

(様式7)

鹿児島市税務相談窓口システム導入業務機能要件対応状況表

住 所 庁  
名 称  
代表者氏名

- ・標準（システムに標準で備えている機能）
- ・代替（代替の方法による対応が可能な機能）
- ・カスタム（カスタマイズによる対応が可能な機能）
- ・対応不可（対応が不可能な機能）

	内 容	対応 状況	備 考
①職員側（各支所からの呼び出しを受ける本庁等側を指す。）			
ア	職員側端末（職員側の端末を指す。以下「職員側端末」という。）起動時に自動的にシステムが立ち上がり、トップ画面（メニュー画面等を指す。以下同じ。）が表示されること。		
イ	システムの立ち上がり時、端末に全画面でシステムが映し出されること。		
ウ	着信は、パトライト等を利用して、音、光、画面ポップアップ等で通知すること。		
エ	着信音量の調節ができること。		
オ	職員側端末から各支所側端末（職員側端末に呼び出しをする各支所側を指す。以下、「住民側端末」という。）に対して接続要求を行い、直接1対1で容易にコミュニケーションを行えること。		
カ	相談内容コンテンツにより、接続する職員側端末を設定できること。		
キ	通話（ソフトウェアを通して接続し、映像や音声のやり取りができる状態を指す。以下同じ。）中に他端末からの接続要求があった場合、接続要求があったことを画面で確認できるようにすること。ただし、接続先が自動で切り替わらないこと。		
ク	通話中に職員側端末の操作により保留状態にできること。		
ケ	住民側端末を使用する住民の顔を、映像により認識できること。		
コ	話す内容が他の人に聞こえないように、ヘッドフォン等を利用できること。		
サ	通話音のボリューム調整ができること。また、職員側端末から住民側端末の通話音のボリューム調整ができること。		
シ	通話終了時、当該通話に係る書画カメラによる画像データ等を消去した上で、自動的にトップ画面に戻る。		
ス	職員側端末から他の職員側端末への転送機能を有すること。また、同時に3者以上が会話可能な仕様であること。		
セ	書画カメラに映る書類を画像化できること。		
ソ	職員側端末からの操作で住民側端末に接続された書画カメラ映像のズームイン・ズームアウトが可能なこと。		
タ	職員側端末からの操作で住民側端末に接続されたWEBカメラと書画カメラの切り替えがワンクリックで可能であるとともに、カメラの解像度やフレーム数を遠隔で変更できること。また、接続時は必ずWEBカメラが起動する仕様とし、カメラの解像度やフレーム数が変更されても次回接続時には規定値に戻る仕様となっていること。		

	内 容	対応状況	備 考
チ	書画カメラの画像等を使用する場合も、2画面等によりWEBカメラも同時使用でき、互いの顔を映像により認識できること。		
ツ	職員側端末にある電子データ等を、職員の操作により、住民側端末と画面共有が可能で、必要に応じて各支所に設置されているプリンターで印刷ができること。また、その際に、必ず接続先の支所に設置されているプリンターから印刷され、他支所のプリンターから出力されない工夫がされていること。		
テ	職員側端末のマイクのオン・オフを画面上で切り替えられること。		
ト	共有している画面上に職員側端末から、マウス操作によるペンツール等での描画・消去が行え、住民も確認できること。描画の際は、色彩を2色以上から選択できること。		
ナ	住民側端末トップ画面の問合せ項目等を職員が自由に編集できること。		
ニ	職員側端末及び住民側端末の通話内容を録画、録音でき、そのデータを保存できること。		
ヌ	接続日時、接続時間、接続先、相談内容コンテンツの通話ログを確認でき、CSV形式等でファイル出力できること。		
ネ	通話ログデータの保存は1年以上可能なこと。		
ノ	背景にモザイク処理を行う、またはWEB会議用背景画像を利用する等、執務室内の情報が画面上に映らないようにすること。		
②住民側（各支所から呼び出しをする住民側を指す。以下「住民側」という。）			
ア	住民側端末起動時に自動的にシステムが立ち上がり、トップ画面が表示されること。		
イ	システムの立ち上がり時、端末に全画面でシステムが映し出されること。		
ウ	接続要求時に職員側端末が通話中の場合はメッセージを表示し、対応できる職員がいない場合に「待ち人数」を知らせる画面が表示されること。接続要求待機が終了し接続可能になった際に、再要求等の操作を要求することなく、職員側端末に接続できること。		
エ	職員側端末を使用する職員の顔を、映像により認識できること。		
オ	相談メニューをタッチするだけで、職員側端末を介して、本庁等の職員を呼び出すことが可能で、直接1対1で容易にコミュニケーションを行えること。		
カ	相談内容に応じて相談内容コンテンツを30以上設定できることとし、グループ化して管理できること。		
キ	職員側端末からの接続要求時、ワンタッチで通話状態に移行すること。		
ク	通話音のボリューム調整ができること。		
ケ	通話終了時、当該通話に係る書画カメラによる画像データ等を消去した上で、自動的にトップ画面に戻ることに。		
コ	書類共有用の書画カメラを使用できること。		
サ	書画カメラの映像は、運転免許証やマイナンバーカード等に記載された文字を撮影し、拡大参照しても文字が判別できること。		
シ	端末の電源操作以外のシステム上の操作は、発信時及び職員側端末からの接続要求時の操作のみとし、それ以外のシステム上の操作を住民側に求める必要性のない仕様となっていること。		
③システム			
ア	音声通話において、遅延やハウリングが少なくなるよう品質確保に配慮されたシステムであること。		
イ	通話終了時に、その通話内で使用したデータについては自動で消去すること。		