

※入札公告を必ず確認してください。(海老名市ホームページに掲載しています)

入札案件概要書 (物品)

契約番号：7884

件名	窓口案内システム (発券機) 購入 (再公告)	
履行場所	海老名市勝瀬 1 7 5 番地の 1	
期間	令和 7 年 9 月 5 日 ~ 令和 8 年 3 月 31 日	
契約の内容等	別紙 仕様書等 のとおり ○機能の代替案については質問期間中に質疑を提出し、承認を得ること。	
予定価格	15,070,946 円 (税込)	13,700,860 円 (税抜)
入札方法等	条件付一般競争入札 (電子入札)	
質疑 (同等品や仕様等に関する事項)	所定の書式により、FAX で受け付けます。 電子入札システムの機能は使用しないでください。	

参加条件	営業種目	物品に登録のある者	
	発注区分 区分の詳細は入札公告 で確認してください。	第 4 区分	第 1・第 2 区分の入札に初めて参加する場合は、営業実態調査票及び認定書の写しを提出してください。
	その他の要件	なし	
事前提出書類 (システム添付)	なし		
落札候補者が提出する書類 (FAX046-232-6574)	開札後、落札候補者は次の書類をFAXで提出してください。 (落札候補者決定の翌開庁日午前 10 時まで。詳細は開札後 FAX で通知します。) ○内訳書 (本概要書添付の内訳書を使用してください)		

窓口案内システム（発券機）設置事業仕様書

この仕様書は、海老名市（以下「市」という。）の庁舎1階に設置する窓口案内システム（発券機）（以下「システム」という。）に関し、必要な事項を定める。

1 設置場所

神奈川県海老名市勝瀬175番地の1
海老名市役所 1階 市民総合窓口及び福祉総合窓口内

2 事業内容

- (1) システムの機器等の設置
- (2) システムの適正な維持管理
- (3) システムの導入後における職員に対する操作研修の実施

3 機器等の設置時期

システムの運用に当たり、機器等の調整及び操作研修等に要する期間を考慮し、市と事業者が協議の上、決定した時期とする。

4 運用開始日

- (1) システムの運用開始日は、市と事業者が協議の上、決定する日とする。

【予定】

運用開始：令和8年2月1日

設置完了：令和8年1月31日

- (2) 購入機器に関する混雑情報配信サービス利用料契約及び保守契約の履行期間は以下のとおりとする。

令和8年2月1日から令和8年3月31日まで

5 サービス提供等

- (1) 購入機器に関する混雑情報配信サービス利用料及び保守については、毎年度契約を締結するものとする。
- (2) 購入したシステムの利用については、5年以上を想定している。そのため、受注者は、市が購入したシステムの利用期間中については、一定の混雑情報配信サービス利用料及び保守業務の提供に努めること。
ただし、契約の根拠となる市の予算措置がなされない場合は、契約を行わない。
- (3) 事業者は、システムの運用開始日前までに窓口業務を担当する職員への操作研修及び機器調整を実施すること。

6 機能概要

【受付関連機能】

(1) 発券機能

- ① 発券画面に業務ボタン、待ち人数を表示できること。なおかつ、階層表示にも対応していること。
- ② 業務ボタンを押下することで、業務毎に割り振った番号を記載した発券カードを出力できること。
- ③ 発券カードには任意のテキストメッセージを表示させることができ、職員で任意に変更可

能なこと。

- ④ 発券カードは、業務毎に1枚発券・2枚発券を任意に変更できること。
- ⑤ 業務ボタン数は、最大32以上とし、窓口の状況に合わせて、管理者でも容易に業務ボタン数の変更及び名称の変更ができること。
- ⑥ 業務ボタンの名称は、7か国語の言語に切り替えできること。
- ⑦ 業務ごとに呼出し番号を1桁単位で設定できること。
- ⑧ 発券の際、執務室に対して待機者が居ることを呼出機又はバックヤード用ノートPC(モニター)より音やパトランプ等の警告灯で知らせることができること。
- ⑨ 番号札には、業務内容、受付番号、発券日時、メッセージ、バーコード、QRコード等が印字できること。
- ⑩ 受付終了時に発券できない終了画面を出せること。
- ⑪ 業務中に受付できない業務のボタンを簡易な操作で発券できなくする機能があること。
- ⑫ 発券業務毎に発券業務パターンを最大7種類設定できて、起動時に毎回選択できること。
又は発券機毎に業務数・業務名称の変更が職員により任意に変更できること。

(2) 呼出機能

① 呼出機能

- (ア) 発券済みの番号を呼び出すことができ、同時に呼出アナウンスができること。
- (イ) 発券済みの番号を、発券順に呼び出すことができ、指定呼出・任意呼出・再呼出ができること。
- (ウ) 窓口での対応終了後に同一の受付番号で他の窓口へ簡単な操作で連携する専用機能があり、その際は発券時刻を基準として次の窓口の待ち列に入れることができること。また、操作機により指定した時間経過後に次の窓口の待ち列に入れる機能も有すること。(保留機能などを使い疑似的に連携させることは不可)
- (エ) 呼び出した窓口に設置された番号表示機に呼び出した番号を表示できること。
- (オ) 呼び出した来庁者の待ち時間を呼出端末の画面に表示できること。
- (カ) 呼び出した番号を保留して次の番号を呼び出せること。
- (キ) 保留した番号を再呼び出しや完了ができること。
- (ク) 呼び出した番号をほかの未対応の業務に何度でも転送できること。
- (ケ) テンキー入力した番号を呼び出しできること。

② キャンセル機能

- (ア) 誤って発券した場合など、処理を行わない番号を呼び出さずに取り消すことができること。

③ 不在者番号表示機能

- (ア) 呼び出した際に不在だった場合は、不在者欄に番号を表示すること。
- (イ) 不在者として表示した呼出番号を確認できること。
- (ウ) 不在者として表示した番号を任意に選択して呼び出すことができること。

④ 受付機能

- (ア) 発券せずに、選択した業務の受付処理を行うことができること。

⑤ セキュリティ対策

- (ア) 呼出端末を無線で接続する場合、不正アクセス防止などのセキュリティ対策を施すこと。
- (イ) 呼出端末は利用環境に合わせて有線と無線両方の接続が可能であること。

⑥ 交付呼出機能

- (ア) 来庁者に手渡した交付番号札の番号と交付書類の管理番号は同じ番号、もしくは番号同士が紐づけられていること。
- (イ) 交付書類の管理番号をバーコードリーダーで読み取る、または手入力することで、交付

呼出ができること。どちらの方法でも呼び出しできること。

⑦ 個別番号表示機

- (ア) 各窓口にポール式で横幅 40cm 以上～50 c m以下のサイズであること。
- (イ) 呼出機能で操作した番号を 4 桁の受付番号と 2 桁の窓口番号で点滅表示できること。
- (ウ) 呼出動作していないときには呼出済み番号を表示し続けるか消すことができること。
- (エ) 課名を表示できる機能があれば望ましい。
- (オ) ポールの長さは 100 c m～120cm 程度とする。
- (カ) 表示内容は職員で容易に変更できること。
- (キ) スピーカーが内蔵されており、機器毎に音量調節が可能であること。
- (ク) 各窓口の呼出音声はそれぞれ重ならないように制御できること。(総合窓口と福祉総合窓口は重なっても構いません。)

(3) 待合表示機能

- ① 操作器からの番号呼出し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。

業務毎の待ち人数と待ち時間、業務毎の最新呼出番号及び呼出窓口が表示できること。

なお、待ち時間の表示・非表示は変更できること。

- ② 呼出時は、呼び出した 4 桁の受付番号と 2 桁の窓口番号が表示され、音声によるアナウンスを行うこと。
- ③ 受付もしくは不在等処理をするまたは時間経過で通常の待合表示画面に戻ること。
- ④ 呼び出して対応できなかった番号を不在番号として表示できること。
- ⑤ 設置場所により表示業務を指定できること。また、表示前の初期設定により表示色を任意の色に指定できること。
- ⑥ 各端末の呼び出せる業務はあらかじめ職員で自由に設定ができること。

(4) 交付待合表示機能

- ① 番号札のバーコードの読込により 4 桁の受付番号を音声で呼出し、呼出中のすべての受付番号をモニターへ呼出番号を表示させることができること。画面切り替えによる表示でも可とする。

(5) フロアマネージャー機能

- ① フロアマネージャー用端末では発券カードを発券した来庁者からお伺いした業務に関する内容を登録でき、窓口用端末と情報の共有ができること。
- ② ①で登録できる内容は、フリーのテキスト情報及び定型文、記号から選択して登録ができること。なお、定型文については、事前に管理者にて複数を設定できること。
- ③ 待ち人数とおおよその待ち時間、発券済みの呼出番号と発券時刻等をカテゴリ(グループ)毎に閲覧できること。
- ④ 不在にした番号を発券した業務の待ち順番の任意の場所もしくは発券時刻の場所に戻せること。
- ⑤ 発券からの待ち時間が確認できること。
- ⑥ 各業務の受付件数の進捗が確認できること。
- ⑦ あらかじめ設定した待ち時間を過ぎると表示で警告すること。

(6) 業務責任者用閲覧モニター

- ① それぞれのエリアで受持業務の待ち時間、待ち人数などの情報がリアルタイムに表示されること。
- ② 表示内容は職員で容易に変更できること。
- ③ 各業務の受付件数の進捗が確認できること。
- ④ あらかじめ設定した待ち時間を過ぎると表示で警告すること。

※ 「各業務の受付件数の進捗が確認できること。」 「あらかじめ設定した待ち時間を過ぎると表示で警告すること。」 については（５）フロアマネージャー機能か（６）業務責任者用閲覧モニターのどちらかで使用ができれば、可とする。

（７）業務日報機能

- ① 指定した日付の業務日報をエクセル出力できること。
- ② 業務ごとに１時間の受付数、１日の合計受付数、最大待受時間及び平均待ち時間を出力できること。
- ③ データの保管期間は３年以上とする。

7 機器構成

項	機器名称	数量	単位	備考
(1)	発券用タッチパネル&制御 PC	3	台	
(2)	個別番号表示機	16	台	電源はコンセント又は POE 給電とする。
(3)	55 型待合モニター	4	台	取付金具は既設を流用する。
(4)	レシートプリンタ	3	台	
(5)	受付呼出端末	35	台	
(6)	交付呼出システム	1	式	
(7)	管理者用端末	2	台	
(8)	バーコードリーダー	1	台	
(9)	交付モニター	2	台	1 台は新設、1 台はお渡し窓口
(10)	無線 LAN アクセスポイント	4	台	電波状況に応じて数量は変更可
(11)	業務責任者用閲覧モニター	8	台	ポール設置又はスタンド設置とする。
(12)	その他必要な機器	1	式	
(13)	サーマルロール紙	60	巻	
(14)	※インターネット回線設置費用			初期導入費に含めること

※ 個数については参考であり、仕様書に記載されている機能を満たしていれば増減も可能とする。

なお、増減については同等品照会により承認を得ること。

アスベスト対策について、契約後は関係法令に基づいてアスベストの事前調査及び結果報告を行うこと。アスベストの使用が認められた場合には市と、落札業者が協議し、スタンド設置も可とする。

8 機器個別仕様

（１）発券用タッチパネル&制御 PC

- ① タッチパネルは 20 インチ以上とする。
- ② 制御 PC はなるべく小型なものにすること。

（２）個別番号表示機※モニター式の場合も仕様は同様とする。

- ① 表示部 横幅 40cm 以上 ポールは長さ 100cm 以上
- ② 呼出チャイム、4 桁の受付番号、2 桁の窓口番号が表示できること。

（３）待合モニター

- ① 55 型以上
- ② 液晶モニター

- (4) レシートプリンタ
 - ① なるべく小型でロール紙が交換しやすいもの。
 - ② 交換時期が近付いたことを知らせる機能があること。
- (5) 受付呼出端末 (android 端末)
- (6) 交付呼出システム
 - ① 呼出確認用モニターは小型の制御パソコン+確認用モニター (20 インチ以上) 又はノートパソコンとする。
 - ② 制御 PC はなるべく小型なものにする。
- (7) 管理者用端末 (android 端末)
- (8) バーコードリーダー
 - ① 読み取り操作が簡単なもの。
- (9) 交付モニター (55 インチ程度)
 - ① 55 型以上
 - ② 液晶モニター
- (10) 無線 LAN アクセスポイント
 - ① 認証方式 WPA2-PSK 以上
 - ② 設置方法 壁掛け、据え置き
 - ③ 制限 外部ネットワークに接続制限をかけること
- (11) 業務責任者用閲覧モニター
 - ① 24 インチ以上、ノート PC の場合はパネルサイズ 15.6 インチ以上
 - ② ポール設置又はスタンドで設置すること。
- (12) その他必要な機器
 - ① それぞれの機器が連携できるように中継器、配線等を準備すること。
 - ② 中継器 (POE ハブ)、サーバー等については、露出せず、専用の保管ケース等を用意し、配置すること。
- (13) サーマルロール紙
 - ① 初回分 60 ロールを納品物に含めること。
 - ② 機器稼働中は消耗品を購入できるようにすること。

8-2 参考機種

株式会社 明光商会社製 MS ボイスコール NEO Ver.2
表示灯 株式会社 TURN NAVI Ver 3.7.1

※ 同等品により入札に参加しようとする場合は、質問受付期間中に、その旨を質問書に記載し、提案する物品の仕様 (メーカー名、名称、型番等) 及びカタログ等を添えて注文者に提出し許可を得るものとする。また、仕様書に沿って、仕様書どおりの運用が可能な箇所を提示し、仕様書通りに実現できない箇所については、質問期間中に質疑をあげ、注文者に提出し許可を得ること。

9 その他

- (1) 工事
 - ① 既設番号案内システムの撤去は既設設置業者にて行う。
 - ② 天井吊り下げ金具、電源配線、LAN ケーブルは既設残置物から流用可能とする。
 - ③ 新規設置又は既設残置物では足りない金具、配線、コンセントについては事業者にて追加すること。

- ④ 現在、福祉総合窓口奥にサーバー置き場を設けているが、本設置時に市民総合窓口側へサーバー他、補助機器の置き場が変更になるため配線の取り回し等、留意すること。
- ⑤ サーバー等主要な機器の電源は市の指定したブレーカーから新設で専用線を引くこと。
- ⑥ システムの稼働に必要な補助機器はすべて用意すること。
- (2) 省スペース、省電力に配慮した機器を選定すること。
- (3) 電力は、AC100Vを使用すること。
- (4) タイマーまたは手動による電源の投入、切断ができること。
- (5) 機器等の設置に当たっては、庁舎の維持管理及び災害時の避難誘導の支障とならないようにすること。
- (6) 機器等の落下・転倒や破損等を防止するなど、来庁者や職員の安全対策を十分に施すこと。
- (7) 設置工事に当たっては、現地を確認し、市及び既存設置業者と協議の上、その指示に従うこと。維持管理、保守、撤去及び設置期間終了後の原状回復においても同様とする。
- (8) すべての機器は新品で用意すること。

1 0 研修等の実施

- (1) 導入するシステムの操作マニュアルを作成するとともに、別途指定する日までに職員に対し、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要請に応じ、適宜、電話や電子メール等により助言を行うこと。

1 1 設置場所等

機器の設置場所は、庁舎内の施設や機器に支障のないように考慮すること。また、システム設置期間内であっても、庁舎のレイアウト変更及び組織機構見直し等により、設置場所の変更及び増設を行うことがあるものとする。その際の移設にかかる費用については増設や工事を伴うものは本契約に含めないものとする。

1 2 管理責任者の配置

システム運用に係る管理責任者を定め、業務の全般にわたり、業務管理を行うこと。

1 3 秘密の保持

事業者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。業務終了後も同様とする。

1 4 損害賠償

事業者が業務の実施に伴い、第三者に損害を及ぼしたときは、事業者がその損害を賠償しなければならない。

1 5 設置の中止

市は事業者が契約書の規定に違反していると認めたときは、機器等の設置を中止するものとする。

1 6 疑義

本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて市と事業者が協議して定める。また、システムの円滑な運用を図るため、協議後は記録簿を作成し、相互に確認すること。

1.7 別途契約事項

(1) 保守契約（緊急時の対応）

- ① 業務が止まるような障害が発生した場合、原則、当日中に復旧できる体制を整えること。
- ② 大型モニター、呼出端末等を含む、すべての機器は故障時に市の負担なく修理、交換すること。
- ③ 修理期間中の代替機を無償提供（交換作業含む）すること。
- ④ 年間10回までの現地対応（1年に満たない場合の契約については、10を契約期間の月数を除して小数点以下を繰上げた回数とする。）
- ⑤ コールセンター対応（土曜開庁を含む下記の稼働時間をカバーできること）

【対応時間】

平日 8:30～18:00

土曜、休日 9:00～18:00

- ⑥ メーカーのメンテナンス拠点が神奈川県内に1か所以上あること。休業日・時間外の緊急連絡先を用意し、電話で対応できる範囲で可能な限りの障害対応をすること。開庁日にあたる休業日は年間10日間程度とする。
- ⑦ リモートによる設定変更（軽微な場合は設定変更の方法を説明する）

【対応時間】

平日 8:30～18:00

土曜、休日 9:00～18:00

- ⑧ 年1回の清掃を含めた保守点検（点検報告書を提出すること）
 - ⑨ インターネット回線の使用料を含めること。
 - ⑩ レイアウト変更による各機器の移動及びケーブルの配線（年1回まで）
 - ⑪ 混雑情報配信サービス利用料契約及び保守契約について、次年度以降に契約する場合は、原則として内容及び費用については一定とするよう努めること。
- (2) ASP サービス（WEBを使った混雑情報配信サービス機能等）

① インターネットを介した待ち状況の確認

- (ア) 発券カードにQRコードを表示することができ、そのQRコードを読み取ることで、発券した番号の待ち時間、待ち順番などの状況がWebサイトで確認できること。なお、QRコードは表示/非表示を設定できること。
- (イ) 専用のWeb サイトから現在の呼出し待ちの人数などの窓口の混雑状況が確認できること。
- (ウ) 発券後、受付までの待ち人数及び受付後から交付までの待ち人数を表示できること。

② 順番事前案内メール

- (ア) 呼び出しの順番が近づいた来庁者に、呼び出しが近いことを知らせるメールを自動的に送信できること。
- (イ) メール可能数は職員で任意に設定できること。
- (ウ) メールの送信条件となる「〇人前に通知」を任意の人数に設定可能なこと。
- (エ) メールアドレスの登録は、発券カードに登録用のQRコードを記載するなど、来庁者自身で登録できること。

③ 予約機能

- (ア) 指定したWeb サイトから日時、業務名を指定して予約を行えること。
- (イ) 予約可能数は、あらかじめ職員で自由に設定ができること。
- (ウ) 日時を指定した予約は、予約当日分を窓口用端末及び待合表示モニターに表示されること。

- (エ) 事前に業務ごとに来庁予約が行える機能を有していること。また、予約の上限数や予約可能業務などを職員でも設定変更が安易に可能であること。
- (オ) 1時間単位の時間枠で最大予約可能人数を設定でき、職員でも設定変更が可能であること。また、30分単位の時間枠で予約を設定可能とすること。
- (カ) 予約は個人情報を入力せず、メールアドレスだけでできること。
- ④ セキュリティ対策
 - (ア) 外部のサーバー、クラウドを使用する場合、ファイアウォール、WAF、VPN等を用いて、不正アクセス防止などのセキュリティ対策を施すこと。ウィルス対策ソフトを利用する場合は、自動更新が可能なものを選択すること。
- ⑤ データ保護
 - (ア) 順番事前案内メール、順番事前案内機能で登録したメールアドレスは、使用完了した翌日以降、毎日決まった時間に自動的に削除するものとし、個人情報の保護に努めること。また、クラウドサービスを行う事業者は、最大限プライバシーに配慮すること。
- ⑥ サーバー構成
 - (ア) ローカル側にサーバーがあり、インターネットが途切れた場合にも発券～呼出などの運用が止まらない構成とすること。

契約金額の支払いには別紙契約金額内訳書のとおり支払うので、その条件に合うよう内訳書を作成すること。

窓口案内システム（発券機）内訳

	18節	12節04その他通信運搬料	12節11機器保守料	13節
	窓口案内システム（発券機）購入	混雑情報配信サービス利用料（2ヶ月）	窓口案内システム（発券機）保守料（2ヶ月）	混雑情報配信システム導入作業委託
年月	設計金額（税抜）	設計金額（税抜）	設計金額（税抜）	設計金額（税抜）
令和8年2月末				
令和8年3月末				
計（税抜）				
計（税込）				

混雑情報配信サービス利用料（2か月分）は予定価格の1.13%以内とし、月々の金額は、その金額を2か月で割った額とする。

窓口案内システム（発券機）保守料（2か月分）は予定価格の1.49%以内とし、月々の金額は、その金額を2か月で割った額とする。

窓口番号案内表示システム機器内訳（参考）

※個数については参考であり、仕様書に記載されている機能を満たしていれば増減も可能とする

なお、増減については同等品照会により承認を得ること。

	コンシェルジュ用	市民総合窓口	福祉総合窓口	マイナンバーカードブース	小計
(1) 発券用タッチパネル&制御PC	2	1			3
(2) 個別番号表示機		5	9	2	16
(3) 55型待合モニター ※4台とも取付金具流用		2	2		4
(4) レシートプリンタ ※(1)と一緒に設置	2	1			3
(5) 受付呼出端末 【内訳】7インチ以上	3	11 立席：4台 座席：7台	18 国保：6台 子育て：4台： 障がい：4台 介護：4台	3 マイナンバーカード受付：2台 マイナンバーカードお渡し：1台	35
(6) 交付呼出端末 ※(6)(8)と一緒に設置		1			1
(7) 管理者用端末		1	1		2
(8) バーコードリーダー ※(6)(8)と一緒に設置		1			1
(9) 交付モニター ※1台は取付金具流用 1台は新設		2			2
(11) 業務責任者用閲覧モニター		4	4		8

※(3)と(9)は同じ機器を使用可能。

※(11)は市民窓口（戸籍窓口・異動窓口・証明発行窓口・マイナンバーカード窓口）福祉総合窓口（6番・7番・8番・9番窓口）に各1個設置

窓口案内システム（発券機）各機器設置場所

※機器設置場所は目安です
 ※（ ）の数字は仕様書の機器構成と同じです。

- ★ (2) 個別番号表示機 福祉総合窓口 9本 現行と同じ箇所に設置
- 市民総合窓口 5本 現行と同じ箇所（1番窓口・3番窓口・4番窓口・5番窓口）に設置
- 1番窓口と2番窓口の間に1本新規で設置
- 2本 マイナンバーカード受付に新規で1本 マイナンバーカードお渡しに新規で1本

