

日野市窓口受付システム導入業務仕様書（案）

この仕様書は、日野市（以下「市」という。）市民部市民窓口課・七生支所の番号呼出モニター及び番号発券機等関連機器一式を入れ替え、新たに窓口受付システムを導入するにあたり、必要な事項を定める。なお、本仕様書に記載する事項は最低限の要件とし、市民の利便性と職員の業務効率を一層向上させることができる提案を求めるものである。

1、目的

来庁者を窓口へスムーズに誘導するため、目的別・窓口別の受付票の発券、番号モニター及び音声による呼出し等の標準的な機能の他、待ち時間の解消や短縮、有効活用が可能となる機器及び、行政情報や議会中継、ニュース等のコンテンツの放映が可能な機器の導入とシステム運用支援を行うことを目的とする。

また、将来的には市民窓口課及び保険年金課との共同利用も見据え、対応可能な機器の導入を行う。

2、期間

契約締結日から令和7年（2025年）3月31日まで

3、設置場所

日野市神明1丁目12番地の1市民窓口課

日野市高幡128番地の5京王高幡ショッピングセンター2階七生支所

4、納品日（設置日）

(ア)令和6年9月14日（土）～令和6年9月16日（月）又は

(イ)令和6年9月21日（土）～令和6年9月23日（月）既存機器の撤去後の作業となる

5、納品物

項番	成果物	納入期限	納入形式
1	業務着手届	契約締結時	書面及び電子
2	プロジェクト計画書	キックオフ時	電子
3	設計書一式	工程完了時	電子

4	システム操作マニュアル	操作研修時	電子
5	テスト仕様書兼成績書	工程完了時	電子
6	議事録	会議後3営業日	電子
7	ハードウェア・ソフトウェア一覧	作業完了時	電子
8	対応日時が明記された支援体制図	作業完了時	電子
9	業務完了届	作業完了時	書面及び電子

6、支払方法

納品後、一括支払いを原則とするが、提案内容により困難な場合は協議のうえ決定する。

7、業務内容

(ア) 窓口受付システム機器一式の納品・設置・機器の動作確認

(イ) 設置機器の操作研修及び運用支援

8、機器構成及び数量市民窓口課

タッチパネル式番号発券機	1台以上
呼出番号表示大型モニター（来庁者用）	4台以上
呼出番号表示大型モニター（職員用）	1台以上
呼出番号表示機（窓口用）	11台以上
操作端末（窓口用）	19台以上
操作端末（フロア案内用）	2台以上
行政情報等表示モニター	2台以上
関連機器及びシステム・ソフトウェア等	一式

七生支所

タッチパネル式番号発券機	1台以上
呼出番号表示大型モニター（来庁者用）	1台以上
呼出番号表示機（窓口用）	1台以上

操作端末（窓口用）	2 台以上
関連機器及びシステム・ソフトウェア	一式

※設置機器については3年間の動作保証付

9、システム、機器の仕様等

(ア) タッチパネル式番号発券機

- ① 複数業務（8業務以上）に対応でき、表示内容の変更が容易にできること。
- ② 2階層以上の画面展開に対応していること。
- ③ ディスプレイに待ち人数の表示がされること。
- ④ 番号札にQRコードの印字ができる拡張性があり、自分の順番の確認等市民の利便性向上に資する機能を有すること。
- ⑤ 日本語の他に英語、中国語等多言語対応ができること。
- ⑥ 発券機に内蔵或いは外付けの専用のプリンターにより発券できること。
- ⑦ 複数の窓口での手続きを希望する来庁者が、その都度番号札を取得するのではなく、同一の番号で引き続き他の窓口の受付ができるよう受付番号を引き継ぐ機能を有していること。

(イ) 番号呼出表示大型モニター（来庁者用）

- ① 番号表示が明瞭で視認性に優れていること。
- ② 呼び出し時の音声案内及び音量調整ができること。
- ③ 業務ごとに受付中の番号及び人数、不在者の番号一覧が表示できること。
- ④ 壁掛け、天吊り式に対応できるものとし、落下防止等の安全対策が施されていること。視認性に問題なければスタンド式も可。
- ⑤ 設置場所については来庁者の動線を踏まえて、市と協議の上決定すること

(ウ) 番号呼出表示大型モニター（職員用）

- ① 番号表示が明瞭で視認性に優れていること。
- ② 業務ごとの受付中の番号、待ち人数及び時間等の表示ができること。
- ③ 壁掛け、天吊り式に対応できるものとし、落下防止等の安全対策が施されていること。視認性に問題なければスタンド式も可。

(エ) 呼出番号表示機

- ① 番号表示が明瞭で、視認性に優れたもの。
- ② 表示機の裏面に待ち人数等の表示ができること。
- ③ 呼び出し時の音声案内及び音量調整ができること。

(オ) 操作端末（窓口用・フロア案内用）

- ① 液晶タッチパネル等により操作ができること。
- ② 操作性に優れていること。

- ③ 業務別の待ち人数の把握ができること。
- ④ 順番呼出、再呼出し、不在者保留、処理済み、取り消し等の操作ができること。

(カ) 行政情報等表示モニター

- ① 壁掛け、天吊り式に対応できるものとし、落下防止等の安全対策が施されていること。視認性に問題なければスタンド式も可。
- ② 市が作成した行政情報、日野市議会中継、ニュース等コンテンツの放映ができること。画面の切り替えは職員が操作できること。
- ③ 職員による行政情報の編集及び入れ替えができること。

(キ) WEB 機能

- ① スマートフォンやパソコン等でオンライン受付予約ができること。
- ② リアルタイムでの混雑情報の確認ができること。
- ③ メール等により順番お知らせ通知ができること。

(ク) 各種データ集計機能

- ① 発券数、発券時間、待ち時間、対応完了時間等の統計機能
- ② ジャーナル出力、CSV データ出力ができること。

(ケ) インターネット接続

本システムの設置に必要となるインターネット回線は、市が契約している回線を使用すること。

(コ) 関連機器、システム及びソフトウェア上記 (ア) ~ (ケ) の機能を実施するために必要なパソコンなど周辺機器、付属品、関連機器及び管理用ソフト等、必要なもの。

10、 支援体制

- (ア) 月~土 (年末年始を除く) 8:30~17:15 の期間が受付対象となること
- (イ) システムの動作を保証するため、電話対応及びPCリモート対応が可能なこと。必要に応じてオンサイト対応が可能なこと
- (ウ) 代替機による対応が可能であり、不具合発生当日或いは翌日には通常運用が可能なこと。
- (エ) 市からの問い合わせに迅速に対応できる体制を整えること。

11、 職員への操作研修

- (ア) 操作マニュアルを作成し、デモ機等を活用し、納品前に操作研修を実施すること。

(イ) 操作研修に当たっては、市民窓口課・七生支所それぞれ来庁者の動線や職員の運用方法を想定し行うこと。

(ウ) 納品直後の営業日には市民窓口課・七生支所に操作支援を行うこと。

12、 現地確認

(ア) プロポーザル参加までに現地調査を行い、器機の設置数、設置場所及び必要電源等の確認を行うこと。

(イ) 設置場所については、来庁者の動線を考慮し市民窓口課・七生支所と十分に調整すること。

(ウ) 現地調査については、市民窓口課、七生支所へ事前に申し出ること。

13、 設置工事

(ア) 機器の設置にあたっては、庁舎・施設及び既設機器等を毀損しないよう十分に注意すること。万が一事故が発生した場合は事業者の負担において原状回復を行うこと。

(イ) 設置工事及び保守管理作業の際は、市と協議の上その指示に従うこと。

14、 動作確認

(ア) 全ての機器について備付、接続、配線、現地調整、設定作業等までを行い、発券機、表示モニター及び操作機が連動し、正常作動するよう確認すること。

(イ) 行政情報、市議会中継、ニュース等の放映が正常作動するよう確認すること。

(ウ) 納品時の各種設定内容（業務数、表示・印字内容等）は市担当者と協議の上設定すること。

15、 情報セキュリティポリシーの遵守

本業務を履行するにあたって、「外部委託における情報セキュリティ遵守事項」を厳正に遵守すること。日野市の情報資産の保護が適正に行われていることを確認するため、「外部委託における情報セキュリティ遵守事項」に述べる書類（様式1～様式6）を業務内容に応じて提出すること。なお、「外部委託における情報セキュリティ遵守事項」については市ホームページの入札情報から入手できる。本業務を履行するにあたって、重要情報（機密性2以上の情報）を取り扱う場合には、盗難・改ざん・紛失・破損等を防止するための適切な処置を講じること。また、情報漏えい等が発生した場合の報告体制も整備すること。

16、 環境負荷低減の取組みについて

日野市では、「SDGs 未来都市」として、資源の有効活用と廃棄物の削減による循環型社会の実現を目指し、環境マネジメントシステム「ひのエコ（事務事業のあらゆる領域における環境負荷の低減）」を推進している。一方で、持続可能なまちを実現するためには、行政だけでなく、事業者や地域とのパートナーシップによる目標と価値観の共有が不可欠である。このことを踏まえ、本業務の実施に当たっては、次に掲げる市の方針等（市ホームページにて閲覧可能）に記載している内容を遵守すること。①環境基本計画②環境配慮指針③環境方針④環境管理上の要望について⑤地球温暖化対策実行計画⑥気候非常事態宣言⑦日野市プラスチック・スマート宣言

洗剤の使用については、天然素材を利用した洗剤など、環境にやさしいものを使用すること。ただし、業務履行上その目的を達成することが困難な場合に限り、必要最小限での合成洗剤使用を可能とする。

17、 障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供の義務

本業務の履行にあたって、「日野市障害者差別解消推進条例（令和2年4月施行）」に基づき、次の事項に留意すること。

- 1) 障害を理由とする不当な差別的取扱いを禁止するとともに、事業者は合理的配慮の提供をすること。このほか、障害者に対してはその障害種別の特性について十分に留意の上、適切な対応を行うこと。
- 2) 差別等事案を解決するための手続きの過程で、同条例第13条の規定に基づき、当該事業者が正当な理由なく同条例第12条の規定による「勧告」に従わないときは、市はその勧告の内容を公表することができる。

なお、「日野市障害者差別解消推進条例」は日野市ホームページにて確認することができる。

18、 内部通報制度

1) 日野市では、組織全体のコンプライアンスを推進するため、「日野市職員等の内部通報及びコンプライアンス確保に関する条例（令和3年6月1日施行）」を制定し、内部通報制度を導入している。本業務の履行に当たり、日野市の事務事業に係る法令違反、不当な行為等を発見したときは、日野市が設置する行政監察員に対し、その旨を相談又は通報するよう努めるとともに、通報対象となる事実について、行政監察員が調査を行う際は、当該調査に協力しなければならない。

2) 内部通報をしたこと又は行政監察員が行う調査に協力したことを理由として、不利益な取扱いを受けたと思われたときは、行政監察員に対し、その旨を相談又は申し出ることができる。

なお、「日野市職員等の内部通報及びコンプライアンス確保に関する条例」その他内部通報に関する通報先、通報方法等の詳細は、日野市ホームページにて確認することができる。

19、 環境により負荷の小さい自動車利用

本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）他、各県条例の規定に基づき、次の事項を遵守すること。

- ・ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
- ・自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成4年法律第70号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。

なお、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。