

税証明発行窓口受付等機器 導入仕様書

1 内容

税証明発行窓口において、来庁者に対し受付番号を記載した番号札を交付し、モニターによる待ち状況等のお知らせを行うとともに、職員による来庁者の目的確認、待ち状況の管理及び呼出等を行う機器（以下「システム」という。）を導入するもの。

2 納入場所

京都市中京区室町通御池南入円福寺町 337 ビル葆光（ほうこう） 市税事務所 1 階

3 納期

令和 8 年 1 0 月 2 6 日（月）～ 2 8 日（水）の間で本市が指定する日時

4 見積作成上の注意点

- (1) 宛先は「京都市長」とし、金額は税抜き又は税込みを明記する。
- (2) 見積書は郵送、持参又は FAX（担当者の氏名及び連絡先（FAX の場合は FAX 番号も）を明記）で、以下の担当課に提出する。見積書提出締切日までに担当課が受領又は到達したもののみ有効とする。

担当課：行財政局税務部税制課（市役所西庁舎 3 階）（担当 伊藤、相宗）

〒604-8571 京都市中京区寺町通御池上る上本能寺前町 488 番地

電話 075-222-3155 FAX075-213-5220

- (3) 受注者にのみ担当課から発注の連絡をする。

5 システム詳細

(1) システム系統

市税事務所 1 階に発券操作機及びプリンター（以下「発券機」という。）等を配備し、税証明発行窓口業務を総合的に案内できるシステムを構築する。

(2) システム構成

ア 受付機能

発券操作機に用件ボタンを表示し、来庁者が選択する等の方法で来庁目的を明確にしたうえで、番号札を発券する。用件ボタンの表示は、別紙 1 を参照し効果的な方法とする。

イ 案内機能

受け付けた来庁者を目的や受付順序、待ち時間等を勘案し、窓口案内する。

ウ その他

各種設定は、所管業務や窓口の変更に対応できるよう、容易に設定変更可能なものとする。

(3) 機器構成、仕様及びフロアレイアウト案

別紙 2 及び 3 のとおり。ただし、別紙 3 に示す機器配置は参考であり、システムに必要な付属品を含めた配置とする。

発券操作機と操作端末及び各種モニター等は Wi-Fi 接続により、柔軟な機器配置やレイアウト変更を可能とする。

(4) 統計情報書き出し機能

詳細な発券ログとして、受付番号ごとの発番時刻、発番から受付までの待ち時間及び受付から完了までの対応時間を記録し、発券ログは職員がCSV形式により、記録された日から最低1年間はダウンロード可能とする。

インターネットを利用して発券ログをダウンロードする場合は、管理サイトへのアクセスの際、ID・パスワード形式の認証を可能とする。管理サイトでは、日別、時間帯別、曜日別で、業務ごとの発券数の合計、平均待ち時間、最大待ち時間及び削除件数を確認できるものとし、発券ログのダウンロードに当たってはインターネット回線の利用料以外の費用は発生しないものとする。

なお、インターネット回線はセキュリティを考慮し、オープンネットワークや庁舎のネットワークとは別に、SIMによる独立回線方式とし、利用料が毎月定額のもので受注者が用意する。

(5) スマホ対応 Web 機能

混雑状況の表示機能として、業務ごとの待ち人数や直近に呼び出された受付番号、呼出時に不在の受付番号など、来庁者が事前にスマートフォン又はパソコンから情報をリアルタイムに閲覧可能とする。この機能を利用する場合、来庁者はアプリのインストールを必要とせず、希望者は来庁前に当日の順番予約が可能なものとする。

また、来庁者は番号札発券后、券面にあるQRコードから、順番が近づいたことを通知する機能が利用できるものとし、通知方法は来庁者自身がLINE又はメールを選択できるが、運用の都合により通知方法をLINE又はメールに限定することも可能とする。

(6) 機器保守サポート

別紙2の項番1～3については、令和9年3月31日までの保守サポートを含むものとする。また、機器、システムの操作、設定変更等の問合せの電話対応及びリモート遠隔操作による発券操作機の調整に対応可能とする。

オンラインサポートの範囲は、インターネットを利用した発券操作機、呼出操作機、各種モニターの画面レイアウトの軽微な修正（業務の並び順の入れ替えや業務名称の修正）とする。

(7) 操作マニュアル

システムの操作方法を記したマニュアルを作成し提出する。ただし、インターネット等で常時閲覧できるマニュアルを公開している場合は、本市との協議による。

(8) その他

システム設置後、5年間を保守期間とし、令和9年4月1日以降の保守等の管理費用並びにシステム及び各種機能の利用料（利用料が発生する場合に限る。）の目安を提案する。

なお、システム導入の趣旨・目的に適う提案や独自の企画など、より効果的な取組とするために必要と思われることがあれば、経費を含めて提案する。

6 留意事項

- (1) システム導入にあたっては、逐次本市と協議を行い、本市の指示により業務を進め、その結果は速やかに報告する。
- (2) 支払いについては、システム納入後、受注者からの請求に基づき支払う。ただし、5(6)についてはサポート期間終了後、受注者の請求に基づき支払うものとし、既済部分の代価に相当する額を月ごと等分割で支払うことも可能とする。
- (3) 本仕様書に疑義がある場合は本市の指示に従うものとし、本仕様書に定めのない事項については、

その都度、本市と協議のうえ決定する。

- (4) 履行に当たり、関連法令及び本仕様書を遵守するとともに、個人情報を取り扱う場合には、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他「京都市個人情報保護条例」、「京都市情報セキュリティ対策基準」等の関連法令を遵守し、個人情報の保護に努める。また、本市の意図及び目的を十分に理解したうえで、責任者を配置し、適正な人員を配置して正確に実施する。
- (5) 履行内容に含まれる第三者の著作権その他の権利については、受注者が納品前に適切な処理を行うこととし、その経費は受注者が負担する。
- (6) 受注者は、業務内容について機密を守り、本業務で知り得た情報及び業務に係る内容を、本市の許可なく第三者に公表、転用及び貸与してはならない。また、業務完了後も同様とする。
- (7) 業務上受注者の不注意や不備により生じた全ての費用は、受注者の負担とする。
- (8) 受注者は、本業務実施中に諸事故が生じた場合、諸事故に関して一切の責任を負い、本市に発生原因・経過・被害状況等を速やかに報告し、本市担当者の指示に従うこととする。また、本業務の実施に関連して発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）のために生じた経費は、受注者が負担する。
- (9) 本業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ書面により、その者の商号又は名称その他必要な事項を本市に通知し、本市の書面による承諾を得ることとする。

7 その他

受注者は、納入完了後、成果品に不備があった場合、本市の指示により受注者の負担において直ちに再調査等を行い、その誤りを訂正するものとする。

別紙 1

■項目名(用件の名称)と番号札の番号帯

グループ	項目名	番号帯
A	所得・課税証明書 納税証明書 狩猟税減免・酒販免許申請 認定 NPO・公益認定 評価・公課証明書	1 0 0 1 ~
B	住宅用家屋証明書	2 0 0 1 ~
C	手数料の精算のみ	9 0 0 1 ~

■来庁者用 順番案内画面

ご用件によって、お呼び出し、出来上がりの順が前後いたします。				
用件	待ち人数	呼出番号	待ち番号	不在番号
所得・課税証明書 納税証明書 評価・公課証明書	2	1004	1005 1006	
住宅用家屋証明書	1	2005	2006	
出来上がり 精算	1	9001	9002	2002

■発券機 来庁者用タッチパネルのボタン配置

ご用件のボタンに触れて、番号札をお取りください。
番号でお呼びしますので、しばらくお待ちください。

市・府民税
所得・課税証明書

市税各税目の
納税証明書
狩猟税減免用
酒類販売免許申請用
認定NPO法人申請用
公益認定申請用

固定資産税
評価・公課証明書

業務用（閲覧等精算）

住宅用家屋証明書

番号札は 2 枚
発行されます。
2 枚とも
お取りください。

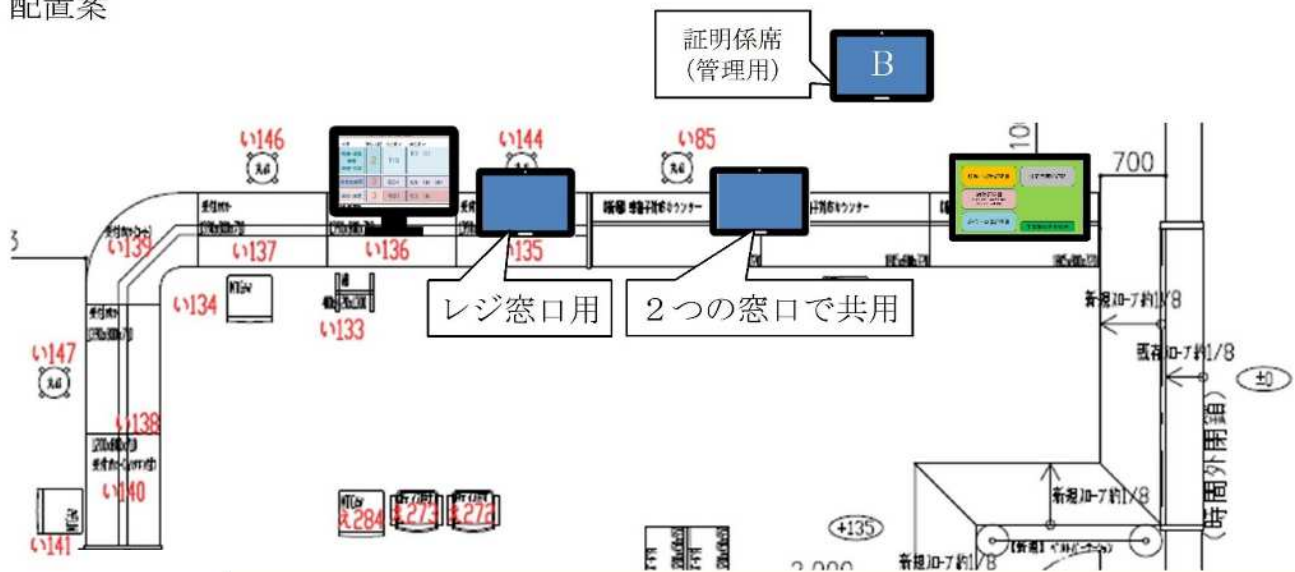
別紙 2

項番	機器	台数	仕様
1	受付・発券端末 (発券用端末・発券プリンター)	1	タッチパネル式端末(画面操作部 15 インチ) 及び発券プリンターを含むもので、設置後も容易に位置の変更が可能なものであること。
			タッチパネル式端末の画面上に表示された業務リストから対応を希望する業務を操作者が選択することで、番号札を発券できるもの。また、一覧表示される業務、内容等は、納品以降も職員により容易に設定変更できるものであること。
			各業務の番号帯は 4 桁まで設定でき、業務ごとに割り当て番号範囲を設定できること及び業務ごとに呼出し番号を 1 桁単位で設定できること。
			異なる業務を同一番号帯(連続番号) 設定できること。
			受付終了時に発券できない終了画面を出せること。また、業務中に受付できない業務のボタンを簡易な操作で消すことができること。
			1 画面に最大 16 項目表示でき、設定できる業務数及び画面の階層は制限なく増やす事ができること。
			発券時、数値等の入力や、択一選択項目(最大 12 択まで) の画面差込みができること。また、その内容が職員操作端末上で他の端末と共有でき、職員によって編集・追加ができること。
			発券画面における任意のロゴ、背景画像、背景色及びボタン色等については、職員により容易に設定変更できること。
			業務によって曜日ごと、時間帯ごとに発券ボタンの有効／無効及び発券枚数上限をスケジュール設定できること。
			発券ボタンには任意の画像が適用できるものとし、多言語対応として利用する場合、言語数は制限なく追加できること。
			発券プリンターの印刷用紙は、感熱ロール紙で、機器独自のものではなく、汎用の印刷用紙を利用できるものであること。また、交換が容易であること。
			番号札は 2 枚発券が可能なものとし、連続発券できる機能を有すること。また、業務ごとに番号札の発券枚数及び内容変更が設定できること。
			発券中に表示する画像を任意に設定できること。
			発券プリンターはグループ別の受付番号、発券年月日、任意のテキストメッセージ等を印字した番号札が発券されるもので、番号札の番号は、日付更新により自動的に開始番号から始まること。また、日付管理は自動更新され、閏年補正機能付きであること。
2	職員操作端末	3	発券操作機への接続方式は Wi-Fi 接続とし、タッチパネル式で操作できること。
			バッテリー内蔵端末 1 台(8 インチ以上) と、バッテリーレス端末 2 台(7 インチ以上) の構成とすること。(バッテリー内蔵端末はバックヤード用)
			Web ブラウザではなく、OS 上で動作する発券システム専用アプリで受け付けた番号を呼び出すことができること。

			発券操作機が業務を受け付けた際に操作端末から業務ごとに設定した通知音を鳴らし、職員に来客を伝えられるよう連携させるものであること。
			業務ごとに設定できる通知音は最大30種類以上の音色から任意の音色を選択できること。
			操作画面上には特別な操作なしで、常にバックヤードモニターと同等の情報を表示できること。(項目別の待ち人数、次の方の番号と経過時間)
			ボタン操作一つで次に呼び出す番号を設定した窓口に呼び出すことができ、画面をスクロールせずに次に呼び出す番号や待ち時間が分かること。
			任意の発券済みの番号を呼び出すことができ、同時に呼出アナウンスの音声出力有無を選択しての呼出し、再呼出し、複数番号のまとめ呼出し等ができること。
			同一の番号で引き続き他の窓口の受付ができるよう、受付番号の移行(渡り)機能があること。
			誤って発券した場合など、処理を行わない番号を呼び出さずに取り消すことができること。また、取り消した番号を待ちに戻すことができること。
			呼び出した際に不在だった場合は、不在番号として扱うことができ、不在番号を任意に選択して呼び出すことができること。
3	案内用テレビモニター (STB 呼出画面受信機)	1	発券操作機から案内用テレビモニター (STB 呼出画面受信機) への接続方式は Wi-Fi 接続で行い、映像用のケーブル配線は不要とすること。 業務別に、業務名、対応中の受付番号、待ち人数、呼出しに応じなかった不在者番号等が、自動的に一画面で表示されるものであること。また、表示する項目を選択できること。 呼出音声のパターンは複数登録でき、任意文章を読み上げて呼出しする機能があること。また、操作機からの番号呼出操作に連動してポップアップ表示ができること。 画面サイズは32インチ程度とすること。
4	無線 LAN アクセスポイント	1	機器全体の Wi-Fi 接続用
5	インターネット通信用 L T E 対応ルーター	1	インターネットへの独自回線接続用 L T E ルーター
6	その他付属品	一式	その他システム運用に必要な付属品を適宜配備すること。 例) 各機材接続機器、ケーブル類、ロール紙(汎用感熱紙)等一式

別紙3

配置案



凡例



=受付機 (タッチパネル+受付機本体+番号札用プリンタ)



=番号呼出用タブレット (バッテリー無し: 据置型)



=管理画面タブレット (バッテリー内蔵: 可搬型)



=番号表示モニタ