

番号発券・呼出システム機器調達仕様書

1. 件名

番号発券・呼出システム機器調達

2. 本事業の概要

本事業は、筑西市役所における来庁者の利便性向上及び窓口業務の効率化を図るため、以下の機器及びソフトウェアを導入するものである。

- (1) 番号発券・呼出システム機器調達（機器・機能仕様）
- (2) 番号発券・呼出システムのWEB機能（ソフトウェア）
- (3) キットティング
- (4) その他

3. 基本仕様

- (1) 番号発券・呼出システム機器調達（機器・機能仕様）

ア 発券機（タッチパネル式、発券機台を含む。）：2台

＜サイズ＞幅約 490mm×奥行約 121～243mm×高さ約 207～293mm 程度

＜ディスプレイ＞21.5 インチ程度

- ① 来庁者の手続内容に応じて、番号カードを発行できること。
- ② 発券画面は、1画面に12項目以上の業務の発券ボタンを設定・表示ができ、3階層以上の構造に対応していること。
(例) 戸籍届出＞出生届、婚姻届、死亡届
証明書発行＞住民票の写し、全部事項証明書（戸籍謄本） 等
- ③ 発券機ごとに異なる業務の発券ボタンを設定・表示できること。
(例) 一方はマイナンバーカード交付あり、一方はマイナンバーカード交付なし 等
- ④ 業務別及びグループ分けした複数業務別に、待ち人数を表示できること。
- ⑤ 業務数及び表示内容は、職員が設定変更できること。
- ⑥ 複数の課に渡り手続を行う来庁者に対し、複数の業務を登録し、同一番号で発券できること。
- ⑦ 受付後に番号札が印刷されること。また、業務別に1枚又は2枚発券（同一番号）の設定ができること。
- ⑧ 番号札には、受付業務名、発券年月日、発券時刻等の印字ができること。（2枚目も同様）
- ⑨ 番号札に二次元コードを印字し、スマートフォン等で読み取ることでリアルタイムの混雑状況を確認することができること。
- ⑩ 発券機及び番号札は7か国語（日・英・中・韓・葡・西・越）以上に対応していること。また、中国語は「広東語」、「簡体字」、「繁体字」の3種類に対応していること。
- ⑪ 不在者が戻ってきた場合に、優先して呼び出せるようシステムに反映できること。
- ⑫ 呼出番号は、1つの業務で最大300の枠を用意できること。枠を使い切った場合は、窓口対応終了済みの番号を再利用することができること（星印等による番号の使い分

けは不可とする。)

イ 番号呼出操作端末（各窓口）：20 台

＜サイズ＞幅約 188mm×奥行約 24mm×高さ約 120mm 程度

- ① バッテリーレスのタブレット端末であること。
- ② スクロール操作を極力排除し、押し間違いを防止する直感的なインターフェースであること。
- ③ 職員が受付番号をタッチ又は入力することで呼び出しができること。
- ④ 呼出前にどの言語で発券された番号かを確認することができること。
- ⑤ 呼出ボタンにより、自動的に発券順に受付番号の呼び出しができるほか、任意に番号を指定して呼び出すことができること。
- ⑥ 同一番号を再呼出できること。
- ⑦ 行先となる窓口名や呼出待ち人数等が表示されること。
- ⑧ 呼び出した業務内容及び順番待ちをしている者の業務内容を表示できること。
- ⑨ 呼び出す業務内容を複数設定できること。
- ⑩ 窓口対応が終了した時点で、同一番号で他の係でも呼び出しができること。また、この場合は、次の係では最初に発券をした時刻を基準に、待ち順を自動で並べ替えることができること。
- ⑪ 複数の係に渡り手続を行う場合には、当該手続（業務）の追加、編集、削除ができること。
- ⑫ ⑧及び⑨は、番号呼出操作端末ごとに異なる設定ができること。

ウ 個別番号表示器（各窓口）：20 台

＜サイズ＞幅約 400mm×奥行約 47mm×高さ約 160mm、重量 3kg 程度

- ① 呼び出しは、番号表示と音声（又はチャイム等）が自動連動したものであること。
- ② 音声（又はチャイム等）は、各係内において他の個別番号表示器の音声と重ならないように流れること。また、音の指向性を保つため、機器内部にスピーカーが内蔵されていること。
- ③ 表示画面はLCD等で点灯させ、表示が蛍光灯等の反射で見えないなど不具合がないものであること。
- ④ 表面は、受付番号及び受付窓口を表示し、裏面（職員側）は、指定した業務の待ち人数と待ち時間、現在呼出済みの受付番号、現在の平均待ち時間を含む、設定した情報がリアルタイムに確認できること。
- ⑤ 窓口カウンターにポールで取り付け、窓口カウンターの天板から約 80cm～100cm 程度の高さに設置できること。
- ⑥ POEハブにより電源を給電でき、POEハブに付属するスイッチにより個別番号表示器自体の電源ON/OFFでき、一括した制御が可能であること。

エ 受付番号案内表示用モニター（待合フロア・受付用）：4 台

＜サイズ＞50 インチモニター：幅約 1100mm×奥行約 30mm×高さ約 620mm 程度

- ① 受付番号案内表示用モニター（以下「受付案内モニター」という。）は、インフォメーションディスプレイの 50 インチの薄型とし、天吊方式で設置すること。また、保

証の観点から国内メーカーのものとする。

- ② 呼び出し時は、受付番号及び受付窓口の表示と音声アナウンスが自動連動したものであること。また、発券時に言語選択した言語にてアナウンスと表示を行うことができること。
- ③ 呼び出した際は受付番号及び受付窓口をポップアップ表示できること。
- ④ 呼び出しの際に不在だった者の番号（以下「不在番号」という。）を表示できること。
また、1 ページに表示できる不在番号は最大 30 コマとし、31 コマ以上は次ページで表示できること。
- ⑤ 業務別及びグループ分けした複数業務別に、待ち人数を表示できること。
- ⑥ 窓口番号別に、現在呼び出している受付番号を一覧で表示できること。
- ⑦ ④、⑤、⑥は目立つようそれぞれ別々の画面ページで表示できること。
- ⑧ 呼び出された番号等が画面に大きく表示されるなど、目立つように表示されること。
- ⑨ 受付番号案内表示管理用 P C（表示 P C）に表示される待ち情報が、受付案内モニター上に表示されること。

オ 交付番号案内表示用モニター（待合フロア、交付用）：3 台

＜サイズ＞50 インチモニター：幅約 1100mm×奥行約 30mm×高さ約 620mm 程度

- ① 交付番号案内表示用モニター（以下「ホールディングモニター」という。）は、インフォメーションディスプレイの 50 インチの薄型とし、天吊方式で設置すること。また、保証の観点から国内メーカーのものとする。
- ② 交付の呼び出しは、交付番号案内呼出管理用 P C（ホールディング P C）のバーコードリーダーの読み取りやテンキー等の入力により、番号をホールディングモニターに表示又は消込ができること。
- ③ 1 ページに表示できる交付呼出番号は最大 36 コマとし、37 コマ以上は次ページで表示できること。

カ 執務室用窓口状況確認表示用モニター（バックヤード）：5 台

＜サイズ＞50 インチモニター：幅約 1100mm×奥行約 30mm×高さ約 620mm 程度

- ① 執務室用窓口状況確認表示用モニター（以下「バックヤードモニター」という。）はインフォメーションディスプレイの 50 インチの薄型とし、天吊方式で設置すること。また、保証の観点から国内メーカーのものとする。
- ② 業務別及びグループ分けした複数業務別に、待ち人数、待ち行列の先頭で待っている来庁者の待ち時間が表示できること。
- ③ 発券された時は、音量調節可能なチャイム音等で職員に通知でき、業務別に鳴らない設定もできること。また、業務内容ごとに鳴らす音を変更でき、10 種類以上の音色から選択できること。
- ④ 執務室用窓口状況確認管理用 P C（以下「バックヤード P C」という。）に表示される窓口情報がバックヤードモニター上に表示されること。
- ⑤ バックヤード P Cにより、業務中でも職員が業務名の設定変更や番号帯設定などを行うことができること。

(2) 番号発券・呼出システムのWEB機能（ソフトウェア）

- ア 発注者が準備するインターネット（光回線）を経由し、窓口のリアルタイム混雑状況（業務別の待ち人数、待ち時間等）が表示できること。また、業務別の混雑状況の視認性を向上させるため、ピクトグラムで「空いている、混雑気味、混雑中」を表示できること。また、業務ごとの設定値は、職員も設定変更ができること。
- イ 発券後、メールアドレス又は電話番号を登録すると、メールで受付の順番が近づいたことを通知することができること。また、交付で呼び出した場合にもメールで通知することができること。
- ウ 発券機と連動した予約機能を有していること。予約者は予約したスマートフォンなどのメールに届くQRコードを持参し、発券機のチェックイン機能を利用することで予約した時間の先頭の待ち順に自動で並び直すことができること。
- エ 混雑状況サイトへのアクセス数、メール送信数、予約件数を期間指定し、CSVにて集計データを抽出することが可能であること。

(3) キットティング

「3. 基本仕様」に基づき各種設定を行い、正常に作動できるようにすること。

(4) その他

- ア 調達する機器は日本製で新品であること。
- イ 統計機能として、受付窓口別及び業務別の発券数のほか、発券時刻や呼出時刻、処理完了時刻、交付呼出時刻、保留時刻、保留解除時刻、処理保留時刻、処理保留解除時刻、発券言語、渡り先の業務をCSV形式で出力でき、USBメモリー等で集計データの取り出しができること。また、WEB機能のアクセス数（混雑サイトアクセス数、メールお知らせ件数、予約件数）についても同様の集計ができること。
- ウ システム等の制御に使用するソフトウェア類は最新のものをを用いること。
- エ 受託者は、窓口前待合スペース及び執務室の状況を把握し、発注者と協議のうえ、落下防止等の安全対策を講じ、各種モニターを安全かつ確実に設置すること。（機器の設置及び撤去作業を含む。）

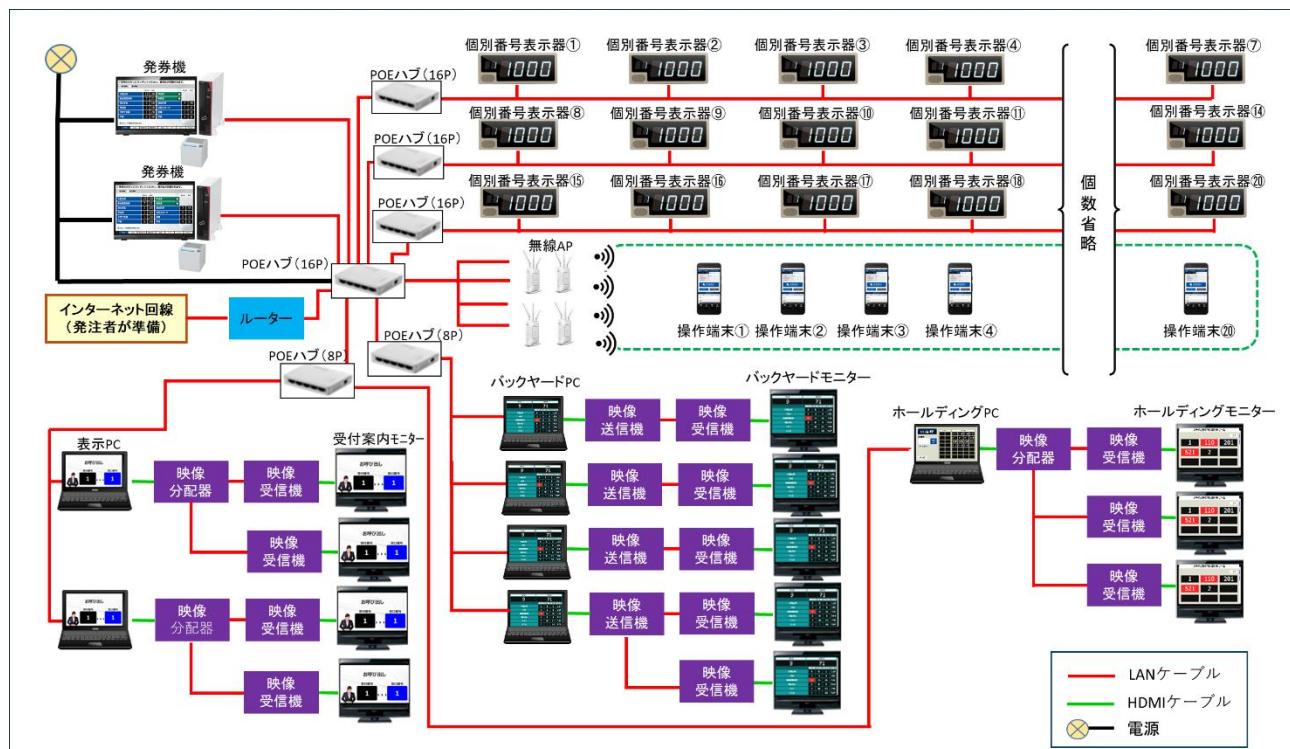
なお、受託者は、機器の設置又は機器の瑕疵に起因して来庁者又は職員等の第三者に損害が生じた場合において、受託者の責めに帰すべき事由があるときは、その損害を賠償するものとする。なお、受託者は、これに備え、対人・対物の損害賠償責任保険（請負業者賠償責任保険及び生産物賠償責任保険等）に加入することが望ましい。
- オ 機器等の保証期間は1年とし、保証期間を超えた修繕が発生した場合、速やかに修理見積にて費用を提示すること。またその際、代替機や出張・技術費用は保証の範囲であること。なお、受託者の責めに帰すべき事由による不具合の修繕に係る代替機や出張・技術費用は、回数の制限なく保証の範囲に含むものとする。
- カ 保守については、本業務の対象外とする。（保守及びサービス利用料については、別途契約を予定している。）

【参考機種】

メーカー：株式会社明光商会

型番：MSボイスコールNEO Ver. 2

< 機器構成図 >



4 納品・設置

(1) 納品場所及び設置場所

筑西市役所本庁舎 1 階 窓口部門執務室（筑西市丙 360 番地）

(2) 納入日及び設置日

ア 「(1) 納品場所及び設置場所」において、令和 8 年 9 月 30 日（水）までとする。

イ 設置は「レイアウト図」を参考に、発注者の指示どおり設置すること。

5 仕様確認書の受付・提出

本仕様書に示す製品は参考品であり、同等品以上であれば参考品以外の製品でも可とする。ただし、その場合は以下のとおり、仕様確認書等を提出すること。

(1) 提出物

ア 仕様確認書(様式第 1 号)

イ 仕様が明記されたカタログ等

(2) 受付期間

開札日の直前平日 3 日間（7/15(水)～7/17(金)) 午前 9 時から午後 5 時まで

(3) 受付場所

〒308-8616 筑西市丙 360 番地 本庁舎 4 階

筑西市政策企画部行革DX推進課

※提出物は、行革DX推進課で審査を受けた後、契約検査課に提出すること。

6 その他

(1) 本業務実施にあたっては、発注者と十分に連携を図って行うこと。

(2) 機器のメーカー保証及び設置作業に係る付帯作業を見積に含めること。

- (3) 落札決定後 21 日間までに現場調査を行うこと。現場調査日時は、発注者まで事前に申し出ること。
- (4) 操作・管理に必要となる日本語対応マニュアル、設定マニュアル、設定内容等を記した書面又は電子データを提出すること。また、各業務場所において職員向けの取り扱い説明・研修を行うこと。
- (5) 本仕様書に明示のない事項又は業務上疑義が生じた場合は、両者協議によるものとする。