

# 弥富市広告付き窓口用番号案内システム設置及び運用事業 仕様書

## 1 業務名

弥富市広告付き窓口番号案内システム設置及び運用事業

## 2 設置場所

弥富市役所 本庁舎 1 階 保険年金課及び市民課（詳細は「設置場所レイアウト図」のとおり）

所在地 愛知県弥富市前ヶ須町南本田 335 番地

## 3 設置時期及び運用期間

設置時期は、令和 7 年 5 月の本市が指定する範囲において、協議のうえ、別途決定する。

なお、既存の窓口番号案内システムの撤去を設置に合わせて行うものとする。

運用期間は、システム運用開始日（設置が完了した日の翌営業日）から 5 年間とする。

## 4 目的

弥富市保険年金課及び市民課窓口での来庁者の混雑緩和や順番待ちの整理、待ち時間の快適化等の市民サービス向上のため、既存の窓口番号案内システムを新しいシステムに置き換えるとともに、広告放映による地域経済の活性化、及び自主財源の確保を図ることを目的とする。

## 5 システム運用開始日

令和 7 年 5 月 7 日（水）（予定）

## 6 設置機器の構成及び配置

設置する機器は下表のとおりとする。

なお、下表の内容に代わる提案を行う場合は、本仕様の実現方法について、機器の詳細な配置や運用、台数等を具体的に説明すること。

配置については「（別紙）機器設置例」を基本とするが、より合理的な配置案があれば本市と協議のうえ配置すること。

| 機器名称              | 台数  | 備考 |
|-------------------|-----|----|
| 1 受付番号発券機         | 1 台 |    |
| 2 個別表示機           | 9 台 |    |
| 3 受付用呼出操作機        | 9 台 |    |
| 4 証明書交付窓口用呼出操作機   | 一式  |    |
| 5 受付番号呼び出し表示用モニター | 2 台 |    |
| 6 交付番号表示用モニター     | 1 台 |    |
| 7 広告放映用モニター       | 2 台 |    |
| 8 パンフレットラック       | 2 台 |    |
| 9 職員用モニター         | 2 台 |    |
| 10 管理用パソコン        | 一式  |    |
| 11 その他関連機器等       | 一式  |    |

## 7 設置機器の条件

設置する機器は、次の条件を満たしていること。

### (1) 受付番号発券機

- ア 表示ディスプレイ画面の大きさは17インチから21.5インチ程度のもので、表示部は全面タッチパネル方式であること。
- イ 設置方法は床置き（設置台または専用スタンド）とし、転倒防止等を配慮し、操作しやすい高さに設置すること。
- ウ 日本語以外に、英語・中国語・ポルトガル語を含む4か国程度の言語に対応でき、呼び出し音声については選択言語もしくは日本語の選択が可能であること。
- エ カラーユニバーサルデザインに準拠した配色で表示すること。
- オ 業種別に発券番号を1桁単位で設定できること。
- カ TOP画面で8～12業務程度の選択ができ、階層式ボタンは2階層以上で50以上の画面展開が表示できること。
- キ 表示ディスプレイ部分は各業務名、待ち人数が表示可能であること。
- ク レシートプリンタは表示ディスプレイと一体型もしくは専用の外部プリンタと連動するものであり、印刷方式はオートローディング方式が望ましく、発券する番号札の印字方式は感熱方式であること。
- ケ レシートプリンタから発券する番号札は、1枚単位の発券と同じ番号を連続して2枚発券することを選択することができ、ミシン目等で切り離しができること。
- コ 番号札は4桁の受付番号・日付・発券時間・業務名・メッセージ等が印字でき、QRコード、バーコードを印字できること。
- サ 日付が自動変更でき、スタート番号への自動変更が可能であること。
- シ 業務毎に曜日、時間帯毎で発券のON/OFF動作設定、業務数・業務名の変更、業務案内等のディスプレイの表示内容を設定変更できること。
- ス レシートプリンタ用のロール紙は事業者の負担とし、本市からの請求により1週間以内に納品すること。
- セ 業務終了後に発券ができないようにするために業務終了画面の表示ができること。なお、その状態でも呼び出し動作は出来ることとする。
- ソ 2業務目以降の対応は最初の発券時間で対応でき待ち時間の短縮ができること。
- タ Web機能（混雑情報案内、事前Web予約、順番お知らせメール、交付お知らせメール等）を有すること。
- チ 日報、週報、月報など統計情報等がCSV等で出力できること。
- ツ 感染症対策として発券機の表示ディスプレイにSIAA認証の抗菌液晶保護フィルム等が装着されていること。

### (2) 個別表示機

- ア LEDまたはLCDを採用し、利用者、職員双方から視認しやすい大きさであること。
- イ 各窓口のカウンター上に設置用のポール等を用いて設置でき、高さは一定程度の調節が可能であること。
- ウ 表面に呼出番号が表示でき、4桁まで対応していること。
- エ 裏面（職員側）に、待ち人数及び待ち時間が表示されること。

- オ 呼出番号は白色等カラーユニバーサルデザインに準拠した配色で表示すること。
- カ 音声スピーカーによる案内と、呼出音量の調整ができること。
- キ マルチリンガル対応が可能であり、どの言語が発音されているか職員が確認できること。

### (3) 受付用呼出操作機

各窓口に設置し、職員が手元で呼び出し操作をすることが可能であり、以下の機能を有すること。

- ア 画面の大きさは5.5インチ以上のタブレットで、表示部は全面タッチパネル液晶方式とすること。
- イ 窓口カウンター上での事務に支障の無い小型・薄型で、操作性に優れていること。
- ウ 順番呼び出し、再呼び出し、取り消し、任意呼び出し、保留、保留呼び出し、処理保留といった呼出しパターンを設定ができること。
- エ 状況に応じて業務を選択し、全ての業務の呼び出しが容易にできること。
- オ 呼び出し保留があるときは、職員が分かる機能があること。
- カ 各業務の待ち人数及び待ち時間が表示できること。
- キ バッテリー非搭載のタブレットが望ましいが、バッテリー搭載の場合は劣化時の無償交換等に対応すること。また、両タイプ混合しても使用可能であること。
- ク テンキーによる特定の番号を呼び出すことができること。
- ケ 有線LAN接続もしくは無線LANの対応により、発券機等の機器と連動が可能なこと。

### (4) 証明書交付窓口用呼出操作機

- ア 画面の大きさは10インチ以上とすること。
- イ バーコードリーダーでの読み取り、タッチ操作での番号の呼び出しができ、処理済みの消込ができること。
- ウ 窓口カウンター上での事務に支障の無い小型・薄型で、操作性に優れていること。
- エ 一定時間経過後に自動で再呼び出しできる機能を有していること。
- オ バッテリー非搭載のタブレットが望ましいが、バッテリー搭載の場合は劣化時の無償交換等に対応すること。

### (5) 受付番号呼び出し表示用モニター

- ア 画面の大きさは50インチ程度の薄型とし、画面表示サイズは協議の上決定する。
- イ 窓口ごとに呼び出しをする個別表示器と連動して、受付番号を表示するとともに業務ごとや窓口ごとに待ち人数、最新呼出番号が表示できること。
- ウ 音声出力による呼び出し案内が可能であること。
- エ 不在番号は常に表示または一定間隔で表示できること。
- オ 指定された場所で、利用者から見やすい位置に設置すること。

### (6) 交付番号表示用モニター

- ア 画面の大きさは50インチ程度の薄型とし、画面表示サイズは協議の上決定する。
- イ 交付番号を表示すること。また、呼び出したが未対応の交付番号をモニターに表示できること。
- ウ 4表示→12表示→20表示→42表示など、番号表示数に応じ表示枠が切り替わること。
- エ テロップの表示ができ、任意で文言変更ができること。
- オ 指定された場所で、利用者から見やすい位置に設置すること。

(7) 広告放映用モニター

- ア 設置場所、本体サイズ、画面の大きさ等は協議の上決定する。
- イ 放映時間は窓口業務時間（平日の午前8時30分から午後5時15分まで）とする。ただし、必要に応じて放映時間を変更できること。
- ウ 業務に支障のない音量設定とし、本市と事業主が協議を行い、音量調整を行うことができるものとする。
- エ 電源操作は、タイマー等により自動制御できること。
- オ 行政情報の放映ができること。
- カ 災害発生時等においては、広告放映を一時中断して行政情報の放映を優先する仕組みを備えていること。
- キ 指定された場所で、利用者から見やすい位置に設置すること。

(8) パンフレットラック

- ア A4サイズ用の紙が入るものとし、設置場所、本体サイズ等は協議の上決定する。
- イ 行政パンフレット等のほかに、事業主は本市と協議の上で、上記(7)の広告放映に関するパンフレット等を設置することができるものとする。

(9) 職員用モニター

- ア 設置場所、本体サイズ、画面の大きさ等は協議の上決定する。
- イ 業務毎の待ち人数・最大待ち時間、直近の受付番号や不在番号が表示できること。
- ウ 来客が番号札を取ったことをチャイム音や画面表示で通知でき、画面表示の場合は無音の設定が選択できること。
- エ 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。

(10) 管理用パソコン

- ア 執務室内にパソコン（OS:Windows 11以上）を設置し、帳票の閲覧やシステムの編集が遅延等の問題がなく実施できること。
- イ 曜日毎・時間帯毎・窓口毎・業務毎に受付件数・待ち時間・処理時間の集計（平均値・最大値・最小値）を週次及び月次、年次で行うことができること。
- ウ 出力形式は、CSV、EXCEL、HTMLに対応していること。

(11) その他関連機器等

- ア 上記の機器等のほか、接続ケーブル、固定用具等、広告付き窓口番号案内システムの安定稼働に必要なものを用意すること。
- イ 省スペース、省電力に配慮した機器を選定すること。
- ウ 電力は、AC100Vを使用すること。
- エ タイマーまたは手動による電源の投入、切断ができること。
- オ 機器等の設置に当たっては、庁舎の維持管理及び災害時の避難誘導の支障とならないようにすること。
- カ 機器等の落下・転倒や破損等を防止するなど、安全対策を十分に施すこと。
- キ システム設置工事及びそれに伴う既存の窓口番号案内システム撤去工事に当たっては、市と協議の上、その指示に従うこと。維持管理、保守、撤去及び設置期間終了後の原状回復においても同様とする。

## 8 保守対応

- (1) ハードウェア、ソフトウェアを含むシステム全体及びシステムの運用に係る通信回路の保守管理を行うこと。
- (2) 連絡体制（専用ダイヤル）を整え、本市からの問い合わせ等に対して平日 8:30～18:00 に対応、土日祝日 24 時間以内に対応できること。
- (3) 事業主は本庁から、車で 1 時間圏内に本店又は支店・営業所を有しており、モニター不具合などのトラブルに速やかに対応できること。
- (4) システムが使用できなくなったときは、速やかに正常な稼働状況に戻すため、故障箇所を修繕し、又は代替機を設置する等の緊急対応を行うこと。
- (5) 故障時にリモートでの対応ができること。リモートとはメーカーサービス担当者が、システム内に遠隔でアクセスして、故障の原因特定やログをとることが出来、故障対応や簡易的な設定変更ができること。

## 9 広告等放映モニター設置に係る行政財産の使用許可及び使用料等

- (1) 事業者が広告等放映モニター及び放映に関連する機器等（これらを総称して「広告等放映モニター」という。）を設置するときは、弥富市庁舎管理規則（昭和 41 年規則第 3 号）に基づく使用許可をその設置期間について受けること。
- (2) 上記（1）の使用許可を受けた事業者が広告等放映モニターを設置したときは、弥富市行政財産目的外使用料条例（平成 21 年条例第 2 号）に基づく使用料及び電気料（実費相当額）を負担すること。

## 10 広告の審査、放映条件等

- (1) 広告の内容については、弥富市有料広告要綱に適合するものとし、事前に本市において審査を受けること。
- (2) 掲載する広告の募集に当たり、事業者自らが広告の募集者であることを明確にするとともに、本市が広告の募集者であるかのような誤解を与えることのないよう十分配慮すること。
- (3) 広告審査について、本市の審査の負担をできるだけ軽減する為、事業者は外部審査団体などの外部へ事前に審査ができる体制を有すること。

## 11 費用負担

事業者は、次に掲げる費用の負担をすること。なお、本市への支払方法については、選定後に別途定めることとする。

- (1) 本仕様書に示す機器及び付属品等の調達・設置（設置に伴う既存の窓口番号案内システムの撤去を含む。）、維持管理、保守対応及び撤去に係る費用について、事業者は業者等から広告主を募集し、広告等放映モニターに広告を掲載することで得られる収入を充てるものとし、本市に一切の費用負担を求めないこととする。
- (2) 行政財産目的外使用料について、広告等放映モニターの設置面積（モニターの表示面積）に応じ、弥富市行政財産目的外使用料条例別表に基づく使用料を下限として、事業者が提示した額をもって使用料とする。
- (3) 広告等放映モニターの電気使用量について、事業者がカタログ等により申告する設置機器の消費電力に、本市が算出した電気料金単価を乗じて得た額を 1 年間の電気代相当額とし、市が指定する納期限までに納入することとする。

## 12 研修の実施等

- (1) 導入するシステムの操作マニュアルを作成して本市が指定した部数提出するとともに、別途指定する日までに職員に対し、操作研修を実施すること。
- (2) 機器等の使用方法等に関し、利用する職員等からの要請に応じ、適宜、電話や電子メール等により助言を行うこと。
- (3) 発券機システムについては、運用後の半年を目途に一度だけ無償での仕様変更を可能とする。

## 13 その他

- (1) 本仕様書に示す機器及び付属品等は、全て事業者が調達するものとする。
- (2) システムのネットワークは、本市のネットワークとは独立したものとし、セキュリティ対策を施すこと。
- (3) システムの運用開始後に、D X、書かない窓口対応にて機器等の設置数や設置場所等に変更の可能性がある必要が生じた場合は、事業者の負担にて対応すること。
- (4) システム機器の設置については、落下防止等の安全措置を施すこととし、身体や財産に損害を及ぼした場合は、事業者の責任において補償すること。また、万一に備え、損害賠償保険に加入する等の対応をとること。
- (5) 庁舎の意匠の調和に配慮するとともに、配線は見えないように配慮すること。
- (6) 行政情報の放映料は無償とすること。
- (7) 既存機の使用できる機器（個別表示器など）は、使用可とする。
- (8) 本仕様書に定めのない事項については、本市と事業者の協議の上、決定するものとする。