# 大泉町新庁舎窓口番号案内表示システム設置等業務委託仕様書

## 1　業務委託名称

大泉町新庁舎窓口番号案内表示システム設置等業務委託（以下「本業務」という。）

## 2　業務の目的

本業務は、大泉町（以下「委託者」という。）の新庁舎建設に伴い、新たに窓口案内システムを導入するにあたり、来庁者の利便性の向上および職員の業務効率化を図るとともに、町民等に分かりやすく円滑な窓口対応を実現できる環境整備を目的とする。

## 3　履行場所

群馬県邑楽郡大泉町日の出１８８番 外

大泉町役場　新庁舎　１階　住民課窓口

（詳細は、別紙：「住民課窓口レイアウト図」参照）

※令和８年３月末竣工、令和８年５月７日（木）開庁予定

## 4　履行期限

令和８年３月３１日(火)まで

※本業務は庁舎建設事業と連動して行うものであり、当該施設工事の進捗等の影響により履行期間の調整が発生する可能性がある。

## 5　業務の概要

（１）番号発券機、呼出操作端末、番号表示機、番号案内表示用モニター等からなる窓口番号案内表示システムの企画・設計

（２）必要機器の調達、設置、設定

（３）システムの試験調整及び動作確認（委託者立会い）

（４）操作マニュアルの作成及び職員に対する操作研修の実施

（５）その他、委託者より依頼のあった関連業務

※上記に含まれない内容であっても、業務の性質上当然実施しなければならないもの、また、この仕様書の記載のない事項であっても、本業務を遂行するために必要な事項は全て実施すること。

## ６ 機器内訳・性能・留意点等

想定する機器類や仕様等は以下の通りとするが、設置台数や機器性能等は必要最低要件とし、事業者の提案事項とする。(※設置場所例については別紙：「住民課窓口レイアウト図」を参照)

（１）番号発券機（来庁者用）【必要最低台数 １台】

①来庁者の手続内容に応じて４桁以上表示（業務番号１桁＋通し番号３桁など）の番号札を発券できること。

②機器のディスプレイはタッチパネル式とし、１２種類以上の業務に対応し、各業務の待ち人数や多言語表示が可能であること。

③発券する番号札については、２枚綴り発券(来庁者控え・職員控え)が可能なものとし、ミシン目や中央１点止め等、容易に切り離しが可能であること。また、手続内容ごとの通し番号、発券年月日、発券時間、手続き内容名及び呼出用バーコード等の印字が可能であること。

④設置後でも必要に応じ、容易に表示内容を変更できること。

⑤設置場所に応じて転倒防止等に配慮した設置台等を用意し、操作しやすい高さに設置すること。また、来庁者の通行の妨げとならないよう配慮すること。

⑥処理件数等の集計や、待ち時間等の統計が取れ、編集・出力できる機能を有すること。

（２）呼出操作端末（受付呼出用）【必要最低台数 ７台】

①簡易な操作で業務別に番号の呼出を行えること。

また、番号の再呼出、任意番号呼出、割込呼出、取消、保留、保留呼出等、呼出パターンの設定が行えること。

あわせて、１台の呼出操作端末(受付呼出用)で全ての業務の呼出ができること。

②番号の呼出を行うことで、番号札の業務別番号順に自動で「（４）番号表示機(受付呼出用)」及び「（５）番号案内表示モニター」に番号表示及び音声案内がされること。

また、番号の再呼出、任意番号呼出、割込呼出、取消、保留、保留呼出等、呼出パターンに連動して「（４）番号表示機(受付呼出用)」及び「（５）番号案内表示モニター」に番号表示や取消、音声案内がされること。

（３）呼出操作端末（交付呼出用・バーコードリーダー付き）【必要最低台数 １台】

①番号札に印字されたバーコードをバーコードリーダーで読み取ることができること。

②番号札に印字されたバーコードの読み取りや呼出操作端末(交付呼出用)の操作により、番号の呼出を行えること。

あわせて、番号の再呼出、任意番号呼出、取消、保留、保留呼出等、呼出パターンの設定が行えること。

③番号の呼出を行うことで、指定の番号が自動で「（４）番号表示機(交付呼出用)」及び

「（５）番号案内表示モニター」に番号表示及び音声案内がされること。
また、番号の再呼出、任意番号呼出、割込呼出、取消、保留、保留呼出等、呼出パターンに連動して「（４）番号表示機(交付呼出用)」及び「（５）番号案内表示モニター」に番号表示や取消、音声案内がされること。

（４）番号表示機【必要最低台数 ８台】
①番号表示が明瞭で、視認性に優れたものであること。
②「（２）呼出操作端末(受付呼出用)」「（３）呼出操作端末(交付呼出用・バーコードリーダー付き)」と連動し、自動または手動選択した番号を表示し、自動音声等により窓口に案内する機能及び音量調整機能を有していること。

（５）番号案内表示用モニター（受付呼出番号案内・交付呼出番号案内）
【必要最低台数 ２台】
①番号表示が明瞭で、視認性に優れたものであること。また、利用者から見やすい場所に設置すること。
②「（２）呼出操作端末(受付呼出用)」「（３）呼出操作端末(交付呼出用・バーコードリーダー付き)」と連動し、自動または手動選択した番号を表示し、自動音声等により窓口に案内する機能及び音量調整機能を有していること。
③機器サイズは７５インチのものが１台、４３インチのものが１台とし、薄型で場所を取らないものとする。機器サイズや設置箇所、設置方法等詳細は町と協議の上決定する。
④不在等により保留となった番号が一括して表示できること。
⑤複数窓口での受付呼出、受付呼出から交付呼出を行う等、１つの番号で２回以上呼び出す場合は最終呼出内容が表示されること。
⑥受付呼出番号案内については、業務内容ごとの待ち人数を表示することができること。
⑦台数については、受付呼出番号案内・交付呼出番号案内を含めたものとする。各内訳については町と協議により決定する。
⑧それぞれの機器設置後でも、必要に応じ、容易に画面表示の変更及び音量の調節ができること。

（６）職員用モニター【必要最低台数 １台】
①画面表示が明瞭で、視認性に優れたものであること。
②職員向けに業務別待ち人数・時間や最新受付番号等を表示できるものとする。
③機器サイズは４３インチとし、薄型で場所を取らないものとする。機器サイズや設置箇所、設置方法等詳細は町と協議の上決定する。
④それぞれの機器設置後でも、必要に応じ、容易に画面表示の変更及び音量の調節

ができること。

（７）その他

①機器の設置に当たっては、落下・転倒防止等の安全対策を十分に講じること。

②無線通信を利用した機器は、無線の干渉等による誤作動を防ぐための対策を講じること。

③電源はＡＣ１００Ｖを使用し、システム中央部の電源を入れることにより各システム機器の電源が入るよう電源系統を可能な限り集約すること。

④システム稼働中の急な停電時にも表示システムを正常に終了することができるよう、必要な対策を講じること。

⑤各機器の設置において、台やラック等が必要な場合は受託者にて用意すること。

⑥各種機器操作、設定変更等は、職員が容易にできる仕組み、機能を有すること。

⑦設置工事に当たっては、町と協議の上、その指示に従うこと。維持管理、保守、撤去及び設置期間終了後の原状回復においても同様とする。

## 7 業務計画書の提出

（１）受託者は、契約締結後１４日以内に業務計画書を作成のうえ、委託者に提出し、承諾を得ること。

（２）業務計画書には、次の事項を記載すること。（任意様式）

①業務内容

②業務実施方針

③業務詳細工程

④業務実施体制及び組織計画

（管理技術者、担当技術者名簿及び経歴、業務分担表を含む。また、協力者がある場合は、協力者の概要、担当技術者名簿及び経歴、業務分担表を含む。）

⑤業務フローチャート

⑥打合せ計画（業務詳細工程に併記可）

⑦連絡体制

⑧その他、委託者が必要とする事項

（３）受託者は、業務計画書の内容を変更する場合は、理由を明確にした上で、その都度速やかに委託者に変更業務計画書を提出し、承認を得ること。

（４）委託者が指示した事項については、受託者はさらに詳細な業務計画書に係る資料を提出すること。

## ８　操作研修

（１）システム設置導入後に、システムを使用する職員に対し操作研修を実施すること。
（２）導入するシステムの操作マニュアルを作成し、提出すること。

## ９　保守

（１）令和８年度以降の保守管理については、本プロポーザルの受託者と随意契約を締結することを基本とする。したがって、事業者は、導入後の保守管理に関する体制、内容、費用見積りを本プロポーザルにおいて提案すること。
（２）システムの運用に必要な資材・消耗品を常時確保し、適切に補充できるようにすること。
（３）システムに故障や不具合が生じた場合は、速やかに復旧作業や代替機の設置を実施する等、事業を継続できるよう対応方法、対応時間及び体制について具体的な提案を行うこと。
（４）緊急時等に速やかに連絡を取ることができる体制を確保すること。
（５）システムの使用方法等に関し、委託者からの問い合わせには速やかに対応できるよう体制を整備すること。

## １０　打合せ及び議事録

受託者は、業務を適正かつ円滑に実施するため打合せ資料を作成し、必要に応じて随時打合せを実施し、業務の進捗状況の確認、今後の業務に必要な事項等について協議するものとする。

また、受託者は、その都度議事録を作成し、委託者に提出のうえ確認を得ること。

## １１　留意事項

（１）本業務は、本仕様書に基づき実施すること。なお、本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、委託者と受託者で協議の上業務を遂行するものとする。
（２）機器導入については、委託者と受託者が導入内容及び日程について協議を行い実施すること。
（３）受託者は、設置機器の落下、転倒等、本業務の実施に伴い損害を及ぼしたときは、受託者がその損害を賠償しなければならない。そのため、損害賠償保険に加入する等の対応をとること。
（４）受託者は、本業務の一部を再委託する場合は、あらかじめ委託者の承認を得ること。

（５）受託者は、本業務の実施過程で知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。
（６）受託者は、自らの組織の中から管理技術者を選任し、業務の全般にわたる業務管理を行うこと。
（７）受託者は、本業務の実施過程で知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。