

奥州市番号発券機等調達仕様書

1 名称

奥州市番号発券機等調達

2 目的

市民窓口での番号発券機、番号表示用モニター及び呼出操作機並びに来庁予約・混雑情報配信システムを導入することで、住民サービスの向上及び窓口の事務効率化を実現し、もって来るべき行政のデジタル化の推進に資することを目的とする。

3 履行場所

奥州市役所本庁舎（奥州市水沢大手町一丁目1番地）

4 契約形式

(1) 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日までとする。各工程における期間については、以下のとおりとする。

- ① 環境構築：契約締結日から令和8年8月31日まで
- ② システム利用：令和8年9月1日から令和9年3月31日まで

なお、令和9年度以降については、予算の成立等を前提に、原則として12箇月を単位として契約を締結するものとする。

(2) 契約形式・料金の支払

契約の形式については、以下のとおりとする。

- ① 環境構築期間に係る契約は業務委託契約とし、業務完了後に一括で支払うものとする。
- ② システム利用に係る契約は、利用料を月額により、各完了月の翌月に支払うものとする。運用保守等に係る内容も一体として提供されるものとし、金銭の支払いも一元化してシステム利用料に含み、請求書を1枚とすること。

(3) 再委託に当たっての条件

本調達の全部を第三者に委任し、又は請け負わせること（以下「再委託」という。）は、原則として禁止する。ただし、調達の一部について、以下の事項をあらかじめ書面により示したうえで、当市の承認を得た場合は、この限りではない。なお、再委託業務の内容を変更する場合も同様とする。

- ① 再委託する事業者の商号又は名称、住所
- ② 再委託する理由
- ③ 再委託して処理する業務の内容
- ④ 再委託事業者が取り扱う情報
- ⑤ 再委託事業者における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託事業者に対す

る管理及び監督の方法

⑥ その他当市が適否を判断するために必要な事項

(4) 契約不適合責任

システム稼働から1年以内に、契約の内容に適合せず、正常な運用ができないときは、受注者の負担により速やかに修補、交換その他必要な対応を行うものとする。

品質保証の責任は受注者にあるため、事務手続上の承認がなされた後であっても、品質上の問題が発覚したときには、契約不適合責任の概念が適用されるものである。

5 業務概要等

(1) 業務概要

市民窓口における多機能型の番号発券機について、システム一体として導入するものとし、必要となる機器の調達、設定及び設置、来庁予約・混雑情報配信システムの環境構築、操作研修等を行うものである。

(2) 調達範囲

ア 機器の調達

システム運用に必要なとなる機器類は、全て含めること。

イ 専用消耗品

動作確認に必要なとなる消耗品を含めること。

ウ 機器の設定、設置及び動作確認

電源等の配線、機器取付等についても含めること。

エ 来庁予約・混雑情報配信システム等の環境構築

来庁予約及び混雑情報配信サイトの構築及びデータ取得を含めること。

オ 通信回線

外部のサーバー等と接続するためのインターネット回線を含めること。

カ 操作研修の実施

操作マニュアルの作成及び提供を含めること。

キ システム運用及び保守

6 機器台数・レイアウト

(1) 機器台数

設置する機器類及び数量は、以下のとおりとする。

本調達機器を相互に接続し、運用するための機器（セットトップボックス等）が必要となる場合は、全て含めること。

No.	機器名	説明	数量
1	番号発券機	・来庁者が業務を選択することで受付番号札を自動で発券する機器 ・専用の管理画面から、番号発券機、番号表示用モニター及び各システム等に係る設定、管理等を行う機	1

		能を含む。	
2	番号表示用モニター (55 インチ)	・待合フロアから見やすい位置に設置し、業務ごとに呼出中の受付番号を案内する機器 (来庁者用) ・壁面に壁掛方式又は天吊方式により設置する。	1
3	番号表示用モニター (32 インチ)	・執務室側に設置し、業務ごとの待ち人数、待ち時間等を確認するための機器 (職員用) ・デスク上に設置する。	1
4	番号表示用モニター (19 インチ)	・窓口に設置し、呼出中の受付番号を来庁者に案内する機器 (窓口用) ・窓口カウンターに設置し、窓口レイアウトを変更する場合、容易に移動できる方法により設置する。	6
5	呼出操作機	・窓口に設置し、受付番号の呼び出しに使用する操作機器	6

(2) 機器レイアウト

想定する機器レイアウトは、別紙「機器等設置図」のとおりとする。

なお、別紙「機器等設置図」からレイアウトを変更する場合、又は設置方法等について、より効率的な提案があり、それを実施する場合については、市と協議の上、決定するものとする。

7 スケジュール

想定するスケジュールは、次のとおりとする。

	6月			7月			8月			9月			10月		
	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下
入札～契約		●	→	★											
スケジュール立案				●	→										
ウェブサイト構築				●	→										
機器設置レイアウト調整				●	→										
職員研修								●	→						
機器設置工事								●	→						
既存機器撤去								●	→						
運用開始 (サービスイン)										★					
運用保守										●	→				

8 機能要件

(1) 番号発券機

番号発券機の機能要件については、以下のとおりとする。

- ① 発券方式は、タッチパネル操作により業務を選択でき、受付番号札を自動発券できること。
- ② 発券画面へのロゴの挿入、背景画像や背景色、文字色が編集できること。
- ③ 最大10業務まで設定できること。また、階層を作成することにより、さらに業務数

を増やすことができること。

- ④ 画面表示する業務数及び業務名称については、職員の操作により、容易に作成及び変更することができること。
- ⑤ 業務ごとにボタンの色を任意に設定できること。
- ⑥ 受付番号は、3桁以上であること。
- ⑦ 業務別の待ち人数を常時表示できること。
- ⑧ 業務ごとに受付番号の範囲を設定できること。
- ⑨ 発券プリンターを内蔵又は外付けし、業務別に受付番号札を発券できること。
- ⑩ 受付番号札に自治体名、業務名、受付番号、日付、コメントメッセージを印字でき、印字内容を任意に設定できること。また、指定したURLのQRコードが印字できること。
- ⑪ 業務ごとに受付番号札の発券枚数を0枚から2枚発券まで設定ができること。
- ⑫ 発券時に案内画面の表示又は音声による案内ができること。
- ⑬ 複数の窓口での手続を希望する来庁者が、その都度、受付番号札を取得する必要がなく、同一の受付番号で他の窓口においても受付できるよう、受付番号の移行（渡り）機能を有すること。
- ⑭ 同一箇所の番号発券機、番号表示用モニター及び各システム等に係る設定、管理等を行うことができること。

(2) 番号表示用モニター

番号表示用モニター（来庁者用/職員用/窓口用）の機能要件については、以下のとおりとする。

- ① 各モニターは、表示内容が明瞭に確認できるよう、視認性に優れた液晶モニターであること。
- ② 来庁者用モニターの画面サイズは、55インチ以上とすること。
- ③ 職員用モニターの画面サイズは、32インチ相当とすること。
- ④ 窓口用モニターの画面サイズは、19インチ相当とすること。
- ⑤ 窓口用モニターは、モニター用ポール等を用いて、窓口カウンターに設置できること。
- ⑥ 呼出中の受付番号や窓口番号の案内を音声で行えること。
- ⑦ 呼出音声は、モニターごとに男性音声又は女性音声を選択ができること。また、音量調整ができること。
- ⑧ 呼出操作機による受付番号の呼出操作に連動し、ポップアップ表示が行われること。
- ⑨ 業務内容に応じて、表示できる区分を調整できること。
- ⑩ 業務名称、呼出番号、待ち人数、呼出窓口番号、待ち番号、不在番号及びインフォメーションを表示できること。
- ⑪ 待ち人数、待ち番号及び不在番号は、任意に表示又は非表示を選択できること。

(3) 呼出操作機

呼出操作機の機能要件については、以下のとおりとする。

- ① タッチパネル又はプッシュボタンにより操作ができること。

- ② 画面が見やすく、直観的に操作できること。
- ③ 番号表示用モニター等と連動できること。
- ④ 保留機能を有し、保留とした受付番号の任意のタイミングで再呼出できること。
- ⑤ 業務別に、受付番号、待ち人数、待ち時間、不在番号及びステータスを確認できること。
- ⑥ 1台の呼出操作機から、全ての業務の呼び出しができること。また、窓口番号又は担当業務を容易に変更できること。
- ⑦ 呼出番号を検索できる機能を有し、検索結果画面から容易に呼び出しができること。
- ⑧ 他の呼出操作機と共有できるメモ機能を有すること。
- ⑨ ステータスの変更履歴が確認できること。

(4) 専用消耗品

動作確認、操作研修等運用開始に当たり必要となる受付番号札、インクカートリッジ等の消耗品についても含めること。

(5) 来庁予約・混雑情報配信システム

来庁予約・混雑情報配信システムの機能要件については、以下のとおりとする。

- ① 番号発券機と連携し、待ち人数、呼出中の番号、不在番号等をインターネット上でリアルタイムに確認できるウェブサイトを構築すること。
- ② QRコードを利用し、窓口の待ち状況を確認したい利用者が、会員登録を行うことなく利用できること。
- ③ ウェブサイトは、一般的なスマートフォン又はパソコンに搭載されたブラウザ（Microsoft Edge、Google Chrome、Safari等）から閲覧できること。
- ④ ウェブサイト上に、市ホームページ内の指定するページへのリンク及びお知らせ等のメッセージを掲載できること。
- ⑤ ウェブサイトに掲載するリンク先の変更、メッセージの作成及び更新は、専用の管理画面から職員が容易に行えること。
- ⑥ 利用者の受付番号の呼出順が近づいた際に、電子メール等により通知できる機能を有すること。また、呼出通知登録は、利用者がウェブサイト上から容易に行えること。
- ⑦ ウェブサイト上で、利用者が会員登録を行うことなく、当日の順番予約ができること。ただし、当日予約は、時間帯を指定するものではなく、受付順番を確保する方式とする。
- ⑧ 番号発券機及び番号表示用モニターと連携し、ウェブサイトから予約した利用者の予約番号を表示し、発券できること。
- ⑨ 専用の管理画面から、利用者の予約を取り消すことができること。

(6) データ取得・加工

データ取得及び加工に係る機能要件については、以下のとおりとする。

- ① 業務別の窓口対応状況に係る集計データを容易に確認できること。
- ② 各業務における総発券枚数、期間別及び時間別の発券枚数、並びに業務別の呼出人数を集計できること。

- ③ 集計したデータは、HTML形式、CSV形式及びExcel形式等で出力できること。

9 納入要件

(1) ライセンス

ソフトウェアについては、ソフトウェア供給者が定める使用許諾契約書等に適合した正規品を納入すること。また、システムの構築及び運用に必要なライセンス数を用意し、納入すること。

(2) 機器間の連携

各機器間の連携要件については、以下のとおりとする。

- ① 番号発券機、番号表示用モニター、呼出操作機等の機器類は、無線通信により接続し、相互に連携して動作すること。
- ② 無線通信による接続に当たり、インターネット回線等が必要になる場合は、利用に必要な回線、通信機器、設定等の費用を含めること。
- ③ 市の庁内ネットワークとは、接続しない構成とすること。インターネット回線等を使用する場合であっても、庁内ネットワークを経由しない構成とすること。

(3) 機器の設置

機器の設置要件については、以下のとおりとする。

- ① 無線通信環境の構築、電源ケーブルの配線、機器の搬入及び据付、システムとして一体的に利用するために必要となる作業、部材、消耗品等に係る費用を含めること。なお、機器の設置に必要な電源コンセントは、市が用意するものとする。
- ② システムが問題なく利用できるよう、機器の設置、設定及び動作確認作業を行うこと。
- ③ 機器の設置に当たっては、落下、転倒、引っ掛かり等を防止するため、必要な安全対策を十分に講じること。
- ④ 機器の設置に当たり、必要な養生を行うとともに、作業完了後は梱包材、廃材等を適切に処理し、設置場所及び作業場所の清掃を行うこと。
- ⑤ 既存の番号発券機等を取り外した上で、新たな機器を設置すること。
- ⑥ 機器の設置に必要な工事等のスケジュールについては、市と協議の上、決定すること。

(4) 初期設定

導入時の初期設定については、以下のとおり実施すること。

- ① 導入時に必要となる各種初期設定は、受注者が行うこと。
- ② 初期設定の内容には、番号発券機の表示内容、業務名称、印字内容等のほか、呼出設定、番号表示用モニターの画面設定、来庁予約・混雑情報配信システムの設定等を含むものとし、詳細は市と協議の上、決定すること。
- ③ 初期設定の完了後、動作確認を行い、市の確認を受けること。

10 作業上の遵守事項

(1) 関係法令等の遵守

以下の点をはじめとして、関係法令を遵守すること。

- ① 労働基準法、労働安全衛生法その他労働関係法令に従い、違反や事故のないよう十分注意すること。違反や事故が発生しその原因が受注者の責に帰す場合は、受注者の責任において処理すること。
- ② 本業務の範囲に使用する機器の特許権、実用新案権等の工業所有権及びプログラム等の著作権その他の知的財産権、また、使用許諾契約等については、全て受注者の責任において処理すること。

(2) 作業等に当たっての注意事項

作業等に当たっては、以下の点に留意すること。

- ① 作業時間帯は開庁日の8:30～17:15とする。ただし、大きな音が発生する作業については、開庁時間外（土日祝日等）に実施すること。
- ② 市及び作業場所管理者の指示に従うこと。
- ③ 市の平常業務に支障がないよう留意すること。
- ④ 作業に当たっては、周囲の状況に十分に注意し、付近に人がいる場合は、声掛けを行ったうえで作業を開始すること。
- ⑤ 既存の設備等の保護に十分留意し、万一破損等が生じた場合は受注者の責任において処理すること。

(3) 業務体制

本業務を実施する体制は、以下のとおりとする。

- ① 本業務に従事する技術者は、十分な作業実績のある者が行うこと。
- ② 市からの要請に応じ、助言及び支援等を求められた際は、即日対応すること。即日が不可能な場合は、対応期日を連絡すること。
- ③ 業務の履行に当たり、市に報告すべき注意点、変更点等がある場合は遅滞なくその連絡を行うこと。

11 操作研修

番号発券機、呼出操作機、来庁予約・混雑情報配信システム等の機能を理解し、操作習熟を図るため、操作研修については、以下のとおり実施すること。

- ① 各機器の基本操作、設定変更方法等の手順を記載した操作マニュアルを作成し、納入すること。
- ② システム稼働前に、操作マニュアルに基づく操作研修を実施すること。
- ③ 操作研修は、操作説明のみではなく、実機を用いた実践的な内容とすること。
- ④ システム稼働日は、業務担当等を庁舎内に配置し、職員に対する操作支援、技術支援等のサポートを行うこと。

12 運用保守

契約期間を通じて良好な状態で利用できるよう、運用保守については、以下のとおり実施すること。なお、運用保守費用、クラウド利用料、システム利用料その他本システムの利用に必要な一切の費用は、システム利用料に含めること。

- ① 市からの障害発生連絡を受けた場合は、速やかに対応を開始し、障害の状況、復旧見込み及び対応方針を報告すること。
- ② 受付時間は、開庁日の8:30～17:15とする。
- ③ 問合せの受付窓口は単一窓口とし、電話、電子メールその他市が認める方法により対応すること。
- ④ 障害対応は、電話、電子メール、リモート操作、現地対応その他適切な方法により行うこと。なお、直ちに復旧することが困難な場合は、代替機の手配、代替運用方法の提示等により、業務への支障を最小限にとどめること。
- ⑤ リモート操作による保守対応を行う場合は、市の承認を得たうえで、庁内ネットワーク及び市の業務システムに影響を与えない方法により行うこと。
- ⑥ 必要に応じて、出張修理、機器の修理又は交換及び定期点検作業を行うこと。
- ⑦ 機器のバージョンアップが必要な場合は、市と協議の上、決定すること。
- ⑧ 保守対応を行った場合は、作業完了後に対応内容及び対応結果等を記載した保守作業実績報告書を提出すること。

13 成果物

(1) 納入と承認

成果物の納入は、当市による検収が行われ、承認された時点で完了する。なお、検収基準を満たさない場合は、承認しない。

当市の検収を受け、正当な契約不適合の指摘がある場合は補正すること。

(2) 納入成果物

受注者は、業務の完了後、業務完了報告書に以下の成果物を添えて納入するものとする。成果物については、電子データによる納入も可とする。

なお、成果物のうち、受注者が従前から有している著作物は受注者に帰属し、新たに作成されたドキュメントに関しては、原則、全て当市に著作権が移転するものとする。

- ・ハードウェア一式
- ・ソフトウェア一式
- ・操作マニュアル

14 情報セキュリティ管理

本業務の履行に当たって、留意すべき情報セキュリティ対策は、次のとおりとする。

- ① 奥州市情報セキュリティ規程、奥州市個人情報保護条例、奥州市個人情報保護管理規程等関係する条例等に従うこと。
- ② 受注者は、本業務の実施時において知り得た情報の取扱いに十分留意し、第三者に漏

えい等が行われないようにすること。

- ③ サプライチェーンリスクを意識し、当市に対しては納入物件についての最終的かつ全面的な責任を負うこと。
- ④ 上記の内容に違反する事項が生じたとき又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに市に報告しその指示に従うこと。

15 特記事項

本仕様書の解釈に疑義が生じたとき、又は定めのない事項については、市と受注者が協議の上、決定するものとする。