

座間市予約受付発券システム導入委託に係るプロポーザル質問回答書

いただいた質問への回答は以下のとおりです。

No.1	
質問	【座間市予約受付発券システム導入委託仕様書(案)】 予約受付発券システムについて、「事前予約」「当日予約」を問わず、来庁者は予約が必須となる完全予約制の運用を想定しておりますでしょうか。 もしくは、「予約なし」の窓口や、「予約あり」「予約なし」が混在する運用も想定されておりますでしょうか。
回答	「事前予約」「当日予約」を含む予約来庁を基本としつつ、予約あり・予約なしが混在する運用を想定しています。運用イメージとしては病院の外来受付(予約患者と予約なし患者が併存する運用)に近い形を想定しています。

No.2	
質問	【機能要件一覧 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】 上記について、庁内ネットワーク(インターネット環境)は使用可能でしょうか。 また、特別な工事とはどのような工事が該当しますでしょうか。
回答	庁内ネットワーク(LGWAN等を含む内部ネットワーク)の使用は想定しておりませんが、市が用意するインターネット環境の利用は可能です。 また、「特別な工事」とは、機器設置にあたり必要となる配線工事、床・壁への固定、什器の加工や設置場所の改修等の工事を想定しています。

No.3	
質問	【機能要件一覧 23/呼出しに応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】 上記について、SMS等の送信にあたり来庁者にパーミッションを取る必要があると考えます。 本機能はパーミッションが取れた来庁者限定と捉えて問題ないでしょうか。
回答	当該機能については、SMS等による通知にあたり、来庁者本人から事前にパーミッション(同意)が得られている場合に限って利用する想定で問題ありません。 パーミッションが得られていない来庁者に対して、SMS等による個別通知を必須とするものではなく、運用や提案内容に応じた対応を想定しています。

No.4	
質問	<p>【機能要件 25／予約・整理券データを CSV 形式等で出力できること】 上記について、「予約・整理券データ」とはどのようなデータでしょうか。</p>
回答	<p>本要件における「予約・整理券データ」とは、来庁者の受付状況や呼出し状況を把握・集計するための基本的な管理データを想定しています。具体的には、次のような項目を含むデータを想定しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予約番号/整理番号、・受付日時、・対応開始時刻/対応終了時刻、・対応窓口、・対応状況(対応済、不在、キャンセル) <p>これらのデータを CSV 形式等で出力でき、業務分析や実績集計に利用できることを想定しています。</p>

No.5	
質問	<p>【機能要件 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】 上記について、「稼働状況」とはどのような状況でしょうか。 また、リアルタイム性は必要でしょうか。</p>
回答	<p>本要件における「稼働状況」とは、予約・受付・窓口対応の進捗や混雑状況を把握できる状態を想定しています。具体的には、次のような状況を視覚的に確認できることを想定しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付済み人数、・待ち人数、・呼出し中、対応中、対応済みの件数、・窓口ごとの稼働状況 <p>また、ダッシュボードは原則としてリアルタイムもしくはそれに準ずる更新頻度で稼働状況を把握できることが望ましいと考えていますが、更新間隔や表示方法の詳細については提案内容に委ねます。</p>

No.6	
質問	機能要件一覧について、満たせない要件がある場合でも参加可能でしょうか。
回答	<p>機能要件一覧に記載している要件については、すべて満たすことを必須としています。そのため、機能要件一覧のいずれかを満たせない場合は、本プロポーザルへの参加はできません。</p> <p>なお、要件の解釈や対応可否については、本質問回答をもとに十分ご確認のうえご提案ください。</p>

No.7	
質問	<p>「座間市予約受付発券システム導入委託仕様書(案)」3(5)にシステム基盤(クラウド運用)とありますが、「座間市予約受付発券システム導入に係るプロポーザル実施要領」2(2)の目的を満たし、且つさらなる来庁者の利便性向上が見込める提案であれば、全てがクラウド型ではない発券システムでもプロポーザルでのご提案機会はいただけますでしょうか。</p> <p>(発券・呼出し等の機能はオンプレミス型、予約等の web サービスはクラウド型となります。)</p>
回答	<p>「座間市予約受付発券システム導入委託仕様書(案)」3(5)に記載のとおり、本件においてはシステム基盤をクラウド運用とすることを前提要件としています。</p> <p>そのため、「座間市予約受付発券システム導入に係るプロポーザル実施要領」2(2)の目的を満たし、かつ来庁者の利便性向上が見込める提案であっても、発券・呼出し等の機能をオンプレミス型とし、予約等の一部のみをクラウド型とする構成(ハイブリッド構成)は、本プロポーザルの対象外となります。</p> <p>本件でクラウド運用を前提としている理由は、現在進めているフロントヤード改革の一環として本システムを位置づけているためです。今後、窓口配置やカウンター構成の見直しなど、庁舎内レイアウトの変更を段階的に行うことを想定しており、クラウド運用とすることで、物理的な制約を受けにくく、柔軟な配置変更や運用変更に対応できることを重視しています。</p> <p>本プロポーザルの参加にあたっては、発券、呼出し、予約管理等を含むシステム全体をクラウド運用とする構成での提案が必須となります。</p>

No.8	
質問	<p>「座間市予約受付発券システム導入に係るプロポーザル実施要領」3に参考予算限度額の総額およびイニシャル費用・ランニング費用それぞれの上限についての記載がありますが、総額が限度額を超過しない、且つランニングコストの減額により、複数年にわたる運用をした場合のコストの総額が下がる想定のご提案であれば、イニシャル費用が上限を超過するご提案であってもプロポーザルでのご提案機会はいただけますでしょうか。</p>
回答	<p>「座間市予約受付発券システム導入に係るプロポーザル実施要領」3に記載している参考予算限度額の総額、ならびにイニシャル費用およびランニング費用それぞれの上限額については、議決を得た予算に基づく前提条件として設定しています。そのため、費目間の調整は想定しておりませんので、各費目の上限額を超過する提案はお受けできません。</p> <p>本プロポーザルへの参加にあたっては、総額、イニシャル費用、ランニング費用のすべてが、実施要領に記載した上限額の範囲内となる提案をお願いします。</p>

No.9	
質問	「機器要件一覧」の表示用端末(ミニPC等)とは、「座間市予約受付発券システム導入委託仕様書(案)」5の中の呼出用モニタのことを指しているという認識でよろしいでしょうか。
回答	「機能要件一覧」に記載している表示用端末(ミニPC)とは、「座間市予約受付発券システム導入委託仕様書(案)」5に記載の呼出用モニタに表示を行うための端末を想定しています。呼出用モニタそのものではなく、当該モニタに呼出情報等を表示するための制御・表示用の端末(ミニPC等)を含めた構成を想定しており、仕様書5の呼出用モニタの機能を実現するための一部として位置づけています。

No.10	
質問	コスト算出するにあたり、「座間市予約受付発券システム導入委託仕様書(案)」5の中の執務室向けモニタの大きさと設置方法をご教示いただく事は可能でしょうか。
回答	「座間市予約受付発券システム導入委託仕様書(案)」5に記載している執務室向けモニタについては、現時点で厳密な仕様指定は行っていませんが、一般的な視認性を確保する点から、概ね32インチ以上のモニタを想定しています。 また、設置方法については、容易に可動できる状態での設置を前提としており、壁面への恒久的な取付け、天吊り設置、配線工事等を伴うものは、特別な工事に該当するため想定しておりません。 卓上設置やスタンド設置など、工事を伴わず、設置・移設が容易な方法による運用を想定しており、詳細な設置方法や仕様については、これらの前提条件を踏まえたくうえで、事業者からの提案内容に委ねます。

No.11	
質問	コスト算出するにあたり、庁舎レイアウト図や各機器の設置場所が示されている資料をご提供いただく事は可能でしょうか。
回答	本件は、特別な工事を伴わず、容易に設置・移設しながら運用できることを前提としているため、機器の詳細な設置レイアウトや固定的な配置を事前に定めることは想定していません。そのため、庁舎レイアウト図や各機器の具体的な設置位置を示した資料提供は行いません。一方で、コスト算出および提案が可能となるよう、「座間市予約受付発券システム導入委託仕様書(案)」において、設置階ごとの機器種別および想定台数を記載しています。 事業者におかれましては、これらの情報をもとに、一般的かつ合理的な想定により積算および提案を行ってください。 初期の設置位置や配置については、受託候補者決定後、協議のうえ調整することを想定しています。

No.12	
質問	機能要件一覧 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。 ⇒「窓」は「等」の誤字でしょうか。 またこちらの要件は発券機のスキャナーで QR コードを用いたチェックインが可能であれば満たすと判断してもよいでしょうか。
回答	機能要件一覧10に記載している「二次元コード窓」については、「等」の誤字です。 正しくは、「二次元コード等を用いた予約情報の迅速な照合が可能であること。」となります。 また、本要件については、発券機等に搭載されたスキャナーにより、二次元コードを用いて来庁者のチェックイン(予約情報の照合)が可能であれば、要件を満たすものと判断します。 読み取り方法や機器の形態については特定しておらず、迅速かつ円滑に予約情報の照合が行えることを重視しています。

No.13	
質問	機能要件一覧 15 呼出し以外の時間帯に、画像や動画を表示できること。 ⇒これは呼出し中の番号に並列して投影する形式でも問題ないでしょうか。
回答	機能要件一覧15に記載している内容については、呼出し以外の時間帯に画像や動画を表示できることを求めるものであり、表示形式は限定していません。そのため、呼出し中の番号表示と並列して、画像や動画を投影する形式であっても問題ありません。 呼出し情報の視認性を確保したうえで、来庁者への案内や情報提供を目的とした画像・動画表示が可能であれば、本要件を満たすものとします。

No.14	
質問	機能要件一覧 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。 ⇒「整理券の代行発行」には印刷することまで含まれるでしょうか。発番だけで条件を満たしているでしょうか。
回答	機能要件一覧 22 に記載している「整理券の代行発行」については、職員による操作にて整理番号を発番し、システム上で受付・呼出し管理が行える状態とすることを求めるものであり、整理券を印刷することまでは必須としておりません。 内部的に整理番号が付与され、来庁者数や手続内容等を管理できる状態とすることができれば、本要件を満たすものと判断します。 具体的な運用方法(職員が発番するか、発券機を利用してもらうか等)については、窓口の混雑状況に応じて柔軟に使い分けることを想定しており、その詳細は提案内容に委ねます。