

## スマート窓口に伴う発券システム構築委託業務仕様書

### 1. 目的

本業務は、幸田町役場庁舎における窓口業務の混雑緩和と待ち時間の可視化、および来庁者の利便性向上を目的として、発券システムを導入するものである。

### 2. 業務内容

- (1) 導入に係るシステム設定
- (2) 機器等の調達・搬送及び設置
- (3) ネットワーク環境の提供
- (4) 予約発券サービスの提供
- (5) 職員向け操作研修の実施
- (6) 運用保守サポート
- (7) その他システム導入に係る必要な業務

### 3. 設置場所及び導入（設置）課

場 所：幸田町役場 庁舎 1 階

所在地：愛知県額田郡幸田町大字菱池字元林 1 番地 1

設置場所は、(別紙 2) レイアウトイメージ図のとおり。導入課は、住民課、こども課、保険医療課、福祉課、税務課を対象としている。

### 4. システム機能要件

(別紙 3) 機能要件書のとおり

## 5. 機器構成案（概算）

（参考）レイアウトイメージ図は、設置機器の数を最低数量とした構成案である。

機器の設置台数は、下記の最低数量以上とし、町の窓口業務に支障が出ない範囲とすること。また、機器の設置台数等の根拠理由を企画提案書に明記すること。

項番	機器名称	最低数量	備考・要件
(1)	発券機（発券用タッチパネル&制御PC）	2台	発券プリンター一体型または接続型。
(2)	レシートプリンタ	2台	感熱式。QR/バーコード印字対応。
(3)	受付呼出端末（操作器）	11台	発券言語表示機能付き、保留・再呼出機能付き。
(4)	個別番号表示モニター	11台	20型程度または（400×160×47mm）程度のものとする。 窓口番号・呼出番号表示。
(5)	フロアマネージャー用端末（管理用端末）	2台	窓口状況確認・管理操作用。
(6)	待合モニター	3台	55型程度。天吊り設置。 グループ分け表示対応。
(7)	交付呼出端末	1台	交付窓口専用。テンキー/バーコード対応。
(8)	交付システムモニター&制御PC	1台	管理制御用。
(9)	交付モニター	1台	55型程度。交付窓口用。
(10)	バックヤードモニター	3台	状況監視用。
(11)	バーコードリーダー	1台	交付用バーコード読み取り用。
(12)	その他必要な機器	1式	HUB、ケーブル類、固定金具、ポール等。

※ バックヤードの職員が待合状況を確認できる環境を構築すること。

※ インターネット回線は、町が用意する回線を利用することを可とするが、庁内インターネット回線を利用しない場合は受注者が専用回線等に必要な通信環境を構築すること。

※ 本システムの構築及び運用に必要な LAN 配線、電源工事その他付帯工事については、受注者において実施すること。

## 6. 納品物

本業務で想定している主な納品物は以下のとおり。

	納品物名	内容
1	導入完了報告関連	<ul style="list-style-type: none"><li>・納品書・受領書</li><li>・導入完了報告書（機器設置、ネットワーク設定、動作確認の結果を含むもの）</li></ul>
2	マニュアル・運用資料類	<ul style="list-style-type: none"><li>・操作マニュアル（職員向け操作用および窓口対応用）</li><li>・管理用ソフトウェア操作マニュアル（メニュー設定変更、集計・出力手順を含む）</li><li>・トラブルシューティングマニュアル（エラーコード別対応表、保守連絡先記載）</li><li>・システム構成図（ネットワーク環境および保守接続環境が明記されたもの）</li></ul>
3	保守・管理関連	<ul style="list-style-type: none"><li>・保守サービス契約書（または保守仕様書）</li><li>・保守・サポート連絡先一覧</li></ul>

## 7. 保守体制及び条件

- (1) 固定した連絡窓口があり、町の執務時間内において、常に連絡可能な体制が整備されていること。

※ 町の執務時間とは、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始を除く、平日の午前8時30分から午後5時15分まで。

- (2) 速やかにシステムトラブル等の事故に対応できる窓口があること。また、オンサイトによる修理対応を原則とするが、修理に時間を要する場合は、代替機の提供等により業務継続に支障が生じないように対応すること。

- (3) 本保守業務には、点検および障害対応に伴う修理費（部品交換代および作業費）を含むものとする。

## 8. 研修等の実施

- (1) 導入するシステムの操作マニュアルを作成するとともに、職員に対し、操作研修を実施すること。
- (2) 操作研修は、運用開始前に実施し、発券、呼出、保留、再呼出、取消し等の基本操作並びに障害発生時の対応方法について説明を行うこと。
- (3) 操作研修は、窓口職員及び管理者を対象とした内容で、1回あたり1時間程度とし、計3回実施すること。
- (4) 研修に使用する機器及び操作マニュアルは受注者が用意すること。なお、研修に使用する機器については、デモ機又は設置した実機のいずれを使用するかは受注者の提案によるものとする。

## 9. 運用開始と設置

- (1) 運用開始予定：令和8年12月から令和9年1月ごろ
- (2) 機器の設置場所については、町と協議の上決定する。
- (3) 災害時の避難誘導の支障とならない安全な設計とすること。

## 10. 事前申請システム等の連携

町では、スマート窓口の一環として事前申請システムの導入を予定している。事前申請終了時の画面から、URL等のリンクを活用して、発券システム側の来庁予約ページへ遷移できるよう設定を行う予定である。将来的には、事前申請システムからの予約者の情報を、発券システム側で把握できるような拡張機能が構築できるよう配慮すること。

## 1 1. その他

- (1) 受注者は、業務の実施に伴い、適用を受ける法令、規定、基準、指針等については、これを遵守しなければならない。
- (2) 発注者は受注者に必要な情報を提供するものとする。
- (3) 業務中に知り得た事項を第三者に漏洩し、または開示してはならない。
- (4) 受注者は、予期せぬ事態が生じたときは、速やかに発注者に報告し、指示を仰ぐこと。
- (5) 本仕様書に示すもののほか、運用方法や拡張性等、将来的に発注者にとって有益な提案がある場合は、積極的に提案すること。
- (6) 受注者が業務の内容の全てを一括して第三者に再委託することは認めない。ただし、業務内容の主たる部分を除く一部について、発注者の承諾を得た場合についてはこの限りではない。
- (7) 受注者は、本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、または、本仕様書に定めのない事項が生じた場合について、発注者と受注者双方協議の上、決定する。