

(別添)

## 仕様書

### 1 システム構成要件

#### (1) 番号発券機 (1 台)

- ア 番号発券機はタッチパネル方式でボタンの業務名称を任意で変更でき、業務数の追加や背景画面の変更、階層画面と合わせた画面設定が可能であること。
- イ 発券カードには4桁の番号が発番でき、業務ごとの使用番号帯を設定できること。また、2枚発券の設定ができること。
- ウ カード発券時に用件のある複数の業務を選択できる業務渡り機能を有すること。
- エ カード発券時に、業務ごとに異なるアラート音が設定でき、担当者が音で来庁者の希望業務を識別できること。
- オ 多言語に対応し、発券時に選択した言語が発券カードの印字と呼出し音声に紐づき、画面表示及びアナウンスされること。また、7か国語（日本語、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語）以上に対応していること。

#### (2) 呼出操作機 (8 台)

- ア 小型軽量、薄型で液晶タッチパネルによる操作であること。
- イ 順番呼出し、任意呼出し、再呼出し、保留番号呼出し機能を有し、ヘルプボタン（窓口支援お知らせ機能）が付いていること。
- ウ 1台の操作機から全ての業務の呼出しが可能であること。
- エ フロアマネージャー機能を有し、現在の発券番号と待ち時間が一覧で確認できること。

#### (3) 受付番号案内表示モニター (1 台)

- ア 43インチ程度の薄型とし、来庁者から見えやすい表示であること。
- イ 呼出操作機で呼び出した番号及び受付番号窓口が表示されること。また、業務別待ち数、待ち分や発券番号一覧、窓口呼出状況が表示されること。
- ウ 設置はスタンド式とし、設置場所等については市と協議の上決定する。

#### (4) 広告付き行政情報モニター (1 台)

- ア 43インチ程度の薄型とし、来庁者から見えやすい表示であること。
- イ 設置はスタンド式とし、設置場所等については市と協議の上決定する。
- ウ 放映時間は市民課窓口の受付時間と同じとし、平日は午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、休祝日に市民課窓口の受付が実施された場合は、受付の実施時間と同じとする。
- エ 市の行政情報を放映することができること。放映する行政情報の更新や変更は随時行うことができること。
- オ モニターの電源は、自動でオン、オフが行えること。

### 2 操作研修等の実施

- (1) 設置する番号案内表示システム等の操作マニュアル、フロー等を作成するとともに、稼働前までに職員に対し操作研修を実施すること。
- (2) 機器の使用方法等に関し、利用する職員等からの問合せに対応できる体制を整備すること。

### 3 故障等緊急時の対応

故障等の原因により番号案内表示システム等が使用できなくなったときは、速やかに正常な稼働状況に戻すため、修繕し、又は代替機を設置すること。また、そのための体制を構築すること。緊急時に備えて、開庁時間に対応可能なコールセンターを設置していることが望ましい。

### 4 広告の審査、放映条件等

- (1) 掲載する広告は、「水俣市広告付番号案内表示システムの運用に係る広告掲載基準」の規定を満たすものであること。
- (2) 広告主は本社、支社又は営業所が熊本県内に所在する企業等を中心とし、特に水俣市に所在する企業等を優先して掲載するように努めること。
- (3) 広告主およびその広告の内容については、事前に市に報告し、承諾を得ること。
- (4) 広告に関する苦情等については、提供者が責任をもって対処し、問合せ先として電話番号等を明確に表示すること。
- (5) 広告審査について外部団体に審査を依頼するなど、厳正な体制を整えていること。
- (6) 広告は、原則音声を発しないこととするが、音声の出力を希望する場合は、音量調整ができるようにすること。また、周辺環境に配慮すること。

### 5 その他

本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて市と提供者が協議して決定するものとする。