

## 機能要件一覧

本機能要件一覧は、本市が本業務において実現したい機能水準を示すものであり、実現方法、技術方式、機器構成等を特定又は限定するものではない。提案者は、各要件の要求水準を満たしたうえで、市民サービスの向上および職員負担の軽減の観点から、より効果的・効率的な実装方法について自由に提案すること。

	仕様	備考
来庁者向け受付端末 (ハードウェア)	1 来庁者が直感的に操作可能な受付端末を提供できること。	
	2 AC100V電源およびネットワーク接続のみで稼働可能であり、特別な工事を要しないこと。	
来庁者向け受付端末 (ソフトウェア)	3 ユニバーサルデザインに配慮した画面設計であること。	
	4 ボタンや文字サイズを調整可能であること。	
	5 手続きの追加・変更に際し、画面遷移の数や順序を職員が設定変更できること。	
	6 日本語に加え、英語等の多言語表示および発券に対応していること。	
	7 整理券のレイアウト変更および画像データを印字できること。	
	8 1回の受付操作により、同一手続内容の整理券を複数枚同時に発券できること。(窓口提出用及び利用者控え等)	
予約機能および受付 連携	9 来庁前に予約した利用者のチェックインが可能であること。	
	10 二次元コード窓を用いた予約情報の迅速な照合が可能であること。	
	11 スマートフォンやPC等を所持していない来庁者についても、来庁時に本人が自ら操作することで当日の受付または予約が可能であること。	
	12 当日及び翌日以降の予約を管理できること。	
呼出表示モニター	13 呼出し時に音声(チャイム音や合成音声等)による通知ができること。	
	14 モニターごとにレイアウト(窓口表示、文字サイズ、文言等)を設定できること。	
	15 呼出し以外の時間帯に、画像や動画を表示できること。	
	16 不在者発生時にその情報をリアルタイムに反映できること。	
職員用端末(機能)	17 複数課に跨る手続きにおいて、他窓口へ情報を引き継ぐ機能を有すること。	
	18 予約者を優先的に呼び出す設定が可能であること。	
	19 任意の整理券番号を指定した直接呼出しができること。	
	20 受付中・保留中の案件に対し、一時中断や担当変更が可能であること。	
	21 当日の予約状況をリアルタイムに一覧で確認できること。	
	22 職員による代理予約、代理チェックイン、整理券の代行発行が可能であること。	
	23 呼出しに回答しない来庁者に対し、SMS等により個別通知できる機能を有すること。	
データ管理機能・分 析機能	24 条件指定による統計情報の集計が可能であること。	
	25 予約・整理券データをCSV形式等で出力できること。	
	26 稼働状況を視覚的に把握できるダッシュボード機能を有すること。	

	仕様	備考
管理システム（共通基盤）	27 インターネット経由で利用可能なクラウド型サービスであること。 28 IP制限等によるアクセス制御が可能であること。 29 窓口ごとの稼働時間や開庁日を職員が迅速に設定変更できること。 30 予約時や対応終了後に、SMSやメールによる自動通知が可能であること。	
表示用端末（ミニPC等）	31 呼出表示や案内表示等を行うための表示用端末を提供できること。 32 有線または無線によるネットワーク接続に対応していること。 33 HDMI等の標準的な映像出力端子を備え、既設の大型モニターへ表示できること。	
予約サイト機能	34 ブラウザ上で動作する予約サイトを提供できること。 35 画面デザインや入力項目を職員が設定・編集できること。 36 利用者自身で予約キャンセルが可能であること。	