

## 総合受付システム機器仕様

---

### 1：概要

本書は、総合受付システムの機器に関する仕様を取りまとめたものである。

### 2：機器仕様

- 番号発券機：オートローディング印刷、64 業務以上、2 階層以上、待ち人数表示、多言語（日本語含む 5 言語を選択表示）、内蔵スピーカー案内、卓上/スタンド設置（転倒防止）、カラーユニバーサルデザイン、タッチパネル、予約済者用ボタン。
- アナウンス表示機：表面 4 枝呼出番号、裏面待ち人数・待ち時間、任意閾値で点滅、個別音声（内蔵）または別途スピーカーで音声案内、多言語（日本語・英語・中国語・韓国語等）呼出しが可能なこと。
- 職員用端末操作機：順番/再呼出/取消/任意/優先（予約者対応等）/保留/保留呼出/転送/呼出パターン設定、有線 LAN 標準、バッテリー非搭載、業務別待ち人数・待ち時間表示。
- 職員用向け表示モニター：各窓口の受付番号・業務別待ち人数・最大待ち時間・不在番号の表示。発券時/応援要請時のチャイム・画面通知。
- 来庁者向け表示用モニター：サイズ（50 インチ以上）、業務・窓口別に待ち人数・最新呼出番号・不在番号を表示。
- 管理用 PC：ディスプレイ、小型デスクトップ。時間帯/窓口/業務別に受付件数・待ち/処理時間（平均/最大）を週次・月次・年次集計。発券・呼出履歴確認。出力は CSV/Excel/PDF/HTML。
- 混雑状況配信：HP に最新呼出番号・待ち人数・不在番号・呼出前番号を表示。各種端末から確認可能。HP 反映タイムラグは約 1 分以内。
- 保守：障害時は迅速対応。電話/現地で復旧。

### 3：システム構成

インターネットを経由した WEB 配信（混雑配信サービス）を含む機器構成。発券機、呼出操作機（有線・バッテリーレス）、アナウンス表示機、受付窓口用モニター、職員用モニター、スピーカー、管理用 PC、HUB、ルーター。

## 4：システム機能（詳細）

### 4.1 番号発券機（来庁者向け）

- ・ タッチパネル。64 業務以上・2階層以上の画面展開。業務ごとの待ち人数表示。多言語ボタン・操作案内。
- ・ 発券機から音声ガイダンス（外国語対応）。
- ・ 専用番号カード：発券日時、業務内容、QR コード、イラスト等を印字。
- ・ 表示は日本語以外に英語・中国語・韓国語等に対応。呼出音声は選択言語に追従。

### 4.2 職員用操作端末

- ・ タブレットタイプ。
- ・ 順番呼出・再呼出・取消・任意呼出・優先呼出・不在・不在呼出・保留・保留呼出・転送・呼出パターン設定。
- ・ 無音呼出、アラーム（応援要請）、完了処理。
- ・ システムの自動 ON/OFF（スケジュール）。
- ・ ショートカット配置の設定変更が可能。

### 4.3 アンウンス表示機

- ・ 表面：呼出番号（1～9999）と窓口番号（左右矢印連動）。
- ・ 裏面：業務名・待ち人数・待ち時間。任意の人数/時間で点滅設定。
- ・ 個別音声（内蔵）または別途スピーカーで音声案内。
- ・ お知らせ（アラーム）連動：応援要請時に表示・チャイム。

### 4.4 来庁者向け表示モニター（大型）

- ・ 業務別・窓口別の最新呼出番号、待ち人数、不在番号を表示。
- ・ 多言語呼出（日本語以外に英語・中国語・韓国語等に対応）。
- ・ 設置方式：天井吊下げ（1台）、壁掛け（2台）。

### 4.5 職員向け表示モニター（バックヤード）

- ・ 窓口番号・受付番号の一括表示。課ごとに待ち人数・最大待ち時間・不在番号を表示。
- ・ 発券時および応援要請時のポップアップ・チャイム通知。ボタン（業務）ごとに異なるチャイム音設定。

- 各課の職員がモニターを視認できること。
- モニターは、天井、壁付け不可。

#### 4.6 データ管理・帳票

- 曜日/時間帯/窓口/業務毎の受付件数・待ち時間・処理時間（平均・最大・最小）を集計（主に月次・年次）。
- 帳票は約4種。CSV/Excel/HTML（+PDF）出力。
- 日次・週次・月次・年次の自動出力スケジュール。USB等でデータ持出し。
- システム一元管理により、発券～呼出完了の滞在時間など詳細データ抽出。

#### 4.7 Web／庁外サービス

- 混雑情報配信：HPに業務別の呼出番号・待ち人数・不在番号・交付案内等を表示。

#### 4.8 他課連携・優先制御

- 番号転送：同一番号で他課へ転送し、再発券不要・二重待ちを解消。
- 転送位置は運用に合わせて「先頭/後方」を初期設定で選択可能。
- 任意/優先呼出、不在/保留処理、無音呼出に対応。

### 第5章：追加機能（要求反映）

- 事前予約者に対応するための呼び出し機能。

### 6：機能トレーサビリティ（出典対応）

機能	出典	本仕様書章節
番号発券機：64業務以上・2階層以上・待ち人数表示・多言語・操作案内・音声	システム機能.pdf	4.1
番号札：QR印字	システム機能.pdf / 機器仕様書案	4.1
呼出操作：優先/任意/保留/不在/転送/無音/再呼出	システム機能.pdf	4.2 / 4.8

アナウンス表示機：表裏表示・4桁・点滅閾値・矢印・アラーム連動  
システム機能.pdf / 機器仕様書案 4.3

来庁者向け表示モニター：受付・多言語呼出・設置方式  
システム機能.pdf 4.4

職員用向けモニター：待ち人数/最大待ち/不在・アラーム  
システム機能.pdf / 機器仕様書案 4.5

管理・帳票：4種・CSV/Excel/HTML/PDF・自動出力・一元管理  
システム機能.pdf / 機器仕様書案 4.6

Web機能：HP混雑配信（約1分遅延）  
機器仕様書案 / システム機能.pdf 4.7

他課連携：同番号転送（先頭/後方設定）・二重待ち解消  
システム機能.pdf 4.8 / 5