されたバーコードや QR コードをスキャナーで読み込むことで、指定の交付番号の表示が開始されること。
- ② 読み取り用スキャナーでの操作以外にタッチパネルでの入力操作にも対応していること。
- ③ 処理中番号(呼出前の番号)と処理済番号(呼出後の番号)を確認できること。
- ④ バーコードや QR コード読み取り用スキャナーを操作機1台につき、1台用意すること。
- ⑤ 交付番号を表示するとともに聞き取りやすい音声案内を同時に行うことができること。

(オ)フロアマネージャー用端末

- ① 待ち行列の一覧が表示できること。
- ② 番号の取り消しができること。
- ③ 不在番号を元の待ち行列に戻す機能を有していること。

(カ)職員用モニター

- ① 各窓口の現在の受付番号の表示が一括してでき、業務毎の待ち人数・最大待ち時間や不在番号が表示できること。
- ② 設置に関しては、安全に配慮し、かつ庁舎に負担の少ない方法で固定し、地震等でも容易に転落しないよう特に注意して設置すること。また、職員から見やすい位置に設置すること。
- ③ 現地調査の結果、構造上の理由で設置不可と判断した場合は、本業務委託契約の範囲内で、モニタースタンドを用意する等の代替措置を講じること。

(キ)受付窓口用モニター

- ① 窓口ごとに呼び出しをする個別表示器と連動して、受付番号を表示するとともに業務ごとの待ち人数、最新呼出番号が表示できること。
- ② 不在番号が表示できること。
- ③ 設置に関しては、市民の安全に配慮し、かつ庁舎に負担の少ない方法で固定し、地震等でも容易に転落しないよう特に注意して設置すること。また、市民(お客様)から見やすい位置に設置すること。
- ④ 現地調査の結果、構造上の理由で設置不可と判断した場合は、本業務委託契約の範囲内で、モニタースタンドを用意する等の代替措置を講じること。

(ク)交付窓口用モニター

- ① 交付番号を表示すること。呼び出されたが未対応の交付番号はモニターに継続的に示されていること。
- ② 4 表示→12 表示→20 表示→42 表示など番号表示数に応じ表示枠が可変すること。
- ③ テロップの表示ができ任意で文言変更ができること。
- ④ 設置に関しては、市民の安全に配慮し、かつ庁舎に負担の少ない方法で固定し、地震等でも容易に転落しないよう特に注意して設置すること。また、市民(お客様)から見やすい位置に設置すること。
- ⑤ 現地調査の結果、構造上の理由で設置不可と判断した場合は、本業務委託契約の範囲内で、モニタースタンドを用意する等の代替措置を講じること。

(ケ)管理用パソコン

- ① 執務室内に管理用パソコン(デスクトップ型もしくはノート型)を設置し、帳票の閲覧やシステムの編集ができること。

- ② 設置に必要なラック等は受注者にて用意し、ネットワーク機器等も含めて、執務室内にコンパクトに設置できるようにすること。
- ③ 時間帯毎・窓口毎・業務毎に受付件数・待ち時間・処理時間の集計(平均値・最大値)を週次及び月次、年次で行うことができること。
- ④ 出力形式は CSV 等に対応していること。

9. 窓口番号 WEB システムの仕様

(ア)混雑状況配信システム

- ① 受付システム及び交付システムに表示される情報(業務ごとの待ち人数や不在番号等)を、高槻市ホームページに情報提供し、市民が混雑状況を確認できること。
- ② 発券システムの情報がHPに掲載されるまでのタイムラグは、1 分程度とすること。
- ③ HP掲載画面の構成及び文言は、発注者と協議のうえ作成すること。

(イ)お知らせメールサービス

- ① 発券された番号札に記載されたQRコードから、メールアドレスや携帯電話番号(以下「メールアドレス等」という。)を登録することにより、残り待ち人数が近づいた時点でメールまたはショートメールでお知らせ通知が届く機能を有していること。
- ② メールまたはショートメールでお知らせが届くタイミングは発注者で設定できること。
- ③ 登録したメールアドレスや携帯電話番号の情報はお知らせメールサービス以外の用途には利用しないこと。
- ④ 登録したメールアドレスや携帯電話番号の情報は発券から任意の時間で抹消できること。

(ウ)事前発券(順番予約)サービス

- ① スマートフォン等から WEB 上で電子番号札を発券できる機能を有していること。
- ② 呼出操作機と連動していること。

(エ)事前予約サービス

- ① WEB 上で日時を指定して来庁予約ができる機能を有していること。
- ② 予約をする際に、スマートフォン等へのアプリのダウンロードが不要であること。
- ③ 予約を行った際は、入力したメールアドレスに受付(予約)番号等が通知され、予約者は来庁時に発券機にて受付(予約)番号等で受付(チェックイン)できること。

- ④ 予約の取消ができること。
- ⑤ 手続き毎に予約枠の時間設定ができること。
- ⑥ 予約をする際に入力したメールアドレスは事前予約サービス以外の用途には利用しないこと。
- ⑦ 予約をする際に入力したメールアドレスは、予約日以降任意の時間で抹消できること。

10. 消耗品

発券用ロール紙は、初期導入時に1発券機毎に1,700枚分程度を納品すること。

11. 運用保守

保守内容は以下のとおりである。

- ① 窓口番号案内システムの操作方法やシステム設定の登録・変更方法について、問い合わせができる窓口を用意し、支援すること。
- ② 障害・修理対応に関して、システム障害等の不具合が発生した場合は速やかに対応すること。また、システム障害時の復旧に必要なシステム等のバックアップを取得しておくこと。
- ③ システム障害等の復旧作業は、原則電話もしくは現地での対応とすること。
- ④ 機器の修理等で部品が必要であり後日修理の場合は、速やかに代替機等を用意し業務に支障が出ないようにすること。
- ⑤ 発券用ロール紙購入費用および発送に係る送料は、受注者の負担とすること。また、発注者(各拠点)の要求に応じて、概ね1週間程度で追加ロール紙を納品すること。
- ⑥ 本市に瑕疵がない場合の機器の修理および交換費用については、受注者の負担とすること。
- ⑦ PC等の機器はウイルスソフトの導入や OS 等のバージョンアップを適切かつ定期的に行い、情報漏洩等のインシデントが発生しないよう必要な情報セキュリティ対策を行うこと。
- ⑧ 本市の機構改革等に係る表示名称や呼出しルールなど窓口番号案内システム等の設定変更、及び工事を伴わない機器などの軽微な移設については、運用保守で対応すること。

12. 導入スケジュール

(ア)契約締結後、受注者は発注者と協議を行い、マスタスケジュールを整備し、発注者に提示すること。また、マスタスケジュールを基に詳細スケジュールを整備し、各工程における進捗を管理すること。

- (イ) やむをえない理由によりスケジュールを見直すこととなった場合には、発注者の承認を得て、スケジュールを変更すること。
- (ウ) 取付等は、閉庁日、時間外等で作業すること。
- (エ) 導入時各種設定等は、発注者と打ち合わせの上決定すること。
- (オ) 各工程において進捗を管理するため、課題管理表を整備すること。本表は、適宜修正し、常に最新の状況が分かるようにすること。
- (カ) 全体の進捗、及び各工程の詳細な進捗を、マイルストーンや、クリティカルパス等を示して可視化し、適時、定例会や定例外打ち合わせ等にて発注者に説明・報告すること。なお、定例会等の設定は、契約締結後、速やかに提案すること。
- (キ) 運用開始後、2日程度は対応要員を複数名立ち合わせる。また、安定稼動するまでの期間は、1時間程度で対応可能な体制をとること。
- (ク) 各機器の操作手順等の記載したマニュアルを提供し、事前に対面での操作説明会を行うこと。説明会の回数は5回以上とし、平日日中だけではなく、時間外でも実施すること。また、発注者の要望に応じ、デモ機や説明資料を用意すること。

13. 納品物

- ・機器、ソフトウェア一式
- ・発券用ロール紙
- ・マスタスケジュール
- ・設計図面(配置図)
- ・打合せ等の議事録
- ・マニュアル一式
- ・保守報告書

14. 法令遵守

受注者は、関係する各種法令を遵守すること。特に、以下に掲げる事項は十分に注意し、遵守すること。

- (ア) 受注者は、「個人情報の保護に関する法律」「高槻市情報セキュリティポリシー」等、各種関係法令を遵守すること。
- (イ) 受注者は、業務開始前までに発注者と別紙3「個人情報取扱特記事項」に基づき各誓約書を提出すること。
- (ウ) 受注者は、委託業務の処理を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、書面により発注者の承諾を得たときは、この限りではない。
- (エ) 受注者は、提供資料の盗難、毀損若しくは汚損が生じた場合、又は漏洩、滅失、紛失等の事故が発生した場合、直ちにその状況を発注者に報告し、受注者の責

任において本業務遂行における支障を解決しなければならない。また、事故への対応後、受注者は、速やかに報告書を発注者へ提出すること。

(オ)受注者は、以上の事項に違反して発注者又は第三者に損害を与えた時は、その損害を賠償しなければならない。発注者が受注者の違反行為につき、第三者から損害の賠償を求められたときも同様とする。

15. その他

(ア)調達機器は新品であること。

(イ)設置・施工に伴う必要な機器・部材はすべて受注者が調達し、設置等は発注者の決定に従うこと(詳細については、協議の上決定する)。

(ウ)システム導入に伴い、無線通信による方式を採用する場合、外部からの不正アクセス防止のためセキュリティ対策を完全に施すこと。また、他の電波干渉を避け、通信速度等が不安定にならないよう適切な対策を講じること。

(エ)仕様書に記載のない事項は、都度協議し、発注者の決定により対応すること。

(オ)仕様書の記載内容に疑義が生じた場合は、都度協議し、発注者の決定により対応すること。

(カ)やむを得ない事情により、仕様の変更を必要とする場合は、予め発注者へ申し出の上、承認を得てから行うこと。

(キ)窓口番号案内システムについては、政令指定都市又は中核市以上の自治体への導入実績があること。

16. 担当部署連絡先

高槻市総務部市民課 庶務チーム

〒569-0067

大阪府高槻市桃園町 2 番 1 号

TEL :072-674-7052

以上