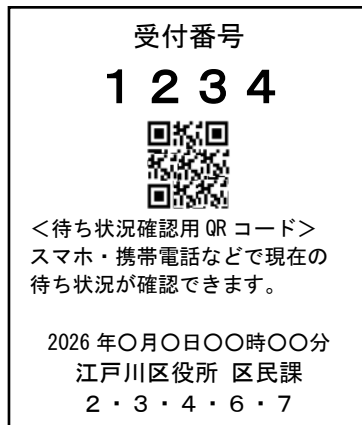


## 江戸川区区民課窓口受付システム導入等業務委託仕様書

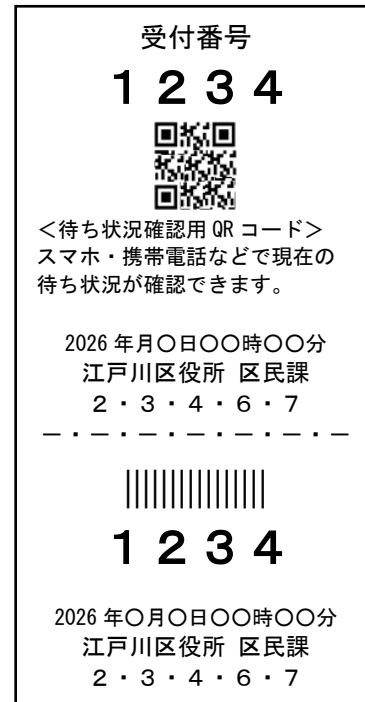
本仕様書は、区が上記業務の契約を締結するにあたり、必要な事項を定めたものであり、契約に係る仕様書の原案となるものである。提案者は、本仕様書を基に企画提案書を作成すること。なお、契約にあたっては、契約候補者との協議を行い、仕様の詳細部分を決定するものとする。

- 1 件 名 江戸川区区民課窓口受付システム導入等業務委託
- 2 設置場所 江戸川区生活振興部区民課
- 3 契約履行期間 契約締結の翌日から令和9年3月31日まで
- 4 設置内容
  - (1) 機器要件等
    - ① 発券機
      - ア 発券方式はタッチパネル方式で、発券機または操作機で複数業務の受付ができること。
      - イ 10以上の業務に対応でき、業務別に待ち人数を常時表示できること。
      - ウ 発券番号が4桁まで対応できること。
      - エ 業務別に割当番号を設定できること。
      - オ 業務数・業務内容・画面デザインは、江戸川区生活振興部区民課（以下、「区」という。）で容易に設定変更ができること。
      - カ 発券画面に階層設定ができること。
      - キ 番号札には発券機にある情報のほか、バーコード化した受付番号及び指定したURLの二次元コード（以下、「QRコード」という。）が印字できること。
      - ク 区において印字内容の変更が行えること。
      - ケ 番号札には、1枚発券方式と2枚発券方式ができるものとし、2枚発券方式は1枚目と2枚目の間にミシン目を入れて発券すること。
      - コ 画面表示、音声案内、番号札は区が指定する多言語対応（日本語、英語、中国語、韓国語の4か国以上）に対応できること、もしくは実装予定であること。

<番号札イメージ1>



<番号札イメージ2>



② 番号表示用モニター

- ア 大きさは概ね 42 型サイズの液晶モニターで、視認性に優れていること。
- イ モニターから多言語対応の音声を出力できること、または実装予定であること。
- ウ 呼出表示とテロップが流せること。
- エ 表示内容は呼出番号、待ち人数が表示できること。
- オ 呼出し済みの不在番号を業務別に分けて一覧で表示できること。

③ 個別番号表示器（以下、「表示器」という。）

- ア 表示器に窓口番号 2 桁、呼出番号 4 桁を表示できること。
- イ 表示器から多言語対応の音声が出せること、または実装予定であること。音声は 2 種類以上あり（男性、女性等）、呼出グループ別もしくは表示器別に設定できること。
- ウ 呼出音量の調整が表示器別に行えること。
- エ 設置に際し、天井吊下げ・壁掛け・ポール立上げのいずれも対応できること。
- オ 大きさは概ね 14 型から 19 型程度のモニターとすること。

④ 呼出操作器（以下、「操作器」という。）

- ア 液晶タッチパネル操作端末とし、画面が見やすく、呼出操作が直感的に簡単に行えること。
- イ 呼出業務の変更ができること。  
→ 順番呼出、任意呼出、再呼出、不在者保留、呼出前保留、保留呼出、番号取消、処理済等の機能を備えていること。
- ウ 保留機能を有し、再呼出を任意のタイミングで行えること。
- エ 業務別に、現在受付番号、待ち人数、待ち時間、保留番号が確認できること。

オ 操作器の盗難防止及び落下防止策を講じること。

カ 番号呼出が重複した場合、先に呼び出した方の音声案内が終了するのを待ってから次の番号を呼ぶ機能を備えていること。

#### ⑤ 各機器間の連携

ア 発券機、番号表示用モニター、表示器、操作器が連動していること。

イ バックヤードモニターまたは管理用パソコンで待ち時間、待ち人数、発券時に通知音で知らせる機能があること。

#### ⑥ WEB 連携機能

ア 業務別の受付番号、待ち人数、呼出し済みの不在番号が WEB 上でリアルタイムに確認できること。

イ 番号札の受付番号及び QR コードを使い、現在の待ち状況が確認できること。

ウ 発券された受付番号が近づいたことをメールでお知らせする機能があること。

エ WEB ページはパソコン、スマートフォン、タブレットそれぞれのデバイスに対応し、単一の URL を各デバイスに最適化表示するためのレスポンス WEB デザイン手法によって作成されたページデザインで、利用者にとって視認性に優れた分かりやすいページデザインであること。

オ トップページに表示する文言（お知らせ）は、区側で変更可能であること。

#### ⑦ 来庁予約機能

ア インターネットから事前に日時・業務内容を指定して来庁予約ができること。

イ メールアドレスもしくは携帯電話番号で予約できること。その際、パスワードの登録を要件に含めてもよい。

ウ 予約が完了した場合に、予約完了メールまたは予約完了メッセージを自動配信すること。その際、予約キャンセルの方法についても併せて案内が可能であること。

エ 発券機に予約確認 QR コード（紙・画面）を読み込むか、あらかじめ通知した番号を入力することで発券ができること。

オ メールアドレス等を使用して、ユーザー自身で予約の取消し等が行えること。

カ 予約可能業務名、時間帯、枠数は区側で随時変更できること。

#### ⑧ 集計機能

ア 窓口対応状況がリアルタイムに確認できること。

イ 総発券枚数、時間別の発券枚数、平均待ち時間、最大待ち時間、最大待ち人数等が当日・1週間・1か月・期間指定等で集計できること。

ウ 集計したデータは、Excel または CSV 形式で出力ができること。

エ 統計データの集計・出力は、概ね1時間以内で処理が完了すること。

### (2) 使用機器

現行の機器内訳は以下のとおり。

#### ① マイナンバーカード交付窓口（1番窓口）

（参考機種：ネコの目システム 発券機待ち楽 flex）

	項目	数量	備考
1	番号発券機	1台	サーマルプリンタ
2	番号表示用モニター	1台	現状：32型テレビモニター
3	呼出操作器	3台	
4	LTE モジュール	1台	
5	無線 LAN アクセスポイント	1台	

- ② 戸籍届出、住民異動届出、カード追記、証明書発行、証明書交付、会計、保険年金、税証明発行・乳児養育手当・税込窓口（2～8番窓口）

（参考機種：窓口連携システム かめさぼ）

	項目	数量	備考
1	番号発券機	3台	サーマルプリンタ
2	番号表示用モニター	7台	現状：45型テレビモニター 職員周知用モニター含む
3	個別番号表示器	12台	
4	待ち人数表示器	3台	
5	呼出操作器	17台	
6	管理端末（表示用）	1台	
7	管理端末	1台	
8	サーバ	1台	サーバーレス可

※必ずしも上記①②と同様である必要はなく、上記機器以外に必要なに応じて事業者提案を受け付ける。

### （3） その他

- ① 調達する物品は、新品であること。
- ② システム導入にあたり、一部無線通信による方式を採用した場合、外部からの不正アクセス、通信を行う機器間のセキュリティ対策を十分に講じること。
- ③ 各システム機器について汎用品による場合、当該システムの運用に際し、業務に関係のない機能（ソフト）については、可能な限りアンインストールし、もしくは操作制限の設定を行うこと。
- ④ 導入時の各種設定内容（業務数・表示内容・印字内容等）は、区と協議のうえ決定すること。
- ⑤ 賃貸借期間中に機器のバージョンアップが必要な場合は、区と協議すること。
- ⑥ 外部に設置したサーバ等との通信回線費用を含めること。

## 5 運用保守

受託者は、別途「江戸川区区民課窓口受付システム運用保守等業務委託仕様書」に基づく契約により以下のとおり保守を提供する。

- （1） リース物件の使用方法や発生したトラブルに対して、専用電話回線で助言を行うこと。
- （2） 区のシステム機器・ネットワークを介さずに、遠隔操作により機器等の保守作業等

を行うこと。

- (3) 機器の出張修理、機器交換、定期点検作業は必要に応じて行うこと。

## 6 設置・撤去作業

- (1) 本契約期間中にリース物件一式が問題なく使用できるよう設置作業日程を設定すること。
- (2) リース物件の搬入・設置に要する費用及び本契約期間満了後の機器の撤去費用は貸主の負担とすること。
- (3) 設置・運用にあたり必要な機器・部材は全て受託者が調達するものとする。
- (4) 設置作業にあたり必要な養生等を行い、庁舎及び庁舎付属設備に損傷を与えることのないよう細心の注意を払うこと。また、設置後の廃材の始末等清掃を行うこと。
- (5) 設置作業にあたり、設置場所における電源出力不足等により、電気設備工事が必要となった場合の工事費用は、区と協議のうえ決定する。なお、当該工事はあらかじめ区の承認を得てから実施すること。
- (6) 納入・設置作業の際は、関係法令等に基づき実施すること。
- (7) 作業を完了した時には、区の検査を受けること。作業状況を確認できる写真を添付のうえ、業務完了報告書を提出すること。
- (8) 設置作業完了後、各機器の稼働調整（動作確認テスト）を行い、不具合がない状態の確認結果を区に報告すること。

## 7 個人情報保護措置

- (1) 本システムの個人情報に関するデータの操作が可能な機器を限定するとともに、外部からアクセスできないようセキュリティを施すこと。
- (2) 取り扱う個人情報は、委託事業者のサーバ等にすべて保存することとし、データの持ち出しは行わないこと。
- (3) 業務を実施するにあたり、従事者の中から責任者を選任し、責任者の下に、業務遂行に必要な従事者を配置したうえで、区に対し責任者選任届（別紙1）及び従事者名簿（別紙2）を提出すること。なお、責任者並びに従事者に変更がある場合は、責任者変更届（別紙3）、従事者変更届（別紙4）を速やかに区に提出すること。
- (4) 業務従事者に対して、個人情報保護に関する研修等を行い、個人情報の取扱いを適正に行うよう努めること。
- (5) サーバ及び保守端末は、区のサーバ室のセキュリティに準じたセキュリティルームで管理し、セキュリティルームはICカードによる入退室管理を行うこと。また、ウイルス対策ソフトを導入し、システム及びデータの保護を行うこと。
- (6) 事故の発生に対応できる体制及び手順を整えること。
- (7) 事故等の発生並びに個人情報保護及び情報セキュリティ対策の変更があった場合には、直ちに区に報告するとともに、今後の対応について協議すること。
- (8) 個人情報の取扱いの管理状況を確認するため、区の求めに応じ、資料の提出または

区職員による現場査察を受け入れること。

- (9) 契約終了後、速やかに個人情報のデータを完全に消去するとともに、区から貸与された資料の返却を行うこと。また、当該作業完了後、書面でデータ消去作業が完了した旨を区に通知すること。

## 8 支払方法

区は完了確認後、受託者の請求に基づき支払いを行う。

## 9 その他

- (1) 本契約期間中、リース物件一式を問題なく使用できるよう、各機器の基本操作、設定変更方法など操作手順を記載したマニュアルを提供し、本番稼働前に実機を使用して、区職員（委託事業者含む）各機器の操作説明を十分に行うこと。
- (2) 機器導入後の開庁日初日は必ず立会いを行うこと。
- (3) 以下のような、区が通常業務に支障が生じると判断した場合は、速やかに同等機種または後継機種への交換に応じること。
  - ① リース物件に故障が頻発する場合
  - ② 区の責によらない回復不能な故障・破損の場合
- (4) 本契約期間中に、窓口事務の業務効率化を図るため、各工程に要する処理時間を把握する仕組みについて、区は受託者と協議のうえ、別途契約する点があることに留意すること。ただし、本仕様書4（1）⑧に定める集計機能にて網羅できる場合はこの限りではない。
- (5) 受託者は、業務の実施にあたり、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。
- (6) 最低賃金（毎年10月頃の改正により最低賃金額が改正された場合は、当該改正後の最低賃金）以上の額を労働者に支払うこと。
- (7) 本契約の履行にあたりディーゼル車両を使用する場合には、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）の規定を遵守すること。
- (8) 個人情報を取り扱う事業者は、情報マネジメントシステム認定センターが運用するISMS適合性評価制度においてISMS認証又は一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定するプライバシーマークの使用許可を取得している事業者であること。また、個人情報保護に関する特約条項等を遵守すること。
- (9) 本仕様書に定めのない事項や疑義が生じた場合には、区と協議のうえ決定すること。

## 10 担当部署及び問合せ先

住 所：〒132-8501 東京都江戸川区中央1-4-1

所 属：江戸川区生活振興部区民課

電 話：03-5662-6388