

別府市窓口予約発券システム導入業務仕様書

1 件名

別府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、本市が推進する「フロントヤード改革」の一環として導入するものである。基本方針として、まずは「別府市公式スーパーアプリ」を通じた電子申請により「市役所に行かなくていい環境」を構築する。その上で、転入・転居・結婚・出産等のライフイベントに伴いどうしても来庁が必要な手続きについては、同アプリからの事前予約を原則とすることで、「窓口で待たなくていい環境」を提供する。

将来的には、本市における大部分の窓口対応を事前予約制へと移行することを見据え、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し、市民の待ち時間や窓口混雑の抜本的な解消を図る。

また、受付対応はスーパーアプリ経由を基本としつつも、多様な市民ニーズやデジタルデバインドに配慮し、将来的には本市公式ホームページからのWeb 予約や、電話経由での予約等、複数チャネルからの予約受付をシステム上で一元管理できるオムニチャネル対応の基盤として整備することを目的とする。

3 委託期間

契約締結後から令和9年3月31日まで

なお、本業務は、導入構築期間、移行期間、本運用期間、保守運用期間を含むものとする。

※ 現在稼働中の窓口事前予約システムとの切替を伴うため、受託者は現行事業者及び本市と十分に協議し、窓口業務及び予約受付業務を停止させることなく移行を実施すること。

なお、現行実証運用事業者以外が受託した場合は、契約締結後速やかに移行作業に着手し、現行事業者の撤去スケジュールに合わせて必要な機器及びシステムの導入を完了すること。

※ 後述する別府市公式スーパーアプリとの API 連携及び結合テストについては、スーパーアプリ側の開発スケジュールと同調し、令和9年度1月中旬に完了させること。

4 機器等の仕様および数量

別表 1 「導入機器一覧」のとおり

5 設置場所

別府市役所 別府市上野口町 1 番 15 号

※ 詳細な設置場所は、別表 1 導入機器一覧を参照のこと。

6 業務内容

前項の設置場所にかかる各窓口の実情に合わせた番号発券機及び番号表示モニターを設置、ディスプレイ等に番号を表示し、音声案内と併せて来庁者を窓口へとスムーズに案内する。番号発券機はオンライン予約と連動したものとする。

予約発券システムの導入及び本契約業務の実施に必要な機器等一式、その導入及び構築、消耗品一式の調達、運用・保守業務の実施、必要な報告を行う。ネットワーク（インターネット回線含む）の設置及び配線工事を行う。受注者は、本契約業務を本仕様書に基づき履行するものとする。

(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（スタンド組立およびモニター設置）

(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整備及び設定

(6) 別府市公式スーパーアプリとの API 連携に係る環境構築および調整業務一式

(7) システム稼働確認

(8) 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 40 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 現行実証運用システムからの移行要件

本業務は、現在別府市において実証運用中の窓口予約発券システムから本システムへの移行を含むものである。

(1) 受託者は、本市及び現行実証運用事業者と十分に協議し、窓口業務に支障を生じさせることなくシステム及び機器の導入、切替及び本稼働を実施す

ること。

- (2) 受託者は、契約締結後速やかに移行計画書を作成し、本市の承認を得ること。移行計画書には、導入スケジュール、機器搬入計画、設定作業、データ移行、試験計画、切替手順、障害発生時の対応手順及び体制を含むものとする。
- (3) 現行実証運用事業者以外の事業者が受託した場合は、現行実証運用事業者が契約終了後 1 か月以内に機器等を撤去する予定であることを踏まえ、当該撤去時期に合わせて本システムを導入し、窓口業務に支障を生じさせないこと。
- (4) 現行実証運用事業者が受託した場合は、実証運用期間終了後に本運用へ円滑に移行できるよう必要な設定変更、環境整備及び試験を実施すること。
- (5) 受託者は、本市が必要と認める場合、現行システムに登録された予約情報、設定情報その他本市業務に必要なデータについて移行作業を実施すること。移行対象データ及び移行方法については本市と協議のうえ決定する。
- (6) 受託者は、本番切替前に総合試験及び切替リハーサルを実施し、本市の承認を得ること。
- (7) 切替作業により窓口予約受付及び番号発券業務を停止させる場合は、事前に本市の承認を得ることとし、停止時間は必要最小限とすること。
- (8) 受託者は、切替後の安定稼働を確認するため、本運用開始後 1 か月間を重点支援期間として障害対応及び運用支援を実施すること。

8 システム基本要件

(1) 基本要件

- ア 本システムは Web システムとし、クラウド型 (SaaS) サービスとして提供されること。
- イ 職員がシステム設定を変更できる管理機能を有すること。設定作業は専門的なプログラミング知識を必要としないこと。また、手続きの追加、窓口構成、端末及びモニター等の設定変更が可能であること。
- ウ 呼出用機器 (タブレット端末等)、窓口端末及び表示モニターについては、特定の専用機器に依存せず、市が保有する既存の PC、タブレット等を含む汎用的なウェブブラウザ搭載端末で利用可能な構成であること。
- エ 多様な利用者に配慮し、オンライン予約画面及びチェックイン端末画面において、多言語表示 (少なくとも英語対応) 及びユニバーサルデザインに配慮したユーザーインターフェースを標準機能として備えること。

(2) 予約管理機能要件

- ア インターネット及び番号発券機（チェックイン端末）から予約登録、変更及びキャンセルを行えること。
- イ 予約の仕組みは、事前予約者を優先する割込み方式ではなく、事前予約者及び当日来庁者を同一の時間枠管理のもとで一元的に運用できること。
- ウ 時間枠の管理は、窓口職員及び担当手続きを関連付けて設定でき、最適な予約枠を構成できること。
- エ 手続きごとに、予約受付の有無及び通常発券のみの運用を任意に設定できること。
- オ オンライン予約ページに表示する文言、案内表示及び画面構成を任意に設定できること。
- カ 同一利用者による重複予約を防止するため、予約件数の上限を設定できること。
- キ 予約受付時に利用者の氏名、生年月日、電話番号、メールアドレスその他市が指定する情報を取得できること。また、取得項目については手続きごとに必須又は任意を設定できること。取得した情報は予約情報として管理画面で確認及び管理できること。
- ク 電話番号又はメールアドレス宛てに、リマインド通知（メール又は SMS）を送信できること。また、通知内容及び送信タイミングを手続きごとに設定できること。
- ケ 手続きごとに受付可能な曜日及び時間帯を設定できること。
- コ 複数の窓口をまたぐ手続きにおいて、次の窓口への転送時に市民に再発券の手間をかけず、発券時の番号を引き継ぐ機能を有すること。また、聴取情報の連携機能や、複数の手続きの予約を 1 人の予約として管理し、1 枚 の整理券で各窓口にて時間通りに手続きが受けられる機能を有すること。
- サ オンライン予約については、利用者登録を必須とせず、ゲスト利用による予約登録、変更及びキャンセルが行えること。
- シ スーパーアプリ、市公式ホームページ、電話受付その他複数の受付チャネルから登録された予約を一元管理できること。
- ス 市公式ホームページ等から直接利用可能なオンライン予約ページを標準で提供すること。また、将来的な外部システム連携に対応できる API 又は同等の連携機能を有すること。
- セ コールセンター担当者又は市職員が、電話予約等に対応するため管理画面から容易に代理予約及び予約枠の確保を行えること。
- ソ 予約枠管理については、単純な件数管理ではなく、窓口ごと及び業務

ごとに設定した想定処理時間に基づき、利用可能な予約枠を自動算出する動的なキャパシティ管理機能を有すること。

タ 職員の休憩時間、勤務シフトその他窓口運営状況に応じて、一時的な窓口処理能力の変更を容易に設定できること。

チ 繁忙期、閑散期その他特定期間について、窓口数、受付可能件数及び想定処理時間を期間指定により柔軟に変更できること。

ツ 職員はノーコード又はローコードにより、予約枠設定、手続きメニュー設定及び予約ページ構成の変更を行うことができ、当該変更は速やかに反映されること。また、通常運用においてベンダーへの追加費用を要しないこと。

テ オンライン予約ページにおいて、説明文、画像、添付資料、外部リンク及び任意の入力項目を設定できること。

ト 職員が予約内容を確認し、必要に応じて受付手続きの変更又は補正を行えること。

(3) 受付・発券・呼出機能要件

ア 予約内容に応じた受付番号を発券できること。

イ 発券済みの来庁者情報を執務室用モニター等で確認できること。

ウ 職員が呼出端末を操作し、音声による受付番号の呼出しを行えること。

エ 呼出しモニターに受付番号を表示できること。

オ 混雑情報表示機能を有すること。

カ 当日の手続きごとの発券状況（発券枚数、待ち人数、待ち時間、平均対応時間等）をリアルタイムで確認できること。

(4) 統計・分析機能要件

ア 来庁者、職員、窓口及び手続きごとに、予約件数、受付件数、発券時刻、呼出時刻、待ち時間、対応時間及び対応終了時刻等の運用データを集計し、平均値、最大値及び最小値を含む形式で出力できること。

イ 出力対象期間を任意に指定でき、CSV 形式又は Excel 形式等で出力できること。

ウ 予約データ及び来庁実績データを集計・可視化するダッシュボード機能を有すること。

エ 曜日別及び時間帯別の利用状況分析を可能とし、窓口混雑予測、人員配置最適化その他 EBPM に基づく業務改善に活用できること。

(5) 運用・保守要件

ア システム及び関連機器について、継続的な利用を可能とする保守体制を有すること。

イ クラウドサービスとして、市の業務に支障を与えることなく、定期的

な機能改善及びセキュリティパッチの適用を実施できること。

ウ 前号の機能改善及びセキュリティパッチ適用については、原則として追加費用を要せず自動的に実施されること。

(6) 情報セキュリティ要件

ア クラウドサービス

- ① クラウドサービスは、ISMAP 登録サービス又はこれと同等以上の情報セキュリティ水準を有するものとし、当該水準について第三者認証、政府機関による認定制度又は国際標準規格への適合その他客観的資料により確認できること。
- ② 利用者情報及び業務データは、日本国内のデータセンターに保管されること。
- ③ 通信経路は TLS1.2 以上により暗号化されること。
- ④ 保存データについて暗号化措置を講じること。

イ 認証・アクセス制御

- ① 利用者認証は、利用者 ID 及びパスワードによる認証を必須とすること。
- ② 管理画面へのアクセスは、本市が指定する端末又はネットワークからのみ許可することとし、原則として IP アドレス制限によるアクセス制御に対応できること。
- ③ 受託者は、IP アドレス制限を実装しない構成を提案する場合は、本市が求める情報セキュリティ水準を満たす代替措置を講じるものとし、その内容及び有効性を提案書に明記し、本市の承認を得ること。
- ④ 本市が求める情報セキュリティ水準を確保するため、少なくとも次の各号に掲げる措置又はこれらと同等以上の情報セキュリティ対策を講じること。

ア 本システムを利用する端末は、本システム専用端末として構成し、本市が許可した Web ブラウザ又は本システム以外の利用を制限できること。

イ 本市が許可しない Web サイトへのアクセスを制限できること。

ウ Google Workspace、Microsoft 個人アカウント、Gmail、Yahoo! メールその他私的メールサービス及び本市が許可しないクラウドサービスへのアクセス又は利用を制限できること。

エ Google Drive、OneDrive（個人用）、Dropbox その他本市が許可しないオンラインストレージへのアクセス又はファイル保存を制限できること。

オ 業務に不要なアプリケーションのインストール及び実行を制限できること。

カ USB メモリその他の外部記録媒体の利用を制限できること。

キ 端末内へのファイル保存、ブラウザダウンロード、ブラウザキャッシュその他個人情報が不要に保存されることを防止できること。

ク URL フィルタリング、マルウェア対策、ランサムウェア対策その他不正通信を防止する措置を講じること。

ケ 本システムを利用する端末については、本システム専用端末として安全に運用できること。なお、その実現方法は問わず、キオスクモード、端末管理（MDM）、ゼロトラストネットワークアクセス（ZTNA）その他同等以上の技術又は運用により、本項各号に掲げる情報セキュリティ水準を確保できること。

- ⑤ システム管理者は、本システムの利用者管理、権限管理、各種設定変更その他本システムの運用に必要なすべての管理機能を利用できること。本システムは、将来的に本市が導入する認証基盤（Microsoft Entra ID、OpenID Connect その他同等の認証基盤を含む。）との連携による多要素認証（MFA）に対応できる拡張性を有すること。なお、本調達において当該認証基盤との連携機能の実装は必須としない。
- ⑥ 利用者ごとに権限を設定できること。また、システム管理者が各利用者に対し、閲覧、登録、変更、取消し、各種設定変更その他必要な権限を任意に付与又は変更できること。
- ⑦ 権限設定は、少なくともシステム管理者、一般職員、窓口業務受託事業者その他本市が必要と認める利用者区分ごとに設定できること。また、システム管理者は各利用者区分に対する権限を任意に設定、変更及び管理できること。
- ⑧ 管理画面は、一定時間操作が行われない場合、自動的にログアウトする機能を有すること。

ウ 監査・ログ管理

- ① アクセスログ及び操作ログ（ログイン、閲覧、登録、変更、削除、設定変更等）を記録し、管理者が検索及び確認できること。
- ② ログについては必要に応じて出力できること。
- ③ 情報セキュリティインシデント発生時の対応体制及び連絡体制を整備していること。

エ API 及び外部連携

- ① 本システムは、本市が将来的に導入又は利用する他システム、都市

OS、電子申請システム、CRM、BI ツール及び生成 AI サービス等との連携を前提とし、特定事業者固有の技術又は非公開仕様への依存を最小限とすること。

- ② 本市又は本市が指定する第三者事業者が API を利用する場合、合理的理由なく制限してはならない。
- ③ API 利用に追加費用が発生する場合は、その内容を契約締結後速やかに書面で提示すること。

オ バックアップ・災害対策

- ① 利用者情報、予約情報、来庁履歴情報、統計情報及びシステム設定情報について定期的にバックアップを取得すること。
- ② バックアップデータについても保存データと同等以上の情報セキュリティ対策を講じること。
- ③ システム障害、機器故障、人的ミスその他の事由によるデータ消失時にバックアップから復旧できること。

カ 端末セキュリティ

- ① 本システムで利用する OS、Web ブラウザ及び関連ソフトウェアについては、セキュリティ更新プログラムを適切に適用し、既知の脆弱性への対策を継続的に実施すること。
- ② 本システムへアクセスする管理 PC、呼出端末その他職員が利用する端末については、端末認証、アクセス制御、マルウェア対策及びソフトウェア更新管理等の情報セキュリティ対策を講じること。
- ③ 職員端末は OS 標準機能又は同等以上の機能によるディスク暗号化を実施すること。
- ④ 職員端末は、一定時間操作が行われない場合、自動的に画面ロック又はセッションロックを実施できること。ロック時間は本市と協議の上設定できること。
- ⑤ 職員端末の紛失又は盗難時に備え、管理者が遠隔からアクセス遮断、利用停止又は保存データの消去等の措置を実施できること。
- ⑥ 端末には不要な個人情報情報を保存しない構成とし、ブラウザキャッシュ、ダウンロードファイル及び一時ファイル等に個人情報が必要に残存しないよう対策を講じること。
- ⑦ 受託者が端末を管理することを原則としつつ、本市の事業継続又は障害対応に必要な管理情報は、本市と協議の上、適切に提供及び管理できること。

キ 個人情報保護

- ① 本システムが取得する個人情報については、利用目的達成後は速や

かに削除又は匿名化できること。

- ② 予約情報に含まれる個人情報について、本市が保持期間を設定でき、保持期間経過後は自動的に削除又は匿名化できること。
- ③ 削除又は匿名化した個人情報は、統計分析等に必要な場合を除き復元できない状態とすること。

ク 窓口端末の運用制御

- ① 管理 PC 及び呼出端末については、Windows11 Pro 以上の標準機能（Assigned Access（キオスクモード）等）を利用し、本市が指定する Web ブラウザ又は本システム（SaaS）のみを利用できる構成で納品すること。
- ② 一般職員が利用する端末では、業務に不要なアプリケーションの起動、OS 設定の変更、指定されたサイト以外へのインターネットアクセス及びローカルファイル操作等を制限し、本システムの利用に限定できること。

（7）相互運用性及びベンダーロックイン防止要件

- ア 本システムは、標準的かつ公開されたインターフェースを備え、他システムとの連携を容易に実現できること。
- イ 本システムは、REST API、Webhook その他標準的な連携方式に対応し、外部システムとの双方向連携を実現できること。
- ウ API 仕様については、OpenAPI Specification (OAS) 3.0 以上又はこれと同等以上の標準仕様に基づく定義書を提供できること。
- エ 認証方式は OAuth2.0、OpenID Connect その他業界標準の認証方式に対応できること。
- オ 本システムに登録された予約情報、来庁履歴情報、統計情報、設定情報、マスタ情報その他本市業務に必要な情報について、本市が要求した場合は CSV、JSON 又は XML 等の一般的な構造化データ形式で出力できること。
- カ 前号の出力に当たっては、データ項目定義書及びコード体系等の説明資料を提供できること。
- キ 予約枠設定、窓口設定、手続き設定その他システム運用に必要な設定情報についても、本市が再利用可能な形式で出力できること。
- ク 本市がシステム更改又は他システムへの移行を実施する場合において、受託者は移行に必要なデータ抽出、仕様説明及び技術支援を行うこと。
- ケ 本システムの利用に当たり、本市又は本市が指定する第三者事業者による API 利用について、合理的理由なく制限を設けないこと。

コ 本システムに係る API の利用条件、利用制限その他外部連携に関する条件については、契約締結後速やかに本市へ書面により提示すること。

サ API 利用条件又は外部連携条件を変更する場合は、事前に本市へ通知し、本市業務に支障を生じさせないこと。

(8) ネットワーク要件

ア 受託者は、本システムが安定して稼働できる通信環境を整備すること。

イ 通信環境は、窓口業務に支障を生じさせない通信品質及び可用性を確保すること。

ウ 将来的な窓口レイアウト変更、設置場所の変更、窓口増設その他の運用変更柔軟に対応できる構成とすること。

エ 機器の移設又はレイアウト変更時においても、大規模な配線工事を伴わず、短期間かつ効率的に運用変更できる構成とすること。

オ 通信回線、通信機器その他通信環境の維持に必要な費用は保守運用費に含めること。

カ 受託者は、提案する通信方式について、通信品質の確保方法、障害発生時の対応及び将来拡張性を提案書に記載すること。

9 機器の機能および仕様

設置する端末及び表示装置等の機能及び仕様は次のとおりとする。なお、本仕様に示す内容を満たす場合は、事業者独自の提案を妨げないものとする。

(1) 受付・発券端末要件

ア 整理券には、発券日時、受付番号、案内文その他必要な情報を印字できること。また、印字項目及びレイアウトを任意に設定及び変更できること。

イ 整理券には、整理券番号、受付日時その他本市が指定する案内情報を印字できること。また、利用者への案内又は発券機でのチェックイン等に利用できる二次元コードその他の電子的情報を印字できること。印字内容は本市が設定又は変更できること。なお、バーコード印字は必須要件としない。

ウ 発券端末画面に表示する文言、ボタン、画像等を任意に設定できること。また、4階層以上の画面遷移設定が可能であること。

エ 有線又は無線ネットワークを介して、呼出端末及び各種モニターと連携できること。

オ 予約者が来庁時にチェックインできる機能を有すること。チェックイン可能時間は、予約時刻の前後について任意に設定できること。

カ 予約者の利便性向上のため、QR コード等を読み取る機能を有するこ

と。

キ 当日来庁者についても、空き状況に応じて予約登録又は受付登録ができること。

ク 手続きごとに受付番号の開始番号を設定できること。

ケ 多言語表示機能を有し、日本語以外の言語表示へ切り替えできること。

コ 高齢者、障害者及び外国人住民等の利用に配慮したアクセシビリティ及びユニバーサルデザインを備えること。

サ オンライン予約と連動した受付運用に加え、予約機能を利用しない当日受付専用の発券運用も設定できること。

(2) 職員操作端末（呼出端末）要件

ア 職員、窓口又は担当業務単位でログインできること。

イ 整理券番号一覧を表示し、発券後経過時間及び予約時刻を確認できること。

ウ 担当する手続きを選択して表示対象を切り替えられること。

エ 呼出対象を任意に選択できること。

オ 受付番号一覧については、予約のある整理券は予約時刻順に、予約のない整理券は発券順に自動で並び替えて表示できること。また、職員が任意の整理券を選択して呼出しを行えること。

カ 対応時間計測のため、「呼出」及び「対応終了」の操作ができること。

キ 一度呼び出した整理券番号を待機列へ戻すことができること。

ク 職員端末から整理券番号を発番できること。

ケ メール又は SMS による呼出通知機能を有すること。

コ 呼出に連動した音声通知機能を有すること。

サ 職員端末においては、適切なアクセス制御、マルウェア対策及びソフトウェア更新管理等の情報セキュリティ対策が講じられていること。

(3) 来庁者向け番号表示モニター要件

ア 整理券番号の表示及び音声案内による呼出ができること。

イ モニターごとに表示対象窓口を容易に設定変更できること。

ウ 1画面当たり5件以上の整理券番号を表示できること。

エ 高齢者や聴覚に配慮が必要な利用者にも分かりやすい表示とし、文字サイズ、表示方式及びコントラスト等について十分な視認性を確保すること。

オ 必要に応じて多言語による案内表示に対応できること。

(4) 職員向け業務モニター要件

ア 発券件数、待機件数及び待ち時間等をリアルタイムで表示できること。

イ モニターごとに表示対象手続きを容易に設定変更できること。

ウ 1画面当たり10件以上の受付情報を表示できること。

エ 混雑状況及び窓口運用状況を視覚的に把握できる表示機能を有すること。

(5) 共通要件

ア ロール紙その他システム運用に必要な消耗品を提供し、業務に支障が生じないように適切に補充すること。

イ 機器等の設置に当たっては、施設管理及び災害時避難誘導の支障とならないよう配慮すること。

ウ 機器等の転倒、落下及び破損を防止する措置を講じ、来庁者及び職員の安全を確保すること。

エ 設置、移設、保守及び撤去作業については、市と十分協議の上で実施すること。

オ 機器及びソフトウェアに異常が生じた場合は、速やかに復旧作業を実施し、業務継続に必要な代替手段を確保すること。

カ モニターは壁掛け又は天吊り設置に対応できるものとし、十分な落下防止対策を講じること。

10 外部システム連携機能 (API 連携)

本機能は、市が本年度において別途調達・導入予定の「別府市公式スーパーアプリ (以下「アプリ」という。)」と本システムを API 連携させ、利用者がアプリ内でシームレスに予約・確認・来庁手続き (チェックイン) が行える環境を構築することを目的とする。

本システムの連携機能は、アプリ側が有する「都市 OS 基盤」の一部として機能するものであり、受託者 (予約システム事業者) は、アプリ構築事業者 (以下「アプリ事業者」という。) が提示する連携標準仕様に準拠し、以下の各要件を満たす API (RESTful API 等) の開発・提供およびデータ連携を行わなければならない。単なるウェブ画面へのリンク遷移 (Web ビュー連携等) は原則として認めない。

(1) 認証連携 (SSO) および ID 統合

- ・本システムをサービスプロバイダ (SP) として構築し、アプリ側の共通 ID (OpenID Connect 等) を信頼できるアイデンティティプロバイダ (IdP) として受け入れ、トークンベースでのシングルサインオン (SSO) を実現すること。
- ・アプリ経由で遷移・アクセスした利用者に対し、本システム側で独自のログイン ID/パスワードの入力や、アプリ側から連携される氏名・連絡先等の基本情報の再入力を求めない仕様とすること。

(2) 予約管理・実行機能

- ・アプリ側の「ウォレット機能」やダッシュボード等で利用者が現在の予約状況（日時、場所、用件等）を一覧表示できるよう、本システムから予約情報データを API 経由で提供すること。
- ・利用者がアプリ上のネイティブな操作のみで、予約の新規登録、変更、およびキャンセルを完結できるよう、本システムが保有する予約情報を安全に登録、更新、参照できる API（エンドポイント）をアプリ事業者へ提供すること。

(3) チェックイン機能（アプリ側での二次元コード生成）

- ・来庁受付時に使用する識別情報（予約 ID、会員 ID、認証トークン等）を API 経由でアプリ側へ提供すること。
- ・二次元コード（QR コード等）の画像生成はアプリ側で行うため、本システムから画像データを提供する仕様としてはならない。
- ・本業務で導入する発券機（チェックイン機）は、アプリ画面上に生成された当該二次元コードを読み取り、本システムの予約情報と照合して受付（チェックイン）処理を正常に完了できる機能を具備すること。

(4) プッシュ通知連携（アプリ側での文面生成）

- ・予約完了、前日リマインド、当日の呼び出し通知等のイベント発生時に、本システムからアプリ側の通知サーバに対し、「イベント発生のトリガー」および「日時・場所・手続き名等のパラメータ」をリアルタイムに送信（Webhook 等の Push 型連携）する仕組みを構築すること。
- ・通知文面（テキスト）の生成はアプリ側で行うため、本システムから固定の文面データを送信する方式は原則としない。

(5) リアルタイム混雑状況の可視化

- ・市役所の窓口混雑状況（待ち人数、呼び出し中の番号等）を、アプリ上のネイティブ UI で可視化できるよう、本システムが保持する混雑状況データをリアルタイムに出力・応答する API を提供すること。

(6) 連携仕様の調整および実装責任

- ・本連携における技術的な調整はアプリ事業者が主導する。受託者は、アプリ事業者から提示される「別府市スーパーアプリ連携標準仕様（API エンドポイント、パラメータ、レスポンス形式等）」に全面的に準拠して本システム側の連携機能を開発し、接続テストおよびインターフェース調整に協力すること。
- ・本履行期間内に API 連携の実装および結合テストを完了させなければならない。ただし、スーパーアプリ側の開発遅延等により期限内の完

了が著しく困難な場合は、段階的リリース計画への変更を認めるものとし、最終的な完了期限については市と協議して決定するものとする。

- ・API 連携のための仕様調整、本システム側の API 開発、テスト環境の提供等にかかる本システム側の対応費用は、本業務の委託料に含めるものとする。

1 1 運用改善支援業務

受託者は、市が実施する窓口業務改革及び予約運用改善に関し、予約導線、案内方法、窓口運営方法等について助言及び支援を行うこと。

1 2 システム管理業務

システムメンテナンスとして、定期保守点検等、システムを正常に稼働させるために必要な作業を行うこと。

1 3 職員への操作研修等

ア 事業者はシステムの操作運用マニュアルを作成すること。マニュアルについては、実際の画面遷移の画像を利用するなどし、わかりやすいものとする。

イ システムの設定を行う職員に対して、毎年 1 回以上、設定及び操作等の研修を行うこと。

ウ システムの使用方法等に関して、市からの要請に応じて適宜、電子メールや電話等で助言を行うこと。想定されるトラブル例についてはFAQ形式などで、即時に検索、対処できるよう工夫すること。また、使用方法等で質問の多い項目については、マニュアルに適宜反映させること。

1 4 障害対応及び保守業務

ア 障害発生時には、障害箇所及び原因の調査を行い、速やかに市へ報告すること。

イ 障害発生時には、障害原因の除去のために必要な措置を講じるとともに、復旧方法について事前に市と協議の上、市の承認を得ること。

ウ 障害発生状況を的確に把握し記録管理するとともに、同一事象の再発防止及び類似事象の発生予防のため、原因究明、対応策の検討及び再発防止策の実施を行うこと。

エ 機器及びソフトウェアに障害が発生した場合は、遠隔対応又は現地対応により速やかに復旧作業を実施すること。

オ 納品した機器については、納品後 1 年間の自然故障に対し、受託者の責

任において無償で修理又は交換を行うこと。

カ 修理又は交換に長時間を要する場合は、窓口業務に支障を生じさせないよう、必要に応じて代替機を提供すること。

キ 障害発生時は速やかに対応を開始し、市の業務に重大な影響を及ぼす障害については、原則として当日中の復旧又は代替手段の確保を行うこと。

ク 重大な障害が発生した場合は、受託者は速やかに本市へ第一報を行い、原因、影響範囲及び復旧見込みについて継続的に報告すること。

1 5 サポートサービス業務

ア 事業者は問い合わせ窓口を設け、市からの電話、電子メール等により、システムに関する質問や問題点に対する問い合わせへのサポートを行うこと。

【サポート時間】

(電話) 8 : 00 ~ 19 : 30

土日祝日及び年末年始 (12/29 ~ 1/3) を除く

(メール) 24 時間 365 日受付

イ システムの正常稼働への影響が想定されるようなシステム改修時には事前に当市に連絡するとともに、翌日の稼働確認を行うこと。

また、障害対応に備え、障害受付及び連絡体制を整備すること。

ウ 機器のソフトウェアアップデートは、窓口開庁中の業務に支障が出ないよう実施すること。

エ 受託者は、障害内容に応じて遠隔又は現地対応を行うこと。現地対応が必要な場合は、市と協議の上、速やかに対応すること。

1 6 本稼働立ち合い

受注者は、本システムの稼働日から 3 営業日、操作支援及び障害対応を目的とした立会いを行うこと。ただし、本稼働後の状況によっては、市と受注者協議の上、期間の調整を行うものとする。

1 7 当事者の責務等

ア 市及び受注者の責務において、市民・業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。

イ 受注者は、常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況について確認の上適宜報告すること。

ウ 関係法令等を遵守し、その適用及び運用は、市及び受注者の責任において適切に行うこと。

エ 受注者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び期間満了後においても同様とする。

1 8 提出書類

ア 業務着手と同時に提出する書類

- ・業務計画書

イ システム運用期間までに提出する書類

- ・拠点毎切替日程

- ・タイムスケジュール

- ・拠点毎 機器構成（数量、仕様等）、操作手順書、運用手順書

ウ システム運用期間開始後に提出する書類（完成図書）

- ・拠点毎 機器構成（数量、仕様、設定値等）、写真・図面等

エ API 仕様書および連携仕様書

1 9 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。

（３）受託者は、個人情報の保護に関する法律及び別府市個人情報保護関係例規その他関係法令を遵守すること。

（４）ログの保存期間は本市と協議の上設定できること。

（５）バックアップは本番環境とは論理的又は物理的に分離した環境へ保存すること。

（６）個人情報を含む CSV 等を出力する場合は、権限管理及び操作ログ取得の対象とすること。

（５）本仕様書に記載のない事項又は疑義が生じた場合は、発注者と受注者で協議の上決定する。

(別表 1)

導入機器一覧

【数量及び設置場所】

	① 発券機		② 呼出端 末	③ 表示 機	④ ミニ PC	⑤ 総合表 示	⑥ 管理 PC	⑦ ディス プレイ	⑧ USB- HDMI 変換	⑨ ホーム ルータ ー
	自立 式	卓上 式								
情報政策課	2	1	6	3	4	－	4	4	4	－
市民課			15	15		－	4			3
保険年金課			5	5		－	4			2
総務課			1	1		－	1			1
子育て支援課			2	2		－	1			1
産業政策課			2	1		－	1			1
ひとくらし支援						－	1			1
障害福祉課			1	1		－	1			1
都市計画課			1	1			1			1
生活環境課			2	2		－	2			1
学校教育課			1	1		－	1			1
合 計	2	1	36	32	4	0	21	4	4	13

【機器の仕様】

区分	要求仕様
① 発券機	・スーパーアプリ連携時の来庁受付用チェックイン機としての機能を完全に兼備すること ・通信方法：有線 LAN および Wi-Fi ・タッチパネル方式でチェックイン、発券、窓口時間の予約等が可能であること ・QR コードスキャンによるチェックインに対応 ・60 ロール 1 セットを 10 セット添付×台数
② 呼出端末	・市民の呼び出し、転送、キャンセル、予約作成、整理券作成、予約の確認等が可能であること ・職員専用メニューが利用できること ・配線コード等接続関係 【参考機種】 Surface Go4 (XGT-00017)
③ カウンター表示機	・窓口の呼出端末から画面を投影するもの ・窓口ことに呼び出し中の整理券番号を表示するもの

	・給電は接続する呼出端末からできること (モニター) 液晶 13 インチ (ディスプレイアーム) 高さ 80 センチ以上 (調整可能) 【参考機種】 JN-MD-IPS140UHDR-T (モニター) - Pholiten MD97821 (ディスプレイアーム)
④ ミニ PC	・総合表示モニターに接続して画面を投影するもの ・通信方法: Wi-Fi、有線 LAN ・接続方法: HDMI、USB ・操作設備一式付 (キーボード・マウス・配線コード) 【参考機種】 HiMeLE Quieter 4C
⑤ 総合表示 モニター	・全窓口の呼び出し状況を一覽で集約表示できる大型モニター (※フロア全体のステータスを可視化) スタンド付き (移動可) 【参考機種】 JN-V5500UHDR-N
⑥ 管理 PC	・職員専用管理画面を操作するもの ・予約状況確認が可能なもの 【参考機種】 Surface Go4 (XGT-00017)
⑦ ワイドディス プレイ	・液晶 23.8 型以上 ・最大表示解像度 1920×1080 映像入力端子: HDMI・USB ・ハイスピード HDMI ケーブル 1m を添付 (1 本/台) 【参考機種】 JN-IPS238FHDR-C65W
⑧ USB Type C-HDMI 変換アダプタ	・4 K60Hz 1 入力 3 出力 【参考機種】 AD-ALCPHDPD02
⑨ ホームルータ ー	参考機種と同等以上の性能、機能及び品質を有する製品とすること。 【参考機種】 Speed Wi-Fi HOME 5G L12