

番号発券機更改にかかる
情報提供依頼書（RFI）

令和8年7月

港区芝地区総合支所区民課

目次

第1章 全体概要	3
1. 1 背景	3
1. 2 基本方針	3
1. 3 委託範囲	4
1. 4 作業スケジュール	4
第2章 各種要件等	5
2. 1 機能要件（概要）	5
2. 2 非機能要件（概要）	5
2. 3 今後の拡張性に関する要望	5
第3章 想定されるシステム構成	7
3. 1 番号発券機の配備先	7
3. 2 番号発券機の想定配備数	7
3. 3 混雑状況配信システムのイメージ	7
第4章 情報提供内容	9
4. 1 情報提供依頼内容	9
4. 2 提出方法	9
4. 3 提出期限	9
4. 4 提出先及び問合せ先	9

第1章 全体概要

本依頼書は、芝地区総合支所窓口 DX 担当が検討する区民課窓口向けの番号発券機及び混雑状況配信システムの更改に当たり、要件検討の精度向上及び実現性・妥当性の検証を進めるため、広く関連情報や資料を収集するものです。

なお、提供する情報は注記がある場合を除き令和8年6月1日現在の情報を記載しています。

1. 1 背景

「区民課窓口向け番号発券機」（以下、「番号発券機」という。）は、区民課への来訪者が手続の待合のために操作する端末であり、発券機のほか待合人数等を表示する待合表示機や窓口での呼出し番号を表示する番号表示機等を組み合わせたシステムです。

「混雑状況配信システム」は、各窓口の待合人数や呼出し番号を専用ウェブサイト上で公開するサービスであり、番号発券機に専用機器を取り付け、各種情報を収集し管理するためのシステムです。

番号発券機は最も古い機種が令和2年度の導入であり、機器の老朽化が進んでいることや、専用品を多く用いており汎用性が低いことからシステム全体の更改（以下、更改作業全体を「本業務」という。）を予定しています。

更改に当たっては既存の機能の踏襲だけでなく、窓口業務における新たな取組に即した機能を求めるほか、今後の窓口改革を見据えた拡張性のあるシステムを目指します。

1. 2 基本方針

本業務の基本方針は以下のとおりとします。

- ・各拠点に配備された機器の設定や画面構成を統括管理できること
- ・画面構成の変更は職員が簡易に修正・加工が可能な仕組みであること
- ・各機器間の通信は可能な限りワイヤレス構成で運用可能であること
- ・機器類は汎用品を優先的に用いること
- ・画面構成、案内音声、発券票などについて多言語対応が可能であること
- ・予約機能を持つか外部の予約システムと連携可能であること
- ・将来的にいわゆる「書かない窓口」や「窓口 DXSaaS」等の各種外部システムとの連携を考慮可能であること

1. 3 委託範囲

本業務に係る委託の範囲を以下に示します。なお、「(4) 運用・保守」については本業務の完了後、受注者が担うこととします。

(1) システム構築、導入

業務分析、要件定義、システム設計、プログラム開発、各種テスト

(2) 工事

番号発券機等の搬入、設置、設定

(3) 付帯する作業

管理者向け研修、利用者向け研修、ドキュメント作成

(4) 運用・保守

機器及び構築したシステムの運用及び保守

1. 4 作業スケジュール

本業務の整備スケジュールは以下のとおりです。ただし、現時点での予定のため、変更されることがあります。

項番	スケジュール	内容
1	令和8年12月～ 令和9年3月	プロポーザル
2	令和9年4月	契約締結
3	令和9年4月～ 令和9年9月	システム構築、導入、工事、操作研修
4	令和9年10月	システム稼動
5	令和9年10月～	運用・保守開始

表 1 作業スケジュール（予定）

第2章 各種要件等

本業務における現時点での要件等の概要は以下のとおりです。

2. 1 機能要件（概要）

- (1) タッチパネル式端末による窓口発券またはそれに準ずる仕組みが利用できること。
- (2) 大型画面に待合状況、呼出し状況等各種情報が投影できること。
- (3) ウェブサイト上で待合状況、呼出し状況等各種情報が確認できること。
- (4) 待合者の個人メール、SMS、各種 SNS を活用し呼出しができること。
- (5) 呼出し番号表示用に窓口掲示型の表示機が利用できること。
- (6) 可搬式の職員用、フロアマネージャ用呼出し端末が利用できること。
- (7) 各種画面レイアウトは職員が容易に加工編集可能であること。
- (8) 画面表示や案内で英語、中国語、韓国語に対応可能であること。
- (9) 待合者への画面表示はカレンダー等の設定により、曜日・時刻ごとに自動変更が可能であること。
- (10) 各種設定変更や情報出力はクラウド上で一括設定・反映が可能であること。
- (11) 窓口の来庁予約・チェックイン機能を持つか、他社製の予約サービス等との連携が可能であること。
- (12) 発券時刻、受付開始時刻、処理完了時刻など、手続のチェックポイントごとにログを取得し、CSV 等でエクスポート可能であること。

2. 2 非機能要件（概要）

- (1) 利用に当たって固定回線や各種ケーブルを利用せず、可能な限りワイヤレスによる運用が可能であること。
- (2) 停電時や通信不具合時でも発券が可能な仕組みやデータの不整合が起きない工夫など、BCP 上の対策が取れるサービスであること。
- (3) システムを構成する機器は可能な限り汎用品が利用できること。

2. 3 今後の拡張性に関する要望

本業務における明示的な機能要件ではありませんが、今後の窓口における業務改革を遂行していく上で重要となる以下のシステム・サービスについて、番号発券機と連携可能な構成となることを構想しています。

貴社番号発券機において、同様のシステム・サービスとの連携実績や今後の予定等があればご提示ください。

(1) 書かない窓口

マイナンバーカードや運転免許証、在留カード等を利用し認証により、手書きせずとも氏名等の情報が記載された状態の各種申請書が印刷できるサービスです。

区ではリコージャパン製の「Caora」を導入し運用しています。

想定される連携機能

- ・ 番号発券機と Caora を接続し、来庁後受付と同時に本人認証と申請書印刷を実施 など

(2) 窓口 DXSaaS

マイナンバーカードや運転免許証、在留カード等を利用した本人確認や住民記録システムとの連携により、申請のペーパーレス化やシステムへの入力作業の効率化が可能となる統合窓口受付のためのサービスです。

区では未導入ですが、デジタル庁が認めるサービスリスト※をもとに現在導入に向けた検討を行っています。

※ <https://www.digital.go.jp/policies/cs-dx/dxsaas>

想定される連携機能

- ・ 窓口 DXSaaS と連携し、チェックイン結果をもとにペーパーレスで手続を実施 など

(3) 電子申請サービス

ウェブから質問事項を入力させ、事前に申請内容や窓口の予約を行うためのサービスです。

区ではトラストバンク社の「LoGo フォーム」やマイナポータルびったりサービスを利用しています。

想定される連携機能

- ・ 電子申請サービスから番号発券機にデータインポートし、窓口予約状況の集約や事前ヒアリング情報の取り込みを実施 など

第3章 想定されるシステム構成

本章では、区で現在導入している構成を元に、想定されるシステム構成について示します。

3. 1 番号発券機の配備先

番号発券機は区の各地区総合支所区民課窓口に配備予定です。

・ 芝地区総合支所区民課	港区芝公園 1－5－25
・ 麻布地区総合支所区民課	港区六本木 5－16－45
・ 赤坂地区総合支所区民課	港区赤坂 4－18－13
・ 高輪地区総合支所区民課	港区高輪 1－16－25
・ 芝浦港南地区総合支所区民課	港区芝浦 1－16－1
・ 芝浦港南地区総合支所区民課台場分室	港区台場 1－5－1

3. 2 番号発券機の想定配備数

本業務にて調達する想定の番号発券機の想定台数を示します。なお、本書に記載した台数は確定ではなく、今後の検討により増減する可能性があります。また、導入するシステムの機器構成によっては、種類が変更となる可能性があります。

項番	品名	台数	備考
1	発券機	8 台	タッチパネル式
2	窓口表示機	35 台	窓口掲示用
3	呼出操作端末	45 台	窓口職員用
4	管理者端末	6 台	フロアマネージャ用
5	待合ディスプレイ	10 台	待合スペース用

表 2 想定配備数

3. 3 混雑状況配信システムのイメージ

本業務にて調達する想定の混雑状況配信システムの画面イメージを示します。なお、イメージはあくまで例示であり、デザインや表示内容はシステム構築作業において決定します。

画面① 「区全体表示」として、区の地図上に各支所の待合人数等をまとめて表示するイメージ（図 1 参照）

画面② 「詳細表示」として、各支所の窓口・手続単位の待合人数や想定待ち時間、混雑状況を表示するイメージ（図 2 参照）

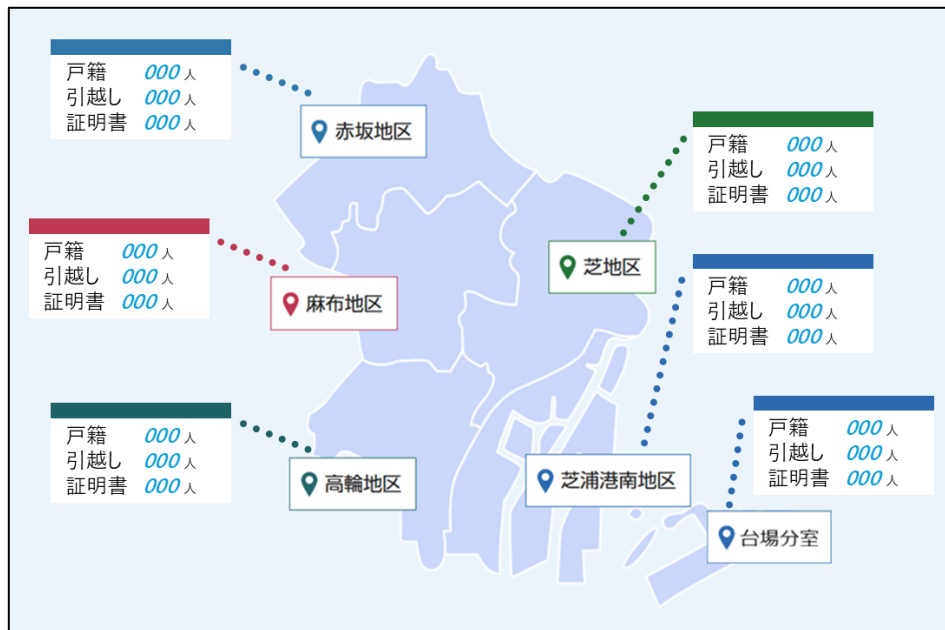


図 1 混雑状況配信システムイメージ（区全体表示）



図 2 混雑状況配信システムイメージ（詳細表示）

第4章 情報提供内容

本章では、本依頼書により提供を依頼する情報について示します。

4. 1 情報提供依頼内容

- (1) 御社の会社案内、セールスポイント、特長 など
- (2) 実績・事例について（解決した課題）
- (3) 費用概算見積・工期

4. 2 提出方法

- (1) 提出物の様式は自由です。
- (2) 提出物は、メール等にて電子データで提出してください。
- (3) 電子データの形式は、Microsoft Office や PDF、Windows 標準のファイルビューワーで開くことができるものとしてください。

4. 3 提出期限

令和8年8月5日（水） 17時まで

4. 4 提出先及び問合せ先

港区芝地区総合支所区民課窓口 DX 担当 廣澤（電話 03-3578-3156）

メール1 hirosawa-yusuke@city.minato.tokyo.jp

メール2 minato21@city.minato.tokyo.jp

※メール送信時にはメール1、2双方に送信願います。

※10MB を超える添付ファイルを送付される場合は事前にご相談ください。