

みどり市

窓口番号案内表示・発券機システム導入業務
仕様書

みどり市政策企画部企画課

令和8年6月

1 本書の位置づけ

本仕様書は、みどり市窓口番号案内表示・発券機システム導入業務（以下、『本業務』という。）において、みどり市（以下、『本市』という。）が選定する事業者（以下、『受注者』という。）の業務遂行に係る具体的な指針及び本市が受注者に要求する業務水準を示すものである。

2 業務名

みどり市窓口番号案内表示・発券機システム導入業務

3 業務の目的

本業務は、令和7年度に策定した「みどり市デジタル化推進計画2.0」に基づき、市民に優しい窓口の実現を目指し、窓口番号案内表示・発券機システムを導入することにより、窓口の混雑を解消し、「待たない」窓口の実現を図ることを目的とするほか、新庁舎建設に係る基礎データ収集のため、来庁者の情報や職員の対応時間等を集計することを目的とする。

4 業務期間

(1) システム導入および構築期間

契約締結日の翌日から令和8年11月30日まで（テストおよび研修期間を含む）

(2) システム運用期間

令和8年12月1日から令和9年3月31日まで

※上記業務期間を想定しているが、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、市と受注者が協議の上、確定するものとする。

5 履行場所

みどり市役所笠懸庁舎（群馬県みどり市笠懸町鹿 2952 番地）

みどり市役所大間々庁舎（群馬県みどり市大間々町大間々 1511 番地）

6 事業概要

- (1) 窓口番号案内表示・発券機システム（以下、「本システム」という。）の設置
- (2) 本システムの適正な維持管理
- (3) 職員に対する操作研修の実施

7 機能概要

本業務において提供されるシステムに求める機能要件については、次のとおりとするが、詳細は、別紙1「機能要件一覧」のとおりとする。

- (1) 発券機能
- (2) 呼出機能
- (3) 待合表示機能
- (4) 交付待合表示機能
- (5) フロアマネージャー機能
- (6) 業務日報機能
- (7) クラウドサービス機能
- (8) その他機能

8 機器構成

本業務において、受注者が準備する機器及び設置場所については、次のとおりとする。

なお、詳細な設置予定場所は、別紙2「調達機器設置場所」を参照すること。

(笠懸庁舎)

No.	機器名	数量	単位	備考
1	発券用タッチパネル及び制御PC	1	台	21.5型以上 メモリ8GB以上
2	レシートプリンタ	1	台	
3	個別番号表示モニター	14	台	21.5型以上、窓口番号、業務名、窓口色、矢印表示
4	待合表示モニター（受付）	2	台	50型以上、壁掛け
5	呼出操作端末（受付）	25	台	
6	フロアマネージャー用端末	1	台	
7	呼出操作端末（交付）	1	台	
8	交付システムモニター及び制御PC	1	台	21.5型以上 メモリ8GB以上
9	バーコードリーダー	1	台	
10	待合表示モニター（交付）	1	台	50型以上 壁掛け
11	バックヤードモニター	1	台	50型以上 壁掛け
12	その他必要な機器	1	式	
13	サーマルロール紙	60	巻	

(大間々庁舎)

No.	機器名	数量	単位	備考
1	発券用タッチパネル及び制御PC	2	台	21.5型以上 メモリ8GB以上
2	レシートプリンタ	2	台	
3	個別番号表示モニター	12	台	21.5型以上、窓口番号、業務名、窓口色、矢印表示
4	待合表示モニター（受付）	1	台	50型以上
5	呼出操作端末（受付）	23	台	

6	フロアマネージャー用端末	2	台	
7	その他必要な機器	1	式	
8	サーマルロール紙	60	巻	

※機器概要説明

機器名	用途
発券用タッチパネル及び制御 PC	項目別にした要件を発券するための画面及びシステムの制御 PC
レシートプリンタ	レシートを発券する小型プリンター
個別番号表示モニター	窓口番号や発券した番号を表示して市民にお知らせする窓口付近に設置するモニター
待合表示モニター（受付）	市民が順番などを確認するためのモニター
呼出操作端末（受付）	番号を呼び出すための機器
フロアマネージャー用端末	待ち状況や受付状況の把握、来庁者のケア、職員同士の連携を取るための職員用機器
呼出操作端末（交付）	書類を交付する専用窓口呼出用機器
交付システムモニター及び制御 PC	交付手続き中（発行処理中）の件数や交付呼出済みの番号を表示する画面及びシステムの制御 PC
バーコードリーダー	発券したバーコード付きの半券を機器で読み取り、呼び出しするための機器
待合表示モニター（交付）	交付書類待ちの市民が見る専用モニター。交付手続き中（発行処理中）の件数や交付呼出済みの番号を表示する。
バックヤードモニター	執務室の職員が市民の状況を確認するためのモニター
その他必要な機器	ケーブル類、ポールや機器を取めるラック等
サーマルロール紙	発券レシート

9 その他要件

- (1) 機器の管理や集計・統計等に必要なパソコンなどの周辺機器のほか、接続ケーブル、固定用具等の必要なものを用意すること。
- (2) 電力は、AC100Vを使用すること。
- (3) メイン PC の電源を入れることで残りの機器が自動起動すること。（呼出端末を除く）
- (4) 本システム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に支障とならないようにすること。
- (5) 本システムの落下・転倒や破損等を防止するなど、来庁者及び職員の安全対策を十分に講じること。

- (6) 設置工事に当たっては、市と協議の上、その指示に従うこと。
- (7) 維持管理、保守、撤去及び設置期間終了後の原状回復は、別途協議とする。

1 0 研修要件

本システムの機能を理解し、操作方法等を習得するために本稼働開始前に、次のとおり操作マニュアルを用いて操作研修を実施すること。

- (1) 導入するシステムの操作マニュアルを作成すること。
- (2) 関係する全ての職員を対象に、複数回の研修を本市庁舎にて実施すること。
- (3) 研修はオンラインまたは対面研修とし、対面研修の場合は研修内容の録画を行い、参加できなかった管理者等が後日確認できるようにすること。
- (4) 操作研修に必要となるPC等の機器は受注者が準備すること。
- (5) 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。

なお、移設にかかる費用については本契約に含めないものとする。

1 2 プロジェクト管理等

(1) プロジェクト管理等

①プロジェクト管理

- ・初回打ち合わせ時にプロジェクト計画書を本市に提出し、本市に来庁のうえ説明をすること。
- ・本業務に関する知識と理解、経験を有する業務従事者を確保する等、十分な体制を整備すること。また、提出したプロジェクト実施計画書の内容を変更する場合は、事前に本市の承認を受けること。
- ・業務体制の整備にあたっては、導入業務全体を総括する責任者を定めること。
- ・定期的に会議を開催し、定期的に本市へ状況報告すること。
- ・本市が業務の進捗状況や業務内容について支障があると認めた場合は、業務体制を含め速やかに対応策を検討し実施すること。

②プロジェクト体制

- ・受託者は、業務を円滑に進めるため、適切な責任者及び従事者を配置すること。
- ・業務遂行にあたっては、本業務に精通した技術者を配置、育成し、的確な対応が行える体制を維持すること。

③作業負担の軽減

- ・安全かつ最適な導入スケジュールを計画・立案し、できる限り本市が行う作業負担の軽減が図れる方法により実現すること。

1.3 納品物

本業務に関わる納品物として、以下書類を運用開始前までに提出するものとする。
なお、紙媒体・電子媒体それぞれ1部提出すること。

種類	内容	提出期限
プロジェクト計画書	プロジェクト計画・作業方針を記載	契約後の初回打合せ時
操作説明書	システムの利用方法を記載	操作研修実施まで
打合せ記録簿	打合せに必要な資料及び打合せ議事録	随時
事業報告書	その他業務に必要な資料	システム納品時

1.4 納品場所

納品物の納入先は、みどり市政策企画部企画課デジタル推進室とする。

1.5 再委託

本仕様書に基づく作業にあたっては、作業の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることは認めないものとする。

ただし、付随又は補助的な業務の再委託を行う場合は、事前に発注者に書面にて届出をしたうえで発注者の承認を得るものとする。

1.6 情報セキュリティ及び秘密の保持

受託者は、市の情報資産の安全性を確保するものとする。特に、個人情報の漏洩が起きないように細心の注意を払うものとし、また、業務の遂行上知り得た情報は他人に漏らしはならない。また、本業務の完了後においても同様とする。

また、セキュリティを確保するため、保守サポート期限切れの基盤、ソフトウェアライブラリ等の利用を行わないなど、セキュリティ面で脅威を与える可能性がある機器等を用いないこと。

1.7 支払方法

システム導入費及びシステム利用料に係る支払い方法は、発注者と受注者が協議の上、決定するものとする。

1.8 その他

- (1) 守秘義務

受注者は、本事業の履行に当たっては、業務上知り得た秘密を漏らし、または自己のために利用してはならない。なお、本事業終了後も同様とする。

- (2) 受注者が事業の実施に当たり、前記各号の規定に反した場合には、発注者は、委託契約額の一部または全部を返還させる権利を有するものであること。
- (3) 委託契約締結後に不正行為が明らかになったときは、契約を解除する。
- (4) この契約の履行に関して発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む）は、受注者がその費用を負担するものとする。ただし、その損害のうち発注者の責めに帰すべき理由により生じたものは、発注者の負担とする。
- (5) その他仕様書に記載されていない事項又は業務遂行上の疑義が生じた場合については、双方協議のうえ決定するものとする。

1 9 担当課

みどり市政策企画部企画課デジタル推進室

所在地：〒379-2395 群馬県みどり市笠懸町鹿 2952 番地

電話：0277-76-0962（課直通）

メールアドレス：dx@city.midori.gunma.jp