

長久手市広告付き窓口用番号発券機 機器等仕様書

1 番号札発券機

- (1) 専用の設置台及び専用の外部発券プリンターを用意すること。
- (2) 通し番号を印字した最大 4 桁の受付番号を表示した用紙の発券ができること。なお、1 点残し等の方法により 1 番号につき職員控えと来庁者控えの 2 枚の発券ができること。
- (3) 受付番号用紙には、受付番号、発券年月日、手続内容、バーコード、メッセージが印字できること。また、印字方式は感熱方式であること。
- (4) 発券された際、音声等の方法で、発券されたことを職員が容易に分かること。
- (5) 渡り機能(複数の業務を一度に選択し同一番号にて発券できること。また、2 業務目以降の発券は、最初の発券時間で対応でき、待ち時間の短縮ができること。)を有すること。
- (6) タッチパネル式とし、8 業務以上に対応し、各業務の待ち人数や複数の言語表示が可能であること。
- (7) 設置場所に応じて転倒防止等に配慮し、操作しやすい高さに設置すること。
- (8) 番号札発券機の設置後でも必要に応じ、容易に表示内容を変更できること。
- (9) 本日日報・昨日日報・先週週報・先月月報等の統計をジャーナルで出力できること。統計情報が CSV 等で出力できること。
- (10) 混雑情報案内等の Web 機能を有すること。
- (11) 呼出をメールで行える機能を有すること。

2 番号呼出操作機

- (1) 無線であること。
- (2) 受付者が発券することで、番号札の業務別受付番号順に「呼出用モニター」に受付番号表示及び音声案内することができるとともに、番号札の受付状態(再呼出、スキップ呼出、特定番号呼出、取り消し等)を把握でき、再度、番号呼出操作機で呼び出した番号が呼出用モニターに表示されるものとする。
- (3) タッチパネル式であること。

3 窓口受付状況表示モニター

- (1) 職員向けに業務別待ち人数・最大待ち時間等を表示できるものとする。
- (2) 番号表示が明瞭で、視覚性に優れたものであること。
- (3) 機器は小型、薄型で場所をとらないもの。

- (4) モニターの設置に当たっては落下・転倒防止等の安全対策に十分留意すること。

4 呼出用モニター

- (1) 呼出用 PC と連動し、呼出用 PC の画面をモニターに映し出すこと。
- (2) 番号呼出操作機からの番号呼び出し操作に連動したポップアップ表示を有し、呼出案内が分かりやすい番号であること。なお、ポップアップ画面表示には、窓口番号と呼出番号が表示がされること。
- (3) 業務別待ち状況一覧表示・保留一覧表示・発券済番号一覧表示・窓口呼出状況表示等が表示できること。
- (4) 業務別待ち状況一覧表示には、業務ごとの待ち人数・目安待ち時間・最新呼出番号・窓口番号が表示できること。
- (5) マルチリンガルでの音声呼出が可能であること。
- (6) 制作、取り付け及び撤去に係る費用は、事業者の実費負担とし、また、メンテナンス、破損や事故時の対応など、一切の保守管理に関しては、受注者の責任と負担において処理すること。
- (7) 設置については、天井等に確実に固定し、落下・転倒防止等の安全措置を講じること。また、万一に備え賠償保険等に加入する等、身体や財産に損害を及ぼした場合は事業者の責任において補償すること。

なお、補強工事が必要な場合は、その費用は事業者の負担とし、補強方法は協議の上、庁舎本体に負担のかからない方法で行うこと。

5 呼出用 PC

- (1) 番号呼出操作機からの番号呼び出し操作に連動したポップアップ表示を有し、呼出案内が分かりやすい番号であること。なお、ポップアップ画面表示には、窓口番号と呼出番号が表示がされること。
- (2) 業務別待ち状況一覧表示・保留一覧表示・発券済番号一覧表示・窓口呼出状況表示等が表示できること。
- (3) 業務別待ち状況一覧表示には、業務ごとの待ち人数・目安待ち時間・最新呼出番号・窓口番号が表示できること。

6 交付用モニター

- (1) 交付呼出機でバーコードを読み取った受付番号、または手動により入力した受付番号等を表示するための装置とすること。
- (2) 番号は、4桁で設定し、モニター1画面に最小4マスから自動で増減する可変マス

表示でき、20以上表示できるものとする。また、番号案内表示にあわせて来庁者を自動音声で呼び出す機能を持つものとする。

- (3) 番号案内表示モニターは、液晶等薄型のモニター画面とし、来庁者が見やすい大きさ及び表示、場所に設置し、鋭利な突起物等が無い安全に配慮したものとする。
- (4) 制作、取り付け及び撤去に係る費用は、事業者の実費負担とし、また、メンテナンス、破損や事故時の対応など、一切の保守管理に関しては、受注者の責任と負担において処理すること。
- (5) 設置については、天井等に確実に固定し、落下・転倒防止等の安全措置を講じること。また、万一に備え賠償保険等に加入する等、身体や財産に損害を及ぼした場合は事業者の責任において補償すること。
なお、補強工事が必要な場合は、その費用は事業者の負担とし、補強方法は協議の上、庁舎本体に負担のかからない方法で行うこと。
- (6) マルチリンガルでの音声呼出が可能であること。
- (7) 自動再呼出機能があること。また、再呼出する時間(分)の変更が職員でも容易に設定が変更できること。

7 交付用操作 PC 及びバーコードリーダー

- (1) 交付用操作 PC は、マウス・テンキー・バーコードリーダー・キーボードにより番号表示・番号削除等の入力ができること。また、その他の入力機能が付与されている装置も可とする。
- (2) 交付用操作 PC から入力された受付番号を交付用モニターに表示する。
- (3) 交付用操作 PC は事務室内に設置するため、小型で場所を取らないものとする。
- (4) マルチリンガルでの音声呼出が可能であること。
- (5) 自動再呼出機能があること。また、再呼出する時間(分)の変更が職員でも容易に設定が変更できること。

8 広告モニター

- (1) 広告の音量は、設置場所の業務に支障がないように設定（無音を含む。）することができ、予め市の指示に従い設定するものとする。また、議会開催期間及び緊急時等やむを得ない場合には、発注者により消音を含めた音量調整が可能であること。
- (2) 電源操作は、タイマーその他の機器により自動制御できるものとする。また、手動での電源操作が可能なこと。
- (3) 動画又は静止画で広告を表示することができ、複数の広告を放映できること。
- (4) 広告の放映とともに行政情報の放映ができること。

- (5) 災害発生時等非常時においては、広告の放映を一時中断し行政情報等の放映を優先する仕組みが備わっていること。
- (6) 設置については、天井等に確実に固定し、落下・転倒防止等の安全措置を講じること。また、万一に備え賠償保険等に参加する等、身体や財産に損害を及ぼした場合は事業者の責任において補償すること。

なお、補強工事が必要な場合は、その費用は事業者の負担とし、補強方法は協議の上、庁舎本体に負担のかからない方法で行うこと。

9 バックヤード PC

- (1) 全体の待ち人数、総処理件数、各業務の待ち人数、最大待ち時間が表示できること。
- (2) 発券時に 8 種類以上の音と点滅でお知らせする機能があること。
- (3) 業務ごとのリアルタイムの窓口対応状況(待ち人数、待ち時間)が確認でき、統計情報等が CSV 等で出力できること。
- (4) 日々の集計、保存ができるだけでなく、当日、1 週間、1 か月、期間指定による集計、時間ごと、日ごと、曜日ごとの対応者数、処理件数など様々な集計方法が可能であり、グラフ表示もできること。

10 維持管理、不具合時等の対応

- (1) 機器やシステムに故障、障害、不具合等が生じた時は、60 分以内に長久手市役所に作業員を派遣し、点検・修理ができる体制を整えていること。
- (2) 機器メーカーのサービス拠点が愛知県にあること。
- (3) 土日祝日も現地修理対応ができること。
- (4) 専用ダイヤルを設ける等本市からの問い合わせに速やかに対応できる体制を整備すること。
- (5) 機器やシステムの故障、障害、不具合等により運営に支障が生じた場合に、事業を継続できるよう対応方法、対応時間及び体制について具体的な提案を行うこと。

11 操作研修業務

- (1) 事業者は、設置機器等を使用する本市職員に対し、その操作方法等について研修を

行うこと。また、機器設置日の2週間前までに別途市が指定した場所に本番機（同等品可）を搬入、設置し、本市職員が随時研修できるようにすること。

- (2) 事業者は、設置機器等の操作マニュアルを作成し、市が指定した部数を市に提出すること。

12 その他

- (1) 番号案内表示システムのネットワークは市のネットワークとは独立したものとし、不正アクセス対策やコンピューターウイルス対策等のセキュリティ対策を行うこと。
- (2) 機器の管理や集計・統計等に必要なパソコン等の周辺機器のほか、接続ケーブル、固定用具等の必要なものを用意すること。
- (3) 省スペース、省電力に配慮した機器を選定すること。
- (4) 機器の設置について、意匠に注意し、配線は隠蔽すること。