

稲敷市窓口受付番号発券システム調達 仕様書

本仕様書は、稲敷市役所庁舎の1階市民窓口課・保険年金課・税務課の窓口において、来庁者をスムーズに受付し、もって市民の利便性向上に資するため、受付番号発券機の調達に必要な事項を定めるものである。

1. 案件名 稲敷市窓口受付番号発券システム調達

2. 期 間 契約日の翌日～令和9年2月26日
(設置作業日は令和8年12月下旬を予定)

3. 場 所 稲敷市役所 1階市民窓口課・保険年金課・税務課カウンター
(稲敷市犬塚1570番地1)

4. 概 要 市民窓口課等の来庁者に対し、受付内容を表示した発券機を用いて案内番号を提供し、個別表示呼出器や来庁者モニターを通じて受付番号を視認させるとともに、音声により来庁者を呼び出すシステムを調達するもの。

5. システム構成

本システムの構成は以下のとおりとし、各機器の構成図は「システム構成概念図」のとおりとする。

(1) 発券機

来庁者が手続きに応じた項目を選択し、当該項目の順番待ちをするための番号券が発券できる機械。

(2) 個別表示呼出器

カウンターにポールで設置し、来庁者側（前面）と職員側（背面）の両方に表示がされる機器で、来庁者側は呼出番号とカウンター番号が、職員側は待ち時間と待ち人数が表示される機械。

(3) 窓口操作端末機

カウンターに設置し、職員が順番待ちしている来庁者を呼び出すために操作する端末。

(4) 来庁者ディスプレイ

来庁者が滞留する場所向けに設置される天井吊りディスプレイ。各カウンターでの呼出時に、呼出番号及び呼出カウンターを表示し、音声で知らせる。それ以外の時は、各受付項目の待ち人数や呼出時不在の番号を表示する。

(5) バックヤードディスプレイ

執務室向けに設置される天井吊りディスプレイ。各受付項目の待ち人数・時間を表示す

る。

(6) 来庁者ディスプレイ・バックヤードディスプレイ制御ノート PC

来庁者ディスプレイ及びバックヤードディスプレイへの出力内容を制御するノート PC。

6. 各システムの詳細

参考システム：株式会社明光商会 ボイスコール NEO 一式

(1) 発券機 1 台

- ・機器の構成は以下のとおりとする。

①デスクトップ PC

- ・以下の要件を満たすものとする。

項目	要件
CPU	インテル® Core™ i5-13400 プロセッサー もしくは同等以上
メモリ (RAM)	16GB 以上
ストレージ規格/容量	SSD/512GB 以上
LAN	有線 LAN ポートを有すること
OS	Windows 11 pro

②液晶モニタ

- ・以下の要件を満たすものとする。

項目	要件
方式	タッチパネル式
サイズ	20～22 インチ

③プリンタ：

- ・以下の要件を満たすものとする。

項目	要件
方式	感熱式
サイズ	W:150mm×D:150mm×H:150mm 以下 (W:横幅、D:奥行、H:高さ、以下同じ。)

- ・発券はタッチパネルの業務ボタンを押し、発券機プリンタより発券できること。
- ・発券機は、インターネット接続に障害が生じた場合でも、庁内における発券及び呼出等の基本機能を単独で継続できること。
- ・番号券は日付・時間が印字できること。
- ・発券番号は1桁単位で発券番号帯を設定できること。
- ・印字内容は、発券機で選択できること。
- ・最大4業務以上の窓口業務表示が可能であり、課名 - 業務名といった階層の設定が可能であること。

- ・ログ出力については、1日、1週間、1か月単位での集計出力が可能であり、発券機内部でCSV形式の出力ができること。発券番号ごとに発券時刻、呼出時刻、再呼出時刻、保留時刻、保留解除時刻、処理保留時刻、処理保留解除時刻及び処理済時刻を出力できること。
- ・発券機の画面に、業務ごとの待ち人数を表示できること。
- ・発券画面は日本語のほか、英語、中国語（簡体字・繁体字・広東語）、ベトナム語の表示に対応でき、言語切替後に発券する番号券にも選択した言語を表示できること。
- ・それぞれの設定は職員が設定画面より設定変更可能であること。

（２） 個別表示呼出機 6台

- ・サイズは、W400mm×D50mm×H170mm以下とする。
- ・原則、窓口カウンターにポールで支持・設置等できるものであること。
- ・番号表示と連動して音声による呼出案内ができ、呼出対象となる窓口付近で明瞭に聞き取れるとともに、周辺窓口への音声の拡散を抑制できる機能を有すること。
- ・表示方式は、白色表示のセグメント式液晶表示器とし、黒色背景に白色の文字又は数字を表示する方式とする。背景と表示部分との明度差を十分に確保し、色覚特性の違いにかかわらず判読しやすいものとし、受付番号4桁の数字と受付窓口番号2桁の数字表示できること。
- ・前面にカウンター番号及び受付番号、背面に待ち人数及び待ち時間（各4桁表示）を表示できること。また、背面には窓口支援機能としてHELP等の表示ができること。
- ・LANケーブルにより通信及び給電を行うPoE給電方式とし、各機器への個別のAC電源配線及びACアダプタの設置を必要としないこと。
- ・PoE給電方式は、IEEE 802.3af、IEEE 802.3at又はIEEE 802.3btのいずれかに準拠し、接続する機器に必要な給電能力を確保すること。
- ・必要なポート数及び全ての個別表示呼出器へ同時に給電できる能力を有するPoE対応スイッチングハブ並びに接続に必要なケーブル類を本調達に含むこと。

（３） 窓口操作端末機 11台

- ・サイズは、W80mm×D160mm×H20mm以下とする。
- ・液晶タッチパネルによる操作及びタッチペン操作が可能であること。
- ・無線通信により本システムと連動できること。
- ・バッテリーを内蔵し、バッテリーでの連続稼働時間は1日の業務時間（7時間45分）以上であること。
- ・操作端末上の液晶表示で、業務別の呼出番号及び待ち人数が確認できること。
- ・順番呼出以外に、再呼出、任意呼出、不在者保留（呼出時不在）、処理保留（受付処理中の一時保留）、処理済み及び取消し等の操作ができること。また、フロアマネージャーモード（全窓口の保留、保留解除、番号の削除及び発券済み番号への情報の付加が可能な機能）を有し、ログイン時に、通常の呼出モードとフロアマネージャーモードのど

ちらかを選択することができること。

- ・来庁者が番号券を取らずに直接窓口へ来た場合でも、券なし処理により処理件数を集計データへ反映できること。
- ・1台の操作端末から全ての業務の呼出ができること。
- ・外国語表示で発券された場合は、選択された言語を呼出前に、操作端末で確認できること。
- ・1台の操作端末から全ての業務の待ち状況（待ち人数及び待ち時間）が確認できること。
- ・住民異動など複数の業務が必要となる来庁者について、同一の発券番号のまま別の業務を追加して呼び出すことができること。また、次の窓口における待ち順は、最初の発券時刻順に自動で並び替えられること。

（４） 来庁者ディスプレイ 2台

- ・画面サイズは49～50インチとする。
- ・本体にスピーカーを内蔵し、（６）来庁者ディスプレイ・バックヤードディスプレイ制御ノート PC より HDMI ケーブル経由で入力された映像及び音声を、本体画面及び内蔵スピーカーから出力でき、案内音声を支障なく伝えることができること。
- ・操作端末からの番号呼出操作に連動したポップアップ表示を有し、呼出案内が分かりやすい画面であること。なお、ポップアップ画面表示には、2桁の窓口番号と4桁の呼出番号の表示がされることとする。
- ・保留された受付番号が一覧で表示され、業務ごと・窓口ごとに現在受け付けている番号や窓口番号、及び待ち人数の表示がされる仕様であること。
- ・呼出番号及び保留番号の表示が、自動で画面切替されること。
- ・呼出案内表示と連動して音声出力による呼出案内が可能であること。
- ・業務ごとに呼出中の受付番号（4桁）や窓口番号、待ち人数等の表示を行えること。
- ・1画面で最大6業務まで表示ができることとし、7業務以上の表示は次ページ表示を行えること。業務数は任意に設定できること。
- ・来庁者ディスプレイは、来庁者の待合スペースから容易に視認できる天井部に天吊り設置すること。

（５） バックヤードディスプレイ 3台

- ・画面サイズは49～50インチとする。
- ・本体にスピーカーを内蔵し、来庁者ディスプレイ・バックヤードディスプレイ制御ノート PC より HDMI ケーブル経由で入力された映像及び音声を、本体画面及び内蔵スピーカーから出力でき、来庁者へ案内音声を支障なく伝えることができること。
- ・発券機のボタン別（業務別）に、待ち人数、待ち時間、保留件数、処理件数及び最新の呼出受付番号等を表示できること。
- ・バックヤードディスプレイは、職員の執務スペース内の天井に天吊り設置すること。
- ・発券機で発券された際に、発券されたことをアラート音で知らせる機能を有すること。

また、業務別に識別可能な複数の音色を設定できること。

- ・業務別に設定した待ち人数又は待ち時間を超過した際に、アラート音及び色表示で知らせる設定ができること。

(6) 来庁者ディスプレイ・バックヤードディスプレイ制御ノート PC 2 台

- ・以下の要件を満たすものとする。

項目	要件
CPU	インテル® Core™ Ultra 5 プロセッサー 134U もしくは同等以上
メモリ (RAM)	16GB 以上
ストレージ規格/容量	SSD/256GB 以上
LAN	無線 LAN 機能を内蔵すること
モニターサイズ	11～13 インチ
OS	Windows11 Pro

- ・外部映像出力端子として、HDMI 出力端子を備えること。但し、変換アダプタ等による対応は不可とする。

(7) 窓口混雑状況配信サービス

- ・インターネットに接続し専用 Web サイトで、窓口混雑状況の情報をリアルタイムで配信するサービスを有すること。
- ・「窓口業務ごとの待ち人数」「窓口業務ごとの待ち時間」「呼出済み受付番号(保留番号)」「現在受付番号」の配信が可能であること。
- ・待ち人数について、業務別に設定した数値に応じて、「混雑中」「混雑気味」「混雑なし」等の状態をピクトグラムで配信できること。
- ・市民等がパソコン、携帯電話及びスマートフォン等から情報を容易に閲覧できること。

(8) メール通知サービス

- ・来庁者が番号券の発券後、番号券に印字された二次元コード等からメールアドレスを登録し、自身の順番が近づいた際にメールで通知を受けられること。
- ・通知を送信するタイミングは、待ち人数が本市の設定した人数以下となった時点等、業務ごとに設定及び変更できること。
- ・メールの送信が正常に行われなかった場合であっても、発券、呼出その他の庁内基本機能に影響を与えないこと。
- ・登録されたメールアドレスは通知の目的に限って利用し、通知終了後は保存を行わないこと。

(9) 事前 Web 予約サービス

- ・インターネットに接続し専用 Web サイトで、事前予約できるサービスを有すること。
- ・予約者が、専用サイトから対象業務及び来庁日時を選択して、来庁予約をすることができること。

- ・本市職員が管理画面から、予約対象業務、予約可能日、予約時間帯、予約枠数、予約受付開始日時、予約受付締切日時及び休止日を設定及び変更できること。
- ・予約完了時に予約番号を発行し、予約日時及び予約内容を画面に表示するとともに、予約者が登録したメールアドレスへ通知できること。
- ・予約者が予約内容を確認することができ、必要に応じて予約を取消できること。
- ・予約者が来庁した際に、予約番号等により受付処理ができ、当日発券者と併せて呼出管理ができること。
- ・取得する情報は予約に関する内容及びメールアドレスといった通知に必要な最小限のものとし、氏名、住所及び電話番号の登録を必要としないこと。

(10) Web サービス共通要件

- ・(7) から (9) までのサービスを提供するに当たり、以下の事項を満たすこと。
 - ①スマートフォン、タブレット等のデバイスで利用する場合に、レスポンスデザインが実装されていること。
 - ②高齢者及び障害者の利用も想定されることから、アクセシビリティに配慮し、分かりやすいUIであること。
 - ③各サービスの提供に必要な専用サイト及び管理画面を有すること。
 - ④計画的なメンテナンス等によりサービスが利用できない状態となる場合は、緊急の場合を除き、14 日以上前までに本市担当者へ連絡し、必要な事項を協議すること。
 - ⑤インターネット接続は有線接続とし、本市が IBARAKI FREE Wi-Fi の提供に使用している既存のインターネット回線を利用すること。本システムのための新たなインターネット回線契約は行わない。
 - ⑥受注者は、接続に必要な通信方式、プロトコル、ポート番号、接続先 FQDN その他のネットワーク要件を事前に本市へ提出し、本市のネットワーク管理担当者との調整の上、接続設定を行うこと。
 - ⑦インターネットとの通信は HTTPS 等により暗号化し、原則として本システム側から外部サービス側への通信とし、外部から庁舎内機器への着信通信又はポート開放を必要としないこと。
 - ⑧インターネット接続に障害が生じた場合であっても、発券、窓口操作、番号呼出及び庁内モニター表示等の基本機能を継続して利用できること。また、通信復旧後は自動的に各サービスとの通信を再開できること。
 - ⑨取得したメールアドレスその他の情報は、通知及び予約管理の目的に限って利用し、保存を行わないこと。また、通信及び管理画面へのアクセスについて、パスワード認証等による適切な認証及びアクセス制御を行うこと。
 - ⑩各サービスの初期設定、システム連携及び検査に必要な動作確認は本調達に含むものとし、サービス利用料は本調達に含まないものとする。

7. 保証及び保守体制

(1) 本調達に含む範囲

- ・本調達には、検査完了後の保守業務並びに窓口混雑状況配信、メール通知及び事前 Web 予約の各サービス利用料を含まないものとし、これらは別途契約するものとする。

(2) 保証

- ・納入した機器及びシステムについて、検査合格日から 1 年間の保証を付すこと。保証期間内に、製品、設置又は設定に起因する不具合が発生した場合は、受注者の負担により修理、交換又は設定変更を行うこと。

(3) 別途保守契約における対応体制

- ・受注者は、本市が別途保守契約を締結した場合に、次号以下の条件で保守対応を行うことができる体制を有すること。定期点検の実施有無及び内容は、別途保守契約において定めるものとする。

(4) 障害受付及び初動対応

- ・障害の連絡を受けた場合は、保守受付時間内において、連絡受付後 1 時間以内に電話又は遠隔操作による初動対応を開始すること。保守受付時間は、本市の開庁日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとし、本市が指定する休日開庁日を含むものとする。
- ・遠隔対応で復旧できない場合は、原則として翌開庁日までに現地対応を開始すること。復旧に時間を要する場合は、業務への影響を軽減するための代替運用方法を提示し、必要に応じて代替機器を提供できること。

(5) 保守対象

- ・保守対象は、本調達により納入したハードウェア、ソフトウェア、接続機器及びケーブル類とし、障害解消に必要な部品交換、再設定及び再インストールを行うこと。ロール紙その他の日常的に補充する直接消耗品は対象外とする。具体的な保守範囲は、別途保守契約において定めるものとする。

(6) ソフトウェア障害時

- ・本市からの問い合わせ又は調査依頼に対し、電話若しくは遠隔操作での解決が困難な場合又はハードウェア及びソフトウェアの切り分けが困難な場合は、保守要員を派遣すること。また、障害対応に必要な場合は、OS 及びソフトウェアの再インストール等を行い、納入時と同等に使用できる状態へ復旧すること。

(7) ネットワーク障害時

- ・本システムに係る LAN ケーブルその他の接続部材の破損又は不良による障害についても、保守対象に含めること。

(8) 保守体制の届出

- ・保守要員体制及び本システムに係る保守窓口担当者を本市へ届け出ること。変更時も同様とする。

(9) 保守業務の再委託

- ・保守業務の全部又は一部を第三者へ再委託する場合は、あらかじめ書面により本市へ届け出て、承認を得ること。

8. 納品

- ・設置場所は本市主管課の指示に従い、指定の場所に納品すること。
- ・製品納品期日は厳守すること。なお、納品日時については、主管課と調整の上、納品を行うこと。
- ・契約後、設置作業前に現地調査を行い、機器の設置位置、固定方法、配線経路、ネットワーク接続方法及び作業工程について、本市の承認を受けること。
- ・本調達には、機器の搬入、組立て、設置、固定、天吊り、ポール等への取付け、LAN 配線、PoE 対応スイッチングハブの設置、接続、ネットワーク設定、システム設定及び動作確認その他本システムを正常に稼働させるために必要な作業及び部材を含むものとする。
- ・天吊り機器等の設置に当たっては、設置箇所の構造及び強度を確認し、必要な固定及び補強を行うこと。
- ・配線は、来庁者及び職員の通行並びに執務に支障を与えないよう、配線モール等を使用して安全かつ美観に配慮して施工すること。建物、天井、壁又は什器等に加工を行った場合は、必要な仕上げ及び原状回復を行うこと。
- ・運用開始前に、本市職員に対して操作方法及び管理方法の説明を行い、操作マニュアル及び管理者用マニュアルを提出すること。
- ・納品に係る諸経費（搬送・搬入・養生等の費用）は受注者の負担とする。
- ・納品時は、十分に安全に配慮し、事故のないように行うこと。また、建物及び設備を損傷しないこと。
- ・納品時の発生材及び梱包材等は、受注者が責任を持って引き取り、関係法令に基づき適切に処理すること。
- ・既存機器の撤去、搬出及び処分は、本調達に含まないものとし、本市が別途行う。
- ・第三者、施設等に損害を及ぼした場合は、主管課に報告の上、受注者の責任において損害を賠償すること。また、故意又は過失により事故が生じた場合は、主管課に報告の上、受注者の責任において処理すること。

9. 検査

- ・受注者は、機器の設置及び設定完了後、本市職員の立会いの下で動作確認を実施し、本仕様書に定める機能及び性能を満たしていることについて検査を受けること。
- ・動作確認は、少なくとも次の事項について実施すること。
 - ①発券、順番呼出、再呼出、任意呼出、不在者保留、処理保留、処理済み及び取消し
 - ②個別表示呼出器、来庁者モニター及びバックヤードモニターの表示並びに音声出力

- ③窓口操作端末機の動作確認、無線通信による接続確認
- ④全ての個別表示呼出器への PoE 同時給電
- ⑤集計データ及び CSV データの出力
- ⑥窓口混雑状況の Web 配信
- ⑦メール通知
- ⑧事前 Web 予約
- ⑨インターネット通信停止時における発券、窓口操作、番号呼出及び庁内モニター表示等の基本機能の継続

- ・受注者は、動作確認の結果を記載した試験成績書を本市へ提出すること。
- ・検査の結果、不具合又は本仕様書との不一致が認められた場合は、受注者の負担により速やかに修正し、再検査を受けること。

10. その他

(1) 参考システム以外の製品を納品する場合の確認について

- ・参考システム以外の製品で入札する場合は、2026 年 9 月 17 日（木）までに主管課担当者へ事前連絡の上、納入物品確認・承認願（別紙）、納品予定製品の仕様が確認できるカタログ、システム構成図、Web サービスの機能資料及び保守体制資料を提出し、本市の承認を得ること。なお、納入物品確認・承認願等の必要書類が全て提出されてから、3 開庁日以内に承認の可否について回答するものとする。
- ・本市が適合性の確認に必要と認める場合は、追加資料の提出、実機又はデモ環境による機能確認を求めることがある。
- ・事前承認は、提出された製品等が本仕様書に適合することを確認するものであり、受注者の契約上の責任を免除するものではない。

(2) 費用の範囲

- ・入札金額には、設置機器費、ソフトウェア費、設置設定費、配線及び施工費、Web サービスの初期構築及び連携設定費、操作研修費、マニュアル作成費並びに検査に必要な費用その他本仕様書の履行に必要な費用を含むものとする。
- ・本システムを稼働させるために必要な配線部材、接続部材その他これらに類する物品及び設置・接続に要する費用は、入札内訳書に独立した項目がない場合であっても、本調達に含むものとする。
- ・検査完了後の保守費並びに窓口混雑状況配信、メール通知及び事前 Web 予約の各サービス利用料は、入札金額に含まないものとする。

(3) 納品後の操作説明

- ・納品後、発券機を実際に使用する職員を対象に操作方法の説明を行うものとする。操作説明は 2 回程度行うこととするが、具体的な説明方法や回数については、主管課と別途協議するものとする。

(4) その他

- ・ 上記以外の詳細や疑義が生じた場合については、主管課と別途協議するものとする。

稲敷市窓口受付番号発券システム調達 内訳書

	分類	機器	数量	単位	単価	小計	備考
①	発券機	タッチパネルディスプレイ	1	台			
		デスクトップPC	1	台			
		HDMIケーブル	1	本			
		プリンタ	1	台			
②	操作端末	窓口操作端末（無線）	11	台			
		操作器用充電アダプター（無線）	11	台			
③	表示器	個別表示器	6	台			
		個別表示器用ボール	6	本			
		個別表示器用ボール金具	6	個			
④	来庁者 ディスプレイ	ディスプレイ	2	台			
		天吊金具(本体)	2	個			
		天吊金具(パイプ)	2	個			
		天吊金具(TV取付金具)	2	個			
⑤	バックヤード ディスプレイ	ディスプレイ	3	台			
		天吊金具(本体)	3	個			
		天吊金具(パイプ)	3	個			
		天吊金具(TV取付金具)	3	個			
⑥	来庁者・バックヤード 制御用ノートPC	来庁者ディスプレイ制御ノートPC	1	台			
		バックヤードディスプレイ制御ノートPC	1	台			
	インターネット環境	ブロードバンドルータ	1	台			
	無線	無線アクセスポイント	2	台			
	無線	無線アクセスポイントスタンド	2	台			
	ハブ	POEハブ	4	個			
	映像送受信機	HDMI映像信号延長・分配器	2	台			
	映像送受信機	HDMI映像信号延長受信機	5	台			
	映像送受信機	HDMIケーブル	7	本			
	ケーブル類	電源コンセント6口	6	個			
	ソフト	番号発券機システムソフトウェア	1	式			
	ソフト	番号発券機操作端末機ソフトウェア	11	式			
	ソフト	来庁者用・バックヤードディスプレイソフトウェア	1	式			
	設定費用	ソフトウェア初期設定費	1	式			
	設定費用	設置設定工事費	1	式			
	設定費用	混雑配信・事前Web予約サービスサイト設定初期費用	1	式			
計							
消費税							
合計							

システム構成概念図

