

「旅券申請・交付窓口 Web 呼出状況確認システム」開発にかかる 情報提供依頼実施要領

I 基本事項

1. 提供を依頼する情報

「旅券申請・交付窓口 Web 呼出状況確認システム」のシステム構築を行うための
検討にあたって必要な情報

2. 提出物

Ⅲに示すとおり

3. 提出期限

令和8年9月14日（月）17時までにご提出をお願いします。

4. 提出方法

5. に定める提出先へ電子メール、または持参により提出してください。

5. 提出先・お問合せ先

奈良県旅券事務所 担当：津田

〒631-0821 奈良市西大寺東町 2-4-1

Tel:0742-35-8601 Fax:0742-35-7882

e-mail:tsuda-yasumasa@office.pref.nara.lg.jp

6. その他

- ① 情報提供にかかる費用につきましては、各社にてご負担いただきますようお願い
します。
- ② 本件情報提供依頼において掲げている新システム開発の基本条件は、実際のシス
テム開発委託を調達する際の仕様・要件定義と内容が一致するものではありません。
各位から提供していただいた情報その他を総合的に勘案した上で、令和9年
度4月頃に正式な仕様書を提示して調達を行う予定としています。

Ⅱ「旅券申請・交付窓口順番呼出状況確認システム」開発の基本条件

1. 概要

・業務概要

(全体像等)

申請者が「受付～呼び出し～申請・交付」までの流れをスムーズに行えるよう、申請者のスマートフォン等で待ち時間、混雑状況等を店外から確認できる Web システムを導入し、申請者のストレスを軽減し、申請者の満足度向上を目的とする

また、Web システムから、申請者自身が確認を行うことで、受付スタッフによる呼び出しミスや聞き逃しを減らせることから、申請者とのクレーム、トラブル等の防止を目的とする。

・システム化範囲

(全体像のうちシステム化が必要な範囲)

申請者が「受付～呼び出し～申請・交付」までの流れをスムーズに行えるよう、申請者のスマートフォン等で待ち時間、混雑状況等を店外から確認できる Web システム導入の検討

2. 現行業務について

事務フロー、主要な課題と想定改善施策

(事務フロー作成例参照)

現状、奈良旅券事務所には順番番号発券機が導入されているが、高田旅券センターは順番番号発券機がなく、紙の整理券や口頭で順番を告げている。

いずれの窓口も、申請者は受付フロアーで待機をすることになり、待ち時間のストレス等から、スムーズに待ち時間を案内できるアプリやシステム等を導入するべきと意見（クレーム）を受けている。

受付スタッフの番号呼び出しを申請者が聞き逃したことにより、自身の番号が呼ばれていない、後から来た者が先に受付されている等々のトラブルや苦情に発展するケースもある。

以上のことから、申請者が「受付～呼び出し～申請・交付」までの流れをスムーズに行えるよう、申請者のスマートフォン等で待ち時間、混雑状況等を店外から確認できる Web **システム**を導入し、申請者のストレスを軽減し、満足

度向上を目的とする。

また、Web システムから、申請者自身が確認を行うことで、受付スタッフによる呼び出しミスや聞き逃しを減らせることから、申請者とのクレーム、トラブル等の防止を目的とする。

4. システムへの要求

・想定するシステム概要

- ・申請者が、スマートフォン等を利用して、自身の受付番号の呼出状況、待ち時間及び窓口の混雑状況等を、店外から確認できる仕組みを想定する。
- ・なお、現行発券機は、申請者が順番番号発券機から発券される番号札の QR コードを申請者自身のスマートフォン等で読み取り、申請者自身の待ち時間等を確認することができるものである。
- ・提案にあたっては既存発券機を活用する構成と、順番番号発券機を含む受付・発券・呼出設備を更新する構成の双方を可能とする。

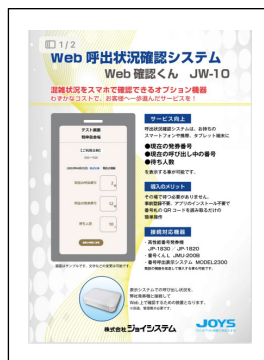
【現行発券機のシステム構想（概要）】

<機器名>

- ・Web 呼出状況確認システム（株式会社ジョイシステム）
- ・順番表示システム「順番くん L」（株式会社ジョイシステム）



システム連動



順番番号発券機（奈良県旅券事務所設置機）

導入システムイメージ

・システムに期待する主な機能

①申請者が、自身の受付番号、待ち時間、混雑状況又は呼出状況を、スマートフォン等から確認できること。

②確認方法は、番号札に印字した QR コードの読み取りを想定しているが、受付番号の入力その他の方法による提案も可とする。

・その他

① 管理者側（旅券事務所）の Web システムへのアクセス方法は、共通端末 PC から管理者用アカウントより Web システムにアクセスできると。

（共通端末 PC の OS は Windows11、Web ブラウザは Edge）

② クラウド上で利用できる Web システムを想定している。

Ⅲ ご提供いただく資料

1. 貴社概要

提案可能サービスと体制

2. 導入実績・導入規模

3. 提案概要とその優位性

（現行事務フロー・課題・改善施策に対する提案）

- ・申請者が、スマートフォン等を利用して、自身の受付番号の呼出状況、待ち時間及び窓口の混雑状況等を、店外から確認できる仕組みを想定する。
- ・提案にあたっては、現行発券機を活用する構成と、順番番号発券機を含む受付・発券・呼出設備を更新する構成の双方を可能とする。
- ・新サービス・システム概要説明
- ・基本的な仕様（OS、開発言語、システム方式、DB 等のミドルウェア、特徴等）
- ・新システム構成図・ハードウェア構成図
- ・新システム機能構成図、機能概要
- ・システム機能要件・非機能要件（セキュリティ等）
- ・システムのイメージ（画面・帳票サンプル）
- ・システム運用スケジュール（年間）

4. 概算見積書の提出

本システムに要する費用の見積りを添付の「標準見積書様式」に従って作成し、提出してください。開発作業にかかる経費については、「（別紙）開発スケジュール様式」に従って、作業項目ごとの開発スケジュールを作成し、添付してください。

なお、見積りにあたり、詳細条件又は追加条件等が必要な場合は、貴社で条件を設定し、それらを示したドキュメントを添付してください。

ここに記載している「標準見積書様式」「(別紙) 開発スケジュール」は、構築するシステムの構想がほぼ確定した段階で、経費の積算を行うために提出してもらう見積書を想定しており、詳細な内容を記載する様式となっています。

よって、システム構想が確定していない初期の段階での R F I で、見積書の提出を求める場合は、より簡易な内容のもので構いません。