

大田市広告付き窓口番号案内システム設置及び運用業務仕様書

1 目的

本業務は、大田市役所本庁舎 1 階の窓口には番号案内システムを導入し、市民の利便性の向上と窓口業務の効率化を図ること。また、民間企業等の広告を掲出することで財政負担の軽減と地域経済の活性化への寄与を図ることを目的とする。

2 設置場所

大田市役所本庁舎 1 階

3 業務期間

契約締結の翌日から令和 9 年 3 月 3 1 日まで

4 業務内容

- (1) 受付番号発券機等の機器の調達
- (2) 機器設置に伴う設置工事、設定作業等の手配及び作業
- (3) 業務期間中の保守維持管理、業務期間終了後の撤去及び原状回復
- (4) 民間企業の広告等を放映する動画の作成
- (5) 広告等掲示用モニターで放映する広告に係る広告主の募集及び選定
- (6) 放映する広告内容に係る対応
- (7) 職員に対する広告内容に係る対応
- (8) その他本業務の実施に関し必要な業務

5 システム等の仕様

各窓口へのスムーズな誘導のため、以下のシステム機器で来庁者の利用目的に応じた番号札を発券し、窓口カウンターからの番号呼び出し操作に連動して音声及び各種ディスプレイにより番号で窓口案内するシステムであること。また、来庁者の待ち時間中における呼び出し状況や待ち状況の情報提供、利用状況の各種集計機能、混雑状況配信機能、電子メール等での呼び出し機能を備えるシステムであること。

- (1) 番号発券機 1 台
 - (ア) タッチパネル式端末（画面操作部 15 インチ以上）及び発券プリンターを含むものであり、設置後も容易に位置の変更が可能なものであること。
 - (イ) タッチパネル式端末の画面上に表示された業務リストから対応を希望する業務を操作者が選択することで、番号札を発券できるもの。また、一覧表示される業務、内容等は、納品

以降も職員により容易に設定変更できるものであること。

- (ウ) 業務中に受付できない業務のボタンを簡易な操作で消すことができること。
- (エ) 1画面に最大10項目以上表示でき、設定できる業務数及び画面の階層は2階層以上増やすことができること。
- (オ) 発券画面における、任意のロゴ、背景画像、背景色及びボタン色等については設定変更できること。
- (カ) 業務によって曜日毎、時間帯毎に発券ボタンの有効／無効を設定できること。
- (キ) 日本語以外に英語、ポルトガル語等の複数言語に対応し表示できること。
- (ク) 番号札は2枚発券も可能なものとし、連続発券できる機能を有すること。また、業務毎に番号札の発券枚数及び内容変更が設定できること。
- (ケ) 発券中に表示する画像を任意に設定できること。
- (コ) 発券プリンターはグループ別の受付番号、発券年月日、任意のテキストメッセージ等を印字した番号札が発券されるもので、番号札の番号は、日付更新により自動的に開始番号から始まること。また日付管理は自動更新されること。
- (サ) システム機器間が無線接続にて対応可能であること。

(2) 番号呼出操作器 12台

- (ア) 発券操作機への接続方式はWi-Fi接続とし、タッチパネル式にて操作できること。
- (イ) バッテリー内蔵端末、バッテリーレス端末から選択できること。
- (ウ) 業務毎に設定できる通知音は複数の音色から任意の音色を選択できること。
- (エ) 操作画面上には特別な操作なしで、常にバックヤードモニターと同等の情報を表示できること。(項目別の待ち人数、次の方の番号と経過時間)
- (オ) 任意の発券済みの番号を呼び出すことができ、再呼び出し、複数番号のまとめ呼び出し等ができること。
- (カ) 同一の番号で引き続き他の窓口の受付ができるよう、受付番号の渡り機能があること。
- (キ) 誤って発券した場合など、処理を行わない番号を呼び出さずに取り消すことができること。また、取り消した番号を待ちに戻すことができること。
- (ク) 呼び出した際に不在だった場合は、不在番号として扱うことができ、不在番号を任意に選択して呼び出すことができること。
- (ケ) 来庁者が発券せずにそのまま窓口で対応する場合の対処として、番号呼出操作器から発券なしで待ち番号を採番でき、自動採番または任意番号を指定することができること。

(3) 窓口用表示器 12台

- (ア) 受付番号を表示できること。
- (イ) 番号表示と連動して、音声案内が可能であること。
- (ウ) 窓口カウンターにポールやパーテーションで支持及び設置できるものであること。

(4) 職員用モニター 9 台

- (ア) 各窓口の現在の受付番号の表示が一括してでき、業務毎の待ち人数や不在番号が表示できること。
- (イ) 発券された際に、音声や画面表示で通知ができること。
- (ウ) 指定された場所で職員から見やすい位置に設置できること。

(5) 受付用案内表示モニター 1 台

- (ア) モニターサイズは50インチ程度とすること。
- (イ) 上記(2)の番号呼出操作器と連動するものであること。
- (ウ) 業務別に、業務名、対応中の受付番号、待ち人数、呼出に応じなかった不在者番号等が、自動的に一画面で表示されるものであること。
- (オ) 任意文章を読み上げて呼出しする機能があること。また、操作機からの番号呼び出し操作に連動して表示ができること。
- (カ) 指定された場所で設置できること。設置後も容易に位置の変更が可能なものであること。

(6) WEB機能

- (ア) 来庁前に混雑状況の確認、事前に順番予約が可能であること。
- (イ) 発券後の番号札にあるQRコードから、順番が近づいた事をお知らせする機能を利用できること。

(7) 行政情報・広告モニター 1 台

- (ア) モニターサイズは50インチ程度とすること。
- (イ) 音声出力及び音量調節機能があること。
- (ウ) 指定された場所で設置できること。設置後も容易に位置の変更が可能なものであること。

6 システムの納品および設置作業

- (1) 全ての機器について、据付、接続、配線、現地調整、導入時の設定作業等の付帯作業まで行い、番号発券機、表示モニター及び操作器が連動し、自動窓口受付システムとして正常に稼働するよう適切に処理すること。
- (2) 導入時の各種設定内容（業務数、表示及び印字内容等）は、本市担当者と協議したうえで決定すること。
- (3) 設置位置の詳細については、本市担当者と協議したうえで決定すること。
- (4) 機器設置に伴う配線、電源供給に伴う工事は、本市と協議したうえで施工すること。
- (5) システム整備に係る機器の設置及び工事の日程等スケジュールは、本市と事業者で別途協議したうえで決定する。稼働目標は1月末とする。

- (6) 設置完了後、各機器の稼働調整に係るテストを行い、不具合がない状態の確認結果を本市に報告すること。

7 保守管理および運用サポート

- (1) 納入物品に関し、保守契約も同時に締結し、保証期間内の機器等については、本市の過失がない場合は無償対応とすること。
- (2) 機器の不具合、故障等に速やかに対応できる体制を確保し、障害発生時から速やかに復旧措置がとれること。
- (3) 各種機器等の調整や修理に時間を要する場合は代替機を用意し、本市の窓口業務に支障の無いようにすること。その費用は、保守に含まれるものとする。
- (4) 本市が市民サービスの向上や業務改善を目的として、窓口レイアウトの変更等を行った際は協議のうえ、速やかに調整を行うこと。
- (5) 年に1回以上、保守点検を実施すること。
- (6) 職員に機器の操作方法の研修を行い、十分なフォローアップを行うこと。
- (7) 本市からの問い合わせに対して円滑に応答できる体制を確保し、問い合わせ窓口を設置すること。その費用は保守費用に含めること。

8 公告の放映条件および行政情報の放映

- (1) 広告放映時間は、開庁時間（原則、平日8時30分から17時15分まで）に準ずるものとする。
- (2) 広告の掲載にあたっては、大田市広告掲載要綱を遵守すること。
- (3) 表示する広告は、窓口業務に支障がないよう配慮すること。
- (4) 広告主の募集にあたっては、事業者が募集主であることが明確に分かるようにし、本市が直接的な広告の募集主であるような誤解を招かないよう十分配慮すること。
- (5) 市内の事業所等の広告を優先的に掲載すること。
- (6) 広告についての問い合わせについては、事業者が責任を持って対応し、本市の窓口に寄せられることがないよう十分配慮すること。
- (7) 広告の放映とあわせ、市政情報を発信できるコンテンツを制作し放映できること。

9 費用負担

- (1) 事業者は、広告等掲示用モニターを設置し、広告の表示を希望する民間企業等から広告収入を得ることができるものとする。なお、広告収入を機器の設置費及び管理費に充当する場合は、広告に係る募集、政策、苦情等の窓口となり、トラブルが生じた際は責任を持って解決にあたること。
- (2) 事業者は、設置する広告等掲示用モニターについて、使用許可を年次毎に受け、行政財産目的外使用料及び電気料金相当額を本市に支払うこと。

- (3) 広告掲載による設置費及び保守管理費の削減効果については、事業者提案事項とする。

10 その他

- (1) 本業務の従事者は、業務の実施にあたり業務上知り得た情報及び機密事項について、委託期間のみならず、その後においても第三者に漏らしてはならない。
- (2) 本業務に関わる事業者が業務の実施の伴い、第三者に損害を与えたときは、当該事業者がその損害を賠償すること。
- (3) 本仕様書に記載がない事項など、その他協議すべき事項が生じた場合は、その都度、本市と事業者との間で協議を行い、事業を遂行することとする。