

呉市広告付き窓口番号案内表示システム設置及び運用業務仕様書

1 業務名

呉市広告付き窓口番号案内表示システム設置及び運用業務

2 目的

本業務は、令和 9 年 1 月中旬に予定している窓口支援システム（自治体窓口 DXSaaS）の稼働に合わせ、呉市本庁舎 1 階の窓口には番号案内表示システムを導入し、市民の利便性の向上と窓口業務の効率化を図ることを目的とする。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寄与を図る。

3 設置場所

呉市役所本庁舎 1 階

4 業務期間

設置業務については、業務契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

運用業務（広告事業を含む。）については、運用開始日から令和 14 年 3 月 31 日まで

5 運用開始日

本市とシステムを設置する事業者（以下「事業者」という。）が協議の上決定する日とする。（令和 9 年 1 月中旬を予定）

6 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

7 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受付カードを発券し、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を行う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実施要領に加え、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 2 台

(ア) 発券画面は 10 業務以上に対応していること。

(イ) タッチパネルによる操作方式で、業務数、業務名の変更が任意に設定できること。

- (ウ) 画面表示は、日本語の他に英語、ポルトガル語、ベトナム語、中国語等の多言語に対応し、発券されるカード印字も多言語に対応していること。
- (エ) 発券番号は自治体窓口 DXSaaS との連携を行うため 3 桁または 4 桁の数値であること。
- (オ) 発券番号帯は、業務別により一桁単位で設定が可能であること。
- (カ) 発券する番号票には、業務内容、日付、メッセージ等の印字内容を任意に設定できること。
- (キ) 受付件数や待ち時間の集計機能があること。それぞれの集計区分については、事業者提案事項とする。
- (ク) 複数の窓口で手続きがスムーズに行えるよう、他の窓口への受付番号の移行機能があること。

(2) 番号呼出操作器 21 台

- (ア) 20 台は窓口の有線に設置し、1 台はフロアマネージャーが手持ちで操作するものとする。
- (イ) 操作が容易で、タッチパネルによる操作方式であること。画面サイズは 7 インチ程度であること。
- (ウ) 無線通信により発券機等他の機器と連動させること。
- (エ) 操作器上の液晶表示で、業務別の呼び出し番号及び待ち人数が確認できること。
- (オ) 複数の業務にまたがる場合は、業務追加、他業務への番号転送ができること。
- (カ) 任意に入力した番号も呼び出し可能であること。
- (キ) 操作器から、待ち人数や待ち分数などが確認できること。

(3) 受付用管理パソコン 一式

- (ア) 受付用窓口番号案内表示モニターに転写させるためのパソコンで、執務室内において窓口全体の呼び出し状況がリアルタイムにパソコン上で確認できること。

(4) 受付用窓口番号案内表示モニター 7 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携するものであること。
- (ウ) 受付番号を表示でき、呼び出し案内がわかりやすい画面であること。
- (エ) 保留された受付番号が一覧で表示されること。また、業務別に、呼出番号、番号及び待ち人数を表示できること。
- (オ) 音声呼び出し案内が可能であること。
- (カ) 薄型、軽量型のものであり、設置については設置場所に応じて対応可能なこと。

(5) 交付用管理パソコン 一式

- (ア) 交付番号表示モニターを制御するためのパソコンで、執務室内でのバーコード読み取りまたは番号呼出操作器の操作によって、受付番号を表示できるものとする。

(6) 交付番号表示モニター 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 (5) の交付用管理パソコンと連携するものであること。

- (ウ) バーコード読み取り，または番号呼出操作器の操作によって，交付番号表示モニターに受付番号を表示させることができること。
- (エ) 来庁者が見やすい表示がされること。
- (オ) 音声出力による呼び出し案内が可能であること。
- (カ) 薄型，軽量型のものであり，設置については設置場所に応じて対応可能なこと。

(7) バックヤードモニター用管理パソコン 一式

- (ア) 業務ごとの待ち人数や最大待ち時間，最新の受付番号，処理件数の情報が確認できること。

(8) バックヤード用モニター（事務室用） 2台

- (ア) モニターサイズは50インチ程度とすること。
- (イ) 上記（7）バックヤード用管理パソコンと連携するものであること。
- (ウ) 番号札を発券した時に，事務室内で音と光で発券が認知できるアラート機能を有していること。
- (エ) アラート音は，業務別に音を設定することができ，音量調節が可能であること。
- (オ) 薄型，軽量型のものであり，設置については設置場所に応じて対応可能なこと。

(9) WEB機能

- (ア) 業務別の現在の待ち人数，最新の受付番号，不在の受付番号が市民等のスマートフォン，携帯電話，パソコンからリアルタイムに閲覧できること。
- (イ) 交付呼び出し済の受付番号が，市民等のスマートフォン，携帯電話，パソコンからリアルタイムに閲覧できること。
- (ウ) メール等で呼び出しのお知らせを行う配信機能があること。
- (エ) 上記（ア）（イ）（ウ）の機能は，職員でも変更操作が可能であること。
- (オ) システムの各端末におけるセキュリティ対策（アンチウィルスソフト）を講じること。

(10) 行政情報・広告モニター 4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) 薄型，軽量型のものであり，設置については設置場所に応じて対応可能なこと。

8 サプライチェーンリスク対策

本業務におけるサプライチェーンリスク対策については，別紙2「導入機器の選定に係る特記仕様書」に定めるところによる。

9 システムの納品及び設置作業等

- (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，窓口番号案内表示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、本市管財課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、本稼働に向けたスケジュールは、本市と事業者で別途協議したうえで決定する。
- (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。

1 0 保守管理及び運用サポート等

- (1) 納入物品に関し、保守契約も同時に締結し、保証期間内（5年を想定）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、障害発生時から原則として即日中もしくは翌日中に復旧措置がとれること。翌日までに対応できない場合は、協議の上、訪問日程を確定すること。
- (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、保守契約費用に含まれるものとする。
- (4) 年に1回保守点検を実施すること。
- (5) 職員に機器の操作方法の研修を行うなど、十分なフォローアップを行うこと。
- (6) 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、連絡等を一元的に受け付ける問い合わせ窓口（電話、メール等）を設置すること。その費用は保守費用に含めること。

1 1 広告の放映条件及び行政情報の放映等

- (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、呉市広告掲載取扱要綱及び呉市広告掲載基準を遵守すること。
- (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) 地場産業育成の観点から、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、本市の窓口には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。

1 2 費用負担等

- (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（以下、「広告主」という。）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、使用許可を年次ごとに受け、行政財産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。

1 3 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、本市と事業者での協議を行い事業遂行することとする。