

京都府旅券事務所順番待ちシステムの構築・運用等業務仕様書

1 業務名

京都府旅券事務所順番待ちシステムの構築・運用等業務

2 業務の概要

京都府旅券事務所（以下「旅券事務所」という。）における申請・交付窓口の進行状況や旅券事務所外からも各窓口の順番の状況が確認できるシステムを構築し、業務運営の円滑化や府民サービスの向上を図る。

3 業務の内容

(1) 順番待ちシステムの構築

- ① 旅券事務所来所者に対して、申請及び交付窓口の進行状況表示を行う。
- ② 発券対応業務数：5業務以上設定可能であること。
- ③ 呼び出し可能窓口数：10窓口以上設定可能であること。
- ④ サーマルプリンターにより番号札の自動印刷・配布が可能であること。
※⑫のページへ来所者が容易にアクセスできるように QR コード等の印字が可能なもの。
- ⑤ 呼び出し桁数：3桁以上であること。
- ⑥ 呼び出し状況は、発券機から HDMI ケーブルを介し、ロビーに設置した液晶テレビモニターでわかること。
表示内容（業務内容別に進行状況、受付番号、呼出済受付番号）
※HDMI ケーブル及び液晶テレビモニターは京都府が別途調達する。
- ⑦ 窓口呼び出し時に音声で呼び出し、液晶テレビモニターで呼び出し表示がわかること。
- ⑧ ⑥⑦の液晶テレビモニター表示内容は、受付窓口の対応業務変更の際し、旅券事務所側で表示内容の修正が可能であり、進行状況により発券対応しない場合は、対応業務を非表示とできる機能を有すること。
- ⑨ 日付の変更又は業務終了に伴い発券番号のリセットがされること。
- ⑩ 将来的に、ロビー内の混雑緩和のため、希望する来所者に対しメール等で呼び出せる機能を容易に追加することができること。
- ⑪ インターネット上に進行状況（待ち組数、待ち時間等）がリアルタイムで配信可能であるページを作成し、運用、管理を行うこと。
- ⑫ インターネット上に来所者個人の進行状況（待ち組数、待ち時間等）がリアルタイムで配信可能であるページを作成し、運用、管理を行うこと。
※⑫のページは④の番号札上から容易にアクセスできるように QR コード等で印字すること。
- ⑬ 将来的に、インターネット上での予約システム機能を、容易に追加すること

ができること。

- ⑭ 管理画面において、窓口別、月別及び日別で受付数と案内数、案内時間の平均がわかること。

(2) 順番待ちシステムの機器の設置等

受託者は下記の機器の設置及び設定工事を行うとともに、ネットワーク設定等を行う。

内 容	数量	単位
①発券機 タッチモニター、サーマルプリンターにより番号札の自動印刷・配布が可能なもの。	2	台
②操作機 呼び出し用タブレット端末 (Wi-Fi 利用を想定) 呼び出しシステムが運用可能な設定がされているもの。	4	台

※機器について、3業務の内容(1)順番待ちシステムの構築要件①～⑭を可能とすること。

※①発券機、②操作機についてはリースではなく京都府による買取とすること。

(3) システムの運用及びサポート体制

- ①システム運用は令和6年7月1日から令和7年3月31日までを想定するが、旅券事務所と協議の上決定すること。

※費用積算は7月1日開始を想定して行うこと

- ②上記開始日から24時間年中無休のサポート体制があること。

(4) セキュリティ

- ① 個人情報及びシステムに関するデータは、受託者の責任のもと、受託者のクラウドサーバにて保管し、受託者のクラウドサーバへの攻撃及び情報漏洩対策を行うこと。
- ② システムで使用する端末は、ウィルス対策ソフト等でウィルス対策を行い、また、内外部から端末への書き込みができない等の対策を行うこと。

4 委託期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

5 設置場所

京都府旅券事務所

(京都市下京区烏丸通塩小路下る東塩小路町901番地 京都駅ビル8階)

レイアウトは別添図面参照

6 設置工事日

契約締結日から令和6年●月末日までの土曜日若しくは祝日
(日程は旅券事務所と協議の上決定すること)

7 守秘義務・個人情報保護

- ・受託者は、業務上知り得た情報を第三者(関係業界や団体を含む。)に漏らしたり、開示してはならない。また、本業務遂行以外の目的に使用してはならない。これらのことは、本契約終了後においても同様とする。
- ・受託者がシステム運用上、メールアドレス等の個人情報を利用者から収集する場合は、受託者の責任のもと収集、保管、管理を行い、第三者に個人情報を渡してはならない。

8 業務完了報告書

受託者は、業務完了後に業務の実績をとりまとめの上、京都府旅券事務所あて業務完了報告書を提出すること。

9 その他

- ① 受託者は、契約後速やかに旅券事務所と打ち合わせを行い、作業内容、作業日程等について十分な調整を図り、作業計画書を提出すること。なお、作業が円滑に行われるよう、作業責任者を選任すること。
- ② 順番待ちシステム機器の搬入・設置作業は、旅券事務所の受付業務を行っていない日・時間帯に行うこと。
- ③ 順番待ちシステム機器の運用開始前に、旅券事務所に各機器の基本操作、表示内容の設定・変更方法等について十分な説明を行うこと。
- ④ ③に関して操作等の手順を記載したマニュアルを提出すること。
- ⑤ 順番待ちシステム機器を搬入・設置する際は、他の機器を毀損しないよう細心の注意を払うこと。
- ⑥ 建物や設備等に損傷を与えた場合は、受託者の負担において現状に復帰すること。
- ⑦ 順番待ちシステム機器の搬入・設置に伴う運搬、設定・機能試験、仕上げ等に要する経費は、全て受託者の負担とする。
- ⑧ 作業に際し、発生した梱包材料、ゴミ等に関しては、受託者が処理・清掃を行うこと。
- ⑨ 順番待ちシステム機器が常時正常な状態で使用できるよう、点検・調整の依頼があった時、その他使用に支障が生じた時は速やかに対応すること。また、必要に応じて適切な操作方法等の指導を行うこと。
- ⑩ 順番待ちシステム機器等の現状の設置状況等について現場確認が必要な場合は、事前連絡の上、日程を調整すること。
- ⑪ 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じたときは、旅券事務所と協議すること。