

# 令和7年臼杵市番号発券システム構築業務委託 要求仕様書

## 1. 機能概要

### (ア)発券機能

- ① 来庁者操作画面に、業務ボタン及び待ち人数を表示できること。
- ② 来庁者が用件のある業務名のボタンを押下することで、業務毎に割り振った番号を記載した発券カードを出力できること。
- ③ 異なる庁舎間でも連動した番号管理ができること。
- ④ 業務ごとに呼び出し番号を設定できること。
- ⑤ 発券の際、窓口担当者執務室に対して待機者がいることを周知することができること。
- ⑥ 来庁者操作画面に、時間設定および操作により受付終了画面を表示できること。
- ⑦ 日本語以外の他言語にも対応していること。
- ⑧ 画面はユニバーサルデザインに配慮していること。

### (イ)呼出機能

- ① 発券済み番号を発券順に呼び出すことができること。
- ② 窓口と呼出番号を表示できること。
- ③ 呼び出した番号を保留して次の番号を呼び出せること。
- ④ 呼び出した番号を他の業務窓口に複数回転送できること。
- ⑤ 保留した番号を窓口担当者の任意のタイミングで再呼出及び終了できること。
- ⑥ 呼び出した番号をディスプレイ等により一覧で確認できること。
- ⑦ 窓口担当者が、任意の番号を呼び出せること。
- ⑧ 待合室にいる来庁者に適切な音量・音声で呼び出すことができること。
- ⑨ 誤って発券した場合など、処理を行わない番号を取消処理できること。

### (ウ)不在者番号表示

- ① 不在者として表示した呼出番号を、来庁者が確認できること。
- ② 不在者として表示した番号を、窓口担当者が任意に選択して呼び出すことができること。

(エ)ネットワーク

- ① 遠隔地にある他庁舎と連動して番号管理できること。

(オ)データ管理

- ① 任意の日付の業務日報を出力できること。
- ② 業務毎に受付数、待ち時間等を出力できること。
- ③ インターネット上で、各窓口の待ち状況をリアルタイムに把握することができること。

2. 研修等の実施

(ア)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、当該システムを操作する職員に対し操作研修を実施すること。

(イ)機器の使用方法等に関して、当該システムを操作する職員からの要請に応じ、適宜電話や電子メール等により助言を行うこと。

3. その他

(ア)設置場所

| 品名     | 設置台数等                    |
|--------|--------------------------|
| 発券機    | 臼杵庁舎、野津庁舎 各1台            |
| 大型モニター | 臼杵庁舎、野津庁舎 各1台            |
| 窓口呼出機  | 各窓口19 か所に対応できる台数（別紙図1参照） |

庁舎内の施設や他の機器に支障のないよう考慮すること。また庁舎のレイアウト変更及び組織機構の見直し等により、設置場所の変更等を行うことがある。

(イ)拡張性

今後他施設で機器の増設が必要となった場合において、発券機等機器の増設が可能であること。

(ウ)機器の搬入及び工事の実施

機器などの搬入がある場合は、本市と日程調整の上、受注者の負担で本市の閉庁日に実施すること。

(エ)秘密の保持

受注者は、業務上知り得た機密情報を第三者に漏らしてはならない。業務

終了後も同様とする。

(オ)損害賠償

受注者が業務の実施に伴い第三者に損害を及ぼした場合は、受注者がその損害を賠償しなければならない。

(カ)疑義

本書に定めのない事項については、必要に応じて市と受注者が協議して定める。また、システムの円滑な運用を図るため、協議後は記録簿を作成し、相互に確認すること。

