

窓口受付システム導入及び運用保守委託 プロポーザル質問及び回答

令和7年6月13日

No	書類	項目	質問	回答
1	仕様書	8-(6) 統計	弊社提案予定の窓口受付システムでは平均対応時間は取れません。同じ番号で何度か呼出しをする場合の合計対応時間で問題ないでしょうか。	問題ありません。
2	仕様書	13-(1)-① ヘルプデスク	対応時間について、区希望時間がありますが、対応出来ない時間帯があります。 弊社サポートセンターの対応時間は365日9時から18時までになりますが、問題ないでしょうか。	対応可能な時間をご提案いただき、総合的に判断します。 特に始業開始前に不具合でシステムが起動しない場合、来庁者に影響が生じる前に復旧することが望ましいため、区の希望としては午前8時からとしています。
3	仕様書	15-(4) 留意事項	システムのアクセシビリティ対策について、具体的にご教示ください。	デジタル庁の「ウェブアクセシビリティ導入ガイドブック」の中で、貴社のシステムにも該当する項目について配慮していただくようお願いします。 (例) ・文字と背景の間に十分なコントラスト比を保つ。 ・画面上の同じ機能には、同じラベルや説明をつける(一貫性を持たせる)。
4	仕様書別紙1	1-1-14 呼出状況照会	QRコード及びバーコードとありますが、弊社提案予定の窓口受付システムでは、呼出状況照会は二次元バーコード(QRコード)を読み取り、一次元バーコードの読み取りで交付窓口の番号を呼出します。 QRコードとバーコードの使い方が違いますが、問題ないでしょうか。	問題ありません。
5	仕様書別紙1	1-1-15 呼出状況照会	QRコード及びバーコードとありますが、弊社提案予定の窓口受付システムでは、呼出状況照会は二次元バーコード(QRコード)を読み取り、一次元バーコードの読み取りで交付窓口の番号を呼出します。 QRコードとバーコードの使い方が違いますが、問題ないでしょうか。	問題ありません。

No	書類	項目	質問	回答
6	仕様書別紙1	1-2-2 混雑状況照会	受付番号ごとの待ち時間(発券してからの経過時間)の照会は、窓口端末で確認できるという認識でよろしいでしょうか。	来庁者が1-2-1と同じ照会画面で、他の来庁者の受付番号ごとの待ち時間が確認でき、自分の呼び出しまでの待ち時間の目安にできることを想定しています。
7	仕様書別紙1	1-2-3 混雑状況照会	待ち状況(未呼出/呼出済みステータス)の照会は、来庁者側の携帯端末やスマートフォンのことでしょうか。	お見込みのとおりです。
8	仕様書別紙1	2-1-7 番号呼出	呼出済み番号を2画面に分けて表示は出来ません。弊社提案予定の窓口受付システムでは1画面で最大で36個表示ができますが、それ以上の枠数が必要でしょうか。	貴社のシステムの最大枠数をご提案いただき、必要に応じて代替機能やカスタマイズ可否の確認をさせていただきます。なお、現システムは、未呼出番号14個、呼出済み番号28個の表示枠です。呼出後に来庁者が現れず保留処理した際、呼出済み番号に表示されることで、保留処理もれないことを確認しています。
9	仕様書別紙1	2-4-1 受付・作業状況等表示	最新受付番号とは次呼出番号のことでしょうか。	呼出済みかつ窓口で受付対応中の最新の番号です。
10	仕様書別紙1	2-6-5 窓口(端末)管理	統合とはどういう操作でしょうか。	2つの手続き項目を1つに合わせるものです。例として、通常期の項目「転出」を、繁忙期のみ追加して2つの項目「転出(国内)」、「転出(国外)」に分け、通常期にまた1つの「転出」に戻す操作があります。
11	仕様書別紙1	2-6-12 受付状況管理	窓口端末での管理で問題ないでしょうか。	問題ありません。
12	仕様書別紙1	2-6-13 受付状況管理	窓口端末での管理で問題ないでしょうか。	問題ありません。
13	仕様書別紙1	2-6-14 手続き情報管理	手続きとは、どのようなことでしょうか	連携先での呼出、保留等の窓口端末での操作のことです。

※募集要項等について、以下のとおり補足いたします。併せてご確認ください。

No	書類	項目	補足説明
1	募集要項	4 提案限度額	待合室及び執務室に設置する大型モニタは、天井吊り下げ、又は壁面貼り付けとなります。天井内及び壁面を調査していただき、調査結果を踏まえ、区と協議の上、設置場所、設置方法を決定します。 なお、提案額に含める導入経費には、本調査にかかる費用も漏れなく含めてください。
	仕様書	8-(3)、(4) 案内表示機 職員用周知機	
2	募集要項	10-(1) 提出書類等	No.5「2 システムの機能等について」の提出に併せて、仕様書別紙1「窓口受付システム機能要件一覧」の「記入欄」に必要事項をご記入のうえ、正本用1部、副本用8部をご提出ください。可否の欄については、すべての要求機能について記載してください。