

市民課待合インフォメーションシステム機能要件一覧

1 発券機能

- (1) 発券画面に業務ボタン及び待ち人数を2階層以上表示できること。
- (2) 業務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番号札を出力できること。
- (3) 番号札には任意のテキストメッセージを表示させることができること。
- (4) 番号札は、1つの呼出番号につき、1枚又は2枚発券する機能を有すること。
- (5) 発券枚数は業務ごとに設定可能であること。
- (6) 業務ボタン数は30以上であること。
- (7) 職員が容易にボタンの表示内容や表示非表示を変更できること。
- (8) 業務ボタンの名称は、4か国語以上の言語に切り替えできること。
- (9) 業務ごとに呼出し番号を1桁単位で設定できること。
- (10) 発券の際、バックヤードに対して待機者がいることを呼出機もしくは別途スピーカーや職員用モニターで知らせることができること。
- (11) 番号札には、業務内容、受付番号、発券日時、メッセージ、二次元バーコード等が印字できること。
- (12) 受付終了時に発券終了画面を出せること。
- (13) 複数の発券機が全て連動しており、どの発券機で発券しても同一業務が連番になること。

2 呼出機能

(1) 呼出機器

- ア 発券済みの番号を呼び出すことができ、同時に呼出アナウンスの音声出力有無を選択して呼び出しでき、呼出音声が重複しないこと。
- イ 発券済みの番号を、発券順に呼び出すことができること。
- ウ 呼び出す窓口に設置された番号表示機に呼び出した番号を表示できること。
- エ 呼び出す来庁者の待ち時間を呼出端末の画面に表示できること。
- オ 呼び出した番号を保留して次の番号を呼び出せること。
- カ 保留した番号の再呼出しや完了ができること。
- キ 呼び出した番号をほかの業務に何度でも転送できること。
- ク テンキー入力した番号を呼び出しできること。
- ケ 呼出し時に待ち時間、受付業務名が確認できること
- コ 発券済みの番号を、発券順によらず任意の届出内容で呼び出すことができること。

(2) キャンセル機能

- 誤って発券した場合など、処理を行わない番号を呼び出さずに取り消すことができる

こと。

(3) 不在者番号表示機能

ア 呼び出した際に不在だった場合は、不在者欄に番号を表示すること。

イ 不在者として表示した呼出番号を確認できること。

ウ 不在者として表示した番号を任意に選択して呼び出すことができること。

(4) セキュリティ対策

ア 呼出端末を無線で接続する場合、不正アクセス防止などのセキュリティ対策を施してあること。

イ 呼出端末は利用環境に合わせて有線と無線両方の接続が可能であること。

(5) 交付呼出し機能

ア 番号札の半券に印字されている二次元バーコード等を読み取ることで呼出しがかけられること。

イ テンキー入力にて呼出しができること。

3 表示機能

(1) 番号表示機

ア LEDやLCD、またはモニター等で表示すること。

イ 各窓口のカウンター上に、設置用のポール等を用いて設置できること。場所に応じてスタンド型にできること。

ウ 表面に呼出番号が表示できる場合は、4桁まで対応していること。

エ 番号表示機または、別途スピーカーを用意し音声を出すこと。

(2) 呼出番号表示用大型ディスプレイ

呼出番号、受付業務内容別の現在の待ち人数、最新の受付番号、呼出時不在番号、交付済番号が確認できること。

(3) 視認性・判別性

機器は多様な利用者が容易に視認・判別できる仕様になっていること。

4 職員用モニター

(1) 各窓口の現在の受付番号の表示が一括してでき、業務毎の待ち人数・最大待ち時間や不在番号が表示できること。

(2) 来庁者が番号札を取ったことを、職員用モニターの画面表示や、呼出端末等から音声で通知できること。

(3) 窓口からの応援要請を、音声もしくは画面表示で確認できること。

5 WEB機能

(1) 混雑状況配信機能

窓口の待ち状況を確認したい者が会員登録を行わずに、来庁者のスマートフォンやパソコンから閲覧することができる混雑状況配信機能を有していること（受付業務内容別

の現在の待ち人数、最新の受付番号、呼出時不在番号、交付済番号)。また、閲覧時はアクセスした時点の待ち情報がリアルタイムに閲覧することができること。

(2) メール通知機能

予約した内容が来庁者の登録したメールアドレスにて確認ができること。登録した情報は発券から24時間以内に自動的に抹消されること。

(3) 予約機能

日時を指定して来庁予約ができる機能を有していること。予約可能日時は、予約日時の当日1時間前から1か月間可能であること。

(4) WEB配信機能及びメール通知機能は、第三者が提供する外部サービスを利用することなく、提案者が自社で運営・管理するシステムにより実現すること。

(5) 各端末におけるセキュリティー対策（アンチウィルスソフト）を講じること。

6 全体管理

(1) 指定した日付の業務日報・統計を出力できること。

(2) 業務ごとに1時間の受付数、1日の合計受付数、最大待受時間及び平均待ち時間を出力できること。

(3) データの保管期間は3年以上可能であること。

7 機器構成

項	機器名称	数量	単位	備考
(1)	発券機（大型）	1	台	17～21.5インチ程度
(2)	発券機（小型）	3	台	8インチ程度
(3)	呼出端末	21	台	バッテリーレス 20台 バッテリー式 1台
(4)	交付用バーコードリーダー ・交付用操作機	—	式	
(5)	番号表示機	20	台	窓口設置型 16台 スタンド型 4台
(6)	職員用バックヤードモニター	4	台	小型（10インチ程度）
(7)	呼出番号表示用大型ディスプレイ	5	台	受付呼出用 3台 交付済呼出用 2台 42型程度
(8)	その他必要な周辺機器等	—	式	