

鶴ヶ島市予約連動型発券システム導入等業務仕様書

本仕様書は、鶴ヶ島市予約連動型発券システム導入等業務の実施にあたり、必要な役務の提供に係る仕様を定めるものである。

1 発券機設置拠点・台数

設置施設	所在地	フロア	説明
鶴ヶ島市庁舎	鶴ヶ島市大字三ツ木 16 番地1	1 階	市民課窓口前に設置予定 (レイアウトイメージ参照)

2 機器等の数量

- (1)発券機1台(ロール紙対応) ※可能な範囲で省スペース化すること
- (2)呼出し用機器タブレット15台(8インチ程度)
- (3)柱固定用タブレットホルダー(クランプ式)15 個
- (4)呼出し用モニター2台(55 インチ)
- (5)混雑状況表示用モニター2台(44インチ。来庁者確認用:1台、職員確認用1台)
- (6)予約システム(オンライン等で予約する環境)
- (7)ネットワーク及び関連機器一式 ※可能な範囲で省スペース化すること

3 調達の範囲

本調達において受注者が実施する業務範囲は、次のとおりとする。

なお、機器の調達、ソフトウェアライセンス及びクラウドサービスの提供等は、当該役務を遂行する上で不可欠な付随業務として本調達に含むものとする。

- (1)システム導入スケジュール等の管理
- (2)機器の調達
- (3)機器搬送及び設置(広告用既存モニターの移設再設置含む)
- (4)システムセットアップ及び設定
- (5)インターネット環境の設定
- (6)システム稼働確認
- (7)職員への操作研修

本稼働に向け、システムの操作方法について操作マニュアル等を用いて職員研修を実施すること。

研修の内容としては、主に現場で窓口業務を行う職員(窓口業務を受託している民間事業者を含む)の操作を対象として実施するものと、受付件数や時間などのデータを取得し、業務状況の把握や改善を行う管理者の操作を対象として実施するものの2種類を想定している。

研修に係る事前準備や講師等は受託者が行い、実施場所の提供は本市が行う。

- (8)ソフトウェアライセンス及びクラウドサービス等の提供
- (9)当該年度における運用
 - ・ システムの安定的な運用及び監視
 - ・ 職員からの問合せ対応
 - ・ 障害発生時の対応及び復旧支援

- ・ システム及び機器に係る保守対応
- ・ 軽微な設定変更や運用改善への対応
- ・ 稼働状況の報告その他必要な運用支援

4 基本要件

- (1) 予約の登録、変更、キャンセルをオンライン上で行え、利用者が直感的に操作できるものであること。
- (2) 職員側で代理予約登録が行えること。
- (3) 予約登録した来庁者に対し、予約内容に応じた受付番号を発券できること。
- (4) 受付番号を発券した来庁者がいることを執務室用モニター等で確認できること。
- (5) 職員側で呼出用機器等を操作し、音声機能にて受付番号を呼び出せること。
- (6) 呼出用モニターに受付番号を表示できること。
- (7) 予約対応への案内や取次ぎなどに係る職員負担を軽減する仕組みの提案を含むものであること。
- (8) 個人情報の保護に配慮するなど、利用者が安心して利用できるセキュリティ対策を実施していること。

5 システム機能要件

- (1) オンラインで予約できる機能を有し、かつ利用者の操作で予約の変更や取消しが可能であること。
- (2) オンライン予約については、当該システムの利用登録を行わず予約ができること。
- (3) オンラインでの予約後、登録確定メールや、リマインドメールが自動的に予約登録者へ送付されること。
- (4) 事前予約者、当日来庁者のいずれも時間枠等で管理できる仕組みであること。
- (5) 手続別に当日の発券状況がリアルタイムで確認できること。
- (6) 発券機については、オンライン予約と連動した発券だけでなく、発券機能のみでの設定ができること。
- (7) 予約、発券に係る設定や、手続の追加等をカスタマイズできること。カスタマイズ実施に当たっては追加費用が発生しない形が望ましい。
- (8) オンライン予約ページの設定については窓口業務の案内に必要な入力項目を設定できること。
- (9) 日別、月別の予約件数、利用者別の待ち時間等を、CSV 又は Excel データ等で出力できること。
- (10) 予約情報に誤りがあった場合、必要に応じて、職員側で正しい情報に修正し、受付できること。