

那覇市窓口予約発券システム導入業務仕様書

1 件名

那覇市窓口予約発券システム導入業務

2 業務の目的

本業務は、国民年金やマイナンバーカードの電子証明書更新等の手続きを行う際、事前にオンラインで予約を行い、当該予約に合わせて受付番号を発券するシステムを導入するものである。

当該システムを導入することにより、手続きのため窓口に来庁する方の日別、時間帯別の来庁者数を平準化することで、市民の待ち時間や窓口混雑の解消を図り、より良い行政サービスを提供することを目的とする。

3 貸借期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

※契約締結日から令和8年3月31日までに機器等の導入を完了すること。

4 機器等の数量

- (1) 発券機 2台 (ロール紙対応)
- (2) 呼出し用機器 (タブレット等) 22台
- (3) 呼出し用モニター 2台 (縦50cm以下×横90cm以下)
- (4) 執務室用モニター 2台 (縦40cm以下×縦71cm以下)
- (5) 予約システム (オンラインで予約する環境)
- (6) ネットワーク及び関連機器一式

※(3)以外の機器については省スペース化すること。

5 設置場所

那覇市役所ハイサイ市民課 那覇市泉崎1丁目1番1号 (1階)

国民年金窓口及びマイナンバーカード交付窓口

6 業務内容

- (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 (呼出し用モニターの天吊り設置含む)
- (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。研修の規模としては職員 20 名程度（窓口業務受託事業者の職員含む）を対象として実施すること。

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。

7 基本的事項

- (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ことであること
- (2) 予約内容を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) 職員が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) 呼出し用モニターに受付番号を表示できること
- (7) システム及び機器は、導入後 3 年間は継続して利用できるように保守対応が可能であること。
- (8) 情報セキュリティに万全を期したシステムであること。

8 システム機能要件

- (1) オンラインで予約できる機能を備えており同様の環境で予約の変更や取り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。（年間のメール送付件数は 82,400 件を想定）
- (4) 事前予約者と当日来庁者を、時間枠で一元的に管理できる仕組みであること。
- (5) 当日の手続き毎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) 職員が予約、発券に係る設定や、手続き追加等をカスタマイズでき、即時に反映できること。また、カスタマイズについてはノーコードツールであること、カスタマイズ実施時に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、必要書類等の画像データ掲載や、外部リンクの貼付け、氏名、電話番号等、本市担当者が必要と考える入力項目が設

定できること。

- (9) 来序者ごと、日ごと、月ごとの予約件数、発券時刻、呼出時刻、対応終了時刻等を CSV 又は Excel データ等で出力できること。
- (10) 呼出し用端末については、①予約時間順、②発券順に自動で並び替え可能なこと。
- (11) 予約した手続きに誤りがあり、職員側で必要があると判断した場合、修正し、正しい手続きにて受付が行えること。

9 保守等要件

- (1) システム及び機器の保守期間は 3 年間とし、費用に含めること。
- (2) システム保守に係る対応については、電話・メール対応等で随時対応可能であること。
- (3) 使用機器の修繕・代替機器の対応については、迅速に行うこと。

10 納品物

- (1) 業務完了届
- (2) 機器等一式(一覧表)
- (3) 操作マニュアル

11 留意事項等

- (1) 成果物等に含まれる受託者又は第三者が権利を有する著作物等（以下、「既存著作物」という。）の著作権等は、個々の著作者等に帰属するものとする。
- (2) 納入される成果物等に既存著作物等が含まれる場合には、受託者が当該既存著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続きを行うものとする。