

# 定期券発売所における整理券発券システム運用業務仕様書

## 1 業務名

定期券発売所における整理券発券システム運用業務

## 2 目的

本業務は、定期券発売所の混雑を緩和するため、定期券発売所において、整理券で順番を整理し、呼出番号や待ち人数をモニターやWebサイトでリアルタイムに表示できるシステム等を一時的に利用するための機器等の提供を目的とする。

## 3 設置場所

- (1) 京都駅前定期券発売所
- (2) 北大路駅定期券発売所

## 4 契約期間

令和8年4月1日～令和8年4月30日

ただし、令和8年4月1日から稼働できるようにすること

## 5 業務内容

受注者は、以下の業務を実施すること。実施に当たり、受注者は本システムを安定的に利用できる環境及び機器を提供すること

### (1) システムの提供

#### ア 整理券発行機能（整理券発券機）

- (ア) 受付番号札を自動採番で発券できること
- (イ) 業務毎の発券枚数上限は4桁（最大9,999枚まで）が設定できること
- (ウ) 業務毎の待ち時間や待ち人数及び、合計待ち人数が表示でき、表示可否を設定できること
- (エ) 受付終了時間になると番号札が発券できない画面に自動移行する機能を有し、表示文言も設定できること  
また、手動でも切り替え可能なこと。なお、呼び出し操作はその状態でも可能であること。
- (オ) 受付番号、発行年月日、業務名、案内メッセージ、二次元バーコード、施設名、画像データを印字可能なこと
- (カ) 汎用の感熱ロール紙対応であること
- (キ) 業務によって曜日毎、時間帯毎に発券ボタンの有効・無効をスケジュール設定できること
- (ク) 番号札の表示文言を自由に編集可能なこと

#### イ 番号呼出機能（番号呼出操作機）

- (ア) 番号呼出操作機（以下「呼出機」という）は8インチ程度のタブレット端末であること

- (イ) 1台の呼出機から全ての業務の呼び出しができること。稼働中であっても容易に窓口番号・担当業務を変更可能であること
- (ウ) 呼出番号は任意の番号の選択、複数番号をまとめて呼び出しできること
- (エ) 番号検索の機能を有し、検索結果画面からステータス変更及び、呼出操作が容易にできること
- (オ) 番号削除などステータスの変更ができること
- (カ) 現在の最終発券番号、待ち人数の表示ができること

#### ウ 呼出番号表示用モニター

- (ア) モニターは32インチ程度の液晶で、稼働式スタンドで170cm程度の高さ  
に設置できるものとする（転倒防止策を講じること）
- (イ) 呼出機と無線接続が可能なこと
- (ウ) 業務名称、呼出番号、待ち人数、呼出窓口番号、待ち番号、不在番号、イン  
フォメーションが表示できること
- (エ) 待ち時間、待ち人数、待ち番号、不在番号は任意で表示・非表示が選択でき  
ること
- (オ) モニターから複数の音声により呼出番号のアナウンスが可能なこと
- (カ) 呼出音声は入力した任意の文章を読み上げる機能があること

#### エ Web機能

- (ア) 窓口の混雑状況（呼出状況）を確認したい者が、スマートフォン又はパソコン  
等からWebサイトで状況を確認できること。また、会員登録やダウンロードなど無く自由  
に閲覧できること
- (イ) Webサイト内では、待ち人数・呼出番号以外に、待ち番号（発券済み番号）  
や呼出時不在番号を表示できること
- (ウ) Webサイト内で施設のおしらせ情報、インフォメーション等を任意に入力  
できること
- (エ) WEBサイト内で配信するメッセージ内容は自由に編集可能なこと
- (オ) 日別、時間帯別、曜日別、月別、任意の期間、における発券枚数及び待ち時  
間などをインターネット上で閲覧及びダウンロード（HTML表示、csv、excel形  
式対応）ができること。なおIDとパスワードを要して利用できること
- (カ) インターネット回線は専用回線とし、施設内のネットワークと接続せず、工  
事を伴わないモバイル回線を利用すること
- (キ) ひとつのWEBページ内で、全設置場所の待ち人数を表示し、確認できること

#### オ その他

- (ア) 導入機器は、インターネットとは独立した通信であり、外部からの不正アク  
セス、通信を行う機器間のセキュリティ対策を十分講じる。
- (イ) 貸借期間中に機器のバージョンアップが必要な場合は、発注者と協議するこ  
と
- (ウ) 外部に設置したサーバ等との通信回線費用を含めること
- (エ) 下記のような、通常業務に支障が生じると判断した場合は、速やかに同等機  
器への交換を応じること

- ・納入物件に故障が頻発する場合
- ・発注者の責によらない回復不能な故障、破損の場合

## (2) 保守体制

- ア サポートセンターの窓口を書面により提示を行い、1ヶ所に集約すること
- イ サポートセンターは障害があった際は、概ね1時間以内に速やかに保守作業の対応ができること
- ウ 納品した機器等に関する故障や発生したトラブルに対応し、電話対応、遠隔操作、現地派遣等により修復すること
- エ システム機器、ネットワーク機器は、パソコン上で遠隔操作が可能なこと
- オ 受付時間帯は、契約期間中の毎日、設置場所営業時間の午前7時30分から午後7時30分を基本とする。ただし、多客対応により営業時間が延長した際のトラブルに対応するため、営業時間外でも連絡が取れる体制を整えること

## (3) 設置作業

- ア 作業は発注者と受注者と協議のうえ、別途指示する（事前に現地確認が必要な場合は、発注者と調整すること）
- イ 納入物件（別紙参照）については、契約締結後、受注者と協議のうえ、発注者の指示する場所に設置すること
- ウ 設置・運用にあたって必要な機器、部材は全て受注者が調達すること（施設内の電源位置は別途指示）
- エ 納入物件の搬出入及び設置・撤去費用については、受注者の費用負担とし、搬出入の際の廃材等の処分・清掃は受注者で行うこと
- オ 設置に際しては、施設及び施設付属物等を傷つけないよう、十分に注意すること
- カ 作業終了後、発注者に対し、納入物件一式を問題なく使用できるよう、各種機器の基本操作、設定変更方法など操作手順を記載したマニュアルを作成し提供すること。本番稼働前に実機を使用して各機器の操作説明を十分に行うこと

## 6 セキュリティ対策

- (1) 機器のネットワーク接続について、指定のない限り有線・無線は問わないが、無線を使用する場合は障害リスクを少しでも回避するためWPA2-PSK等による暗号化を実施する
- (2) 呼出番号等の情報を配信するウェブサイトについては、外部からの侵害・改竄等のリスクにそなえたセキュリティ対策を十分に行うこと

## 7 成果物

- (1) 設置作業終了後3日以内に写真付きの作業終了報告書を発注者へ書面（様式任意）にて提出すること（報告書には、電源の引き込み場所や配線等が分かる簡易な図面も添付すること）

- (2) 契約期間終了後、速やかに完了報告書を提出すること（任意様式）

## 8 その他

- (1) 受注者は、自らの故意又は過失により、設置予定箇所、その他物件又は第三者に損害を発生させないよう、本案件遂行にあたっては注意しなければならない。上記損害を発生させた場合には、ただちに発注者に報告し、受注者の責任により補償すること

## 9 再委託の禁止等

- (1) 包括的な業務の再委託を禁止する。ただし、一部の履行を第三者に委託する必要がある場合は、京都市交通局契約規程第44条の規定に基づき、あらかじめ書面により発注者の承認を得ること
- (2) 再委託先は、本業務において受注者が負う義務と同等の義務を負うものとする。
- (3) 受注者は、再委託先の行為について再委託先と連携し、その責任を負うものとする。

## 10 遵守事項

- (1) 受注者は、委託業務の実施に当たり、本仕様書及び発注者の契約規程その他諸法規を遵守するとともに、発注者と十分連絡を取り合い、必要な承認を得なければならない。
- (2) 受注者は、委託業務の実施に当たり、知り得た事項を発注者の承認を得ず、他へ漏らしてはならない。
- (3) 本仕様書について疑義又は変更の必要が生じた場合や、本仕様書に定めのないことについては、その都度、発注者と協議し、発注者の指示に従うこと

## 納入物件一覧

	機器品名	数量
1	整理券発券機	2台
2	整理券発券機用プリンター	2台
3	番号呼出操作機（タブレット端末）	2台
4	呼出番号表示用モニター（可動式スタンド含む）	2台
5	各種機器の通信環境（モバイル回線）	2か所分
6	上記、機器等の設置に必要な部材等	一式