

別紙 詳細要求事項

◎：必須機能

1 機能要件

1-1 基本機能

◎タッチパネル操作と音声・画面案内による基本的な受付・呼出機能

- ・発券機能（タッチパネル操作、多言語対応）
- ・番号呼出機能（音声案内、画面表示）
- ・大型ディスプレイでの番号表示機能

1-2 混雑情報・待ち時間案内機能

◎ロビー、ホームページで混雑状況が確認できる

◎リアルタイムでの待ち時間表示により市民の利便性を向上させる機能

- ・リアルタイムでの待ち時間表示
- ・混雑状況の可視化
- ・待ち人数の表示

1-3 メール呼出システム

市民がロビー外で待機できるメール通知による呼出サービス機能

- ・順番が近づいた際のメール通知機能
- ・交付専用窓口での呼出時のメール通知機能

◎・ロビー外での待機を可能とする仕組み

1-4 受付・呼出機能の高度化

複数業務の一括受付と柔軟な呼出順制御による効率的な窓口運営

- ・1つの受付番号で複数業務の受付対応
- ・手続き内容の詳細分類による受付

◎・呼出順の選択機能（受付時間順以外の選択）

- ・呼出時不在者の利用者側での確認機能、再呼出機能の充実

1-5 多言語対応

外国人市民にも対応できる多言語表示・音声案内機能

◎・発券機が多言語表示

- ・音声案内の多言語対応
- ・画面表示の多言語対応

1-6 ◎予約機能

事前予約・当日予約・完全予約制に対応した時間管理システム

- ・事前予約システム
- ・来庁時当日予約システム
- ・完全予約制への対応（受付時間確定、チェックイン機能）

1-7 ◎カスタマイズ機能

松本市の要望に応じた画面・機能のカスタマイズ対応機能

- ・職員による受付内容ボタンのカスタマイズ
- ・受付・呼出画面の松本市仕様への対応

- ・発券する番号札のカスタマイズ

◎・デジタルサイネージでの多様な情報表示

1-8 拡張性

将来的な機器増設や機能追加に柔軟に対応できるシステム構成

◎・機器の増設対応

- ・機能追加への対応

2 技術要件

2-1 システム構成

安定稼働を実現するためのサーバー・端末・ネットワーク構成要件

- ・サーバー、端末等の構成
- ・ネットワーク要件
- ・データベース要件

2-2 性能要件

多数の同時利用者に対応できる高性能・高可用性システム要件

- ・同時利用者数への対応
- ・レスポンス時間
- ・可用性・稼働率

2-3 セキュリティ要件

個人情報保護と情報セキュリティを確保するための技術的対策要件

- ・情報セキュリティ対策
- ・個人情報保護対策
- ・アクセス制御

2-4 互換性・標準化

既存システム連携と将来的な拡張性を考慮した技術標準への準拠

- ・既存システムとの連携可能性
- ・標準的な技術の採用状況

3 運用保守要件

3-1 保守体制

窓口業務時間中の安定稼働を支える充実した保守サポート体制

◎・土日、祝日を含む窓口開設時間中の保守サービス提供

- ・障害対応体制（対応時間、復旧目標時間）
- ・定期保守の内容・頻度

3-2 運用支援

職員が安心してシステムを運用できる研修・サポート体制

- ・操作研修の提供
- ・マニュアル整備
- ・ヘルプデスク機能

3-3 データ管理

重要なシステムデータの確実な保全とスムーズな移行支援

- ・バックアップ・リストア機能
- ・データ移行支援

◎・統計データ

4 費用要件

4-1 初期費用

システム導入に必要な一次的費用の詳細内訳と見積金額

- ・システム構築費
- ・設置工事費
- ・データ移行費
- ・研修費

4-2 運用費用

システム運用継続に必要な月額・年額費用の詳細内訳

- ・機器リース費用
- ・月額保守費用
- ・ライセンス費用
- ・通信費用

4-3 オプション費用

追加機能・カスタマイズ・機器増設等のオプション別料金体系

- ・各オプション機能の追加費用
- ・カスタマイズ費用
- ・機器増設費用

4-4 その他

市が準備すべき事項と別途発生する可能性のある費用の詳細

- ・松本市で準備が必要なもの
- ・別途必要となる費用