

R 8年度～1 3年度

焼津市本庁舎広告付き窓口番号案内システム設置業務委託
仕様書

焼津市公有財産課

1. 件名

焼津市本庁舎広告付き窓口番号案内システム設置業務委託

2. 目的

本業務は、焼津市役所 本庁舎 2 階の市民課及び国保年金課に番号案内システムを設置することにより、手続きに係る待ち順を整理、見える化し、待ち時間の快適化を図り、システムと連動した音声呼び出しにより、来庁者を円滑に窓口へ案内することを目的とする。

また、広告モニターを設置することにより、システム導入費用・維持費用を無償化、自主財源の確保を図り、そのモニターに行政情報も掲載することで市民サービス向上に寄与することを目的とする。

3. 履行期間

契約締結日から令和 13 年 10 月 14 日まで

(履行期間はシステム設置・撤去等、新旧システムの引継ぎ期間を含む。)

4. システムの入替について

システムの入替については、市民サービスに支障をきたすことがないように、旧システムの撤去と新システムの設置を連続すること。

有料広告料の対象期間は、R8. 9. 24～R13. 9. 26 とする。

(システムの稼働日 (導入翌日・撤去前日))

5. 設置場所

焼津市役所本庁舎 2 階 市民課・国保年金課・待合スペース

(別添図面参照)

6. 設置する機器の構成等

【窓口番号案内システム構成表】

設置場所等	機器	数量
番号発券機(受付)	① タッチパネルモニター、プリンター、PC	3セット
	① ノートパソコン (証明書窓口用操作機)	1台

ハイカウンター 窓口	② バーコードリーダー（証明書窓口用操作機）	1台
	③ スマートフォン（証明書窓口用）	1台
	④ 個別表示機	1台
ローカウンター窓 口	① スマートフォン	17台
	② 番号個別表示機	17台
バックヤード	① 職員確認用モニター	3台
	② ノートパソコン	2台
	③ スマートホン（管理調整：フロアマネージャー用）	3台
待合スペース	① 受付番号表示モニター	4台
	② 広告放映（行政情報）モニター	2台
その他、当該システムの安定稼働に必要な機器		1式

・各機器の仕様

各機器の仕様は以下のとおりとする。

ア 番号発券機（受付）

① 番号発券機（タッチパネルモニター、プリンター、PC）

- (ア) Webサイトで、業務ごとリアルタイムの待ち人数が確認できるよう連携すること。
- (イ) 手続内容に応じてタッチパネルを操作することにより、発券番号（発券番号を区別するためのバーコード、QRコード（待ち人数等）等を含む）が印刷された札（以下「番号札」という。）を発券する。
- (ウ) タッチパネルモニターの大きさは、21インチ程度。
- (エ) 番号札を発券するプリンターは、一体型であることを必須としないが、液晶タッチパネルの業務メニューに接触等の操作をすることにより、即座に正しく番号を発券する。
- (オ) 表示ディスプレイ部分は各業務別に表示し、発券機毎に業務数、業務名の変更が任意に設定できること。
- (カ) タッチパネルモニターには、1画面に最大12業務まで表示することができ、階層式等により、30業務以上を選択できるようにする。
- (キ) 発行年月日及び発行時間が印字できる。
- (ク) 番号札を印字する用紙について、事業者負担で提供する。

- (ク) 発券は2枚の発券が可能であり、2枚の番号札は切れ込みが入った状態で一度に発券する。また設定により1枚の発券にも変更できること。
- (ク) 複数の業務をひとつの受付番号で発券する渡り発券の機能があること。
- (ケ) 各業務の待ち人数、待ち時間（目安となる待ち時間）を表示する。
- (コ) 設置後、必要に応じ、職員が容易に表示内容を変更（増減）できる。
- (サ) 発券と同時にチャイム等により担当職員向けの呼出しができる。
- (シ) ①の発券機は証明・パスポート を ②の発券機は 届け出・マイナンバー・国保年金関係を表示することとする。（表示内容については運用していくうえで変更する場合もあるため考慮すること。）

イ ノートPC・バーコードリーダー（証明書窓口）

- (ア) バーコードリーダーは、ノートPCとUSB接続が可能なもの。
- (イ) 番号札に印刷されたバーコードをバーコードリーダーで読み取り、その番号を受付番号表示モニターに表示する。また、連続で読み込んだ場合は、その番号を呼び出し中にできる。
再度、バーコードを読み込んだ際には、その番号を処理済み等にできること。
- (ウ) 読み取った番号で番号表示と音声及びチャイムによる呼出しを行うことができる。
- (エ) 読み取った番号を証明書交付用番号表示モニターに順次表示することができ、最大表示数を超えた場合は、最大表示画面とそれを超えた番号の表示画面を交互に表示できる。
- (オ) ノートPCは、任意の番号を呼び出す機能を有すること。
- (カ) ノートPCは、不在者番号を管理できる機能を有すること。
（呼び出し中、呼び出し済み、再呼び出しなど）
- (キ) ノートPCは、同一番号を再呼出できること。
- (ク) ノートPCは、証明書窓口用操作機でも、番号表示モニターに表示している内容を確認することができること。

ウ スマートフォン

- (ア) 本体はスマートフォンタイプ、通信は無線とする。

- (イ) 電波障害や呼出操作器のバッテリートラブルによる誤作動がないこと。
- (ウ) 操作端末ごとに表示する番号を業務メニューの中から複数選択できること。
- (エ) 一つの番号個別表示機を複数の届出用操作端末と共用することができること。
- (オ) 発券機から発券された番号と連動すること。
- (カ) 呼び出す番号を選択し、その番号を番号個別表示機及び受付番号表示モニターに表示するとともに、音声及びチャイムによる呼出しを行うことができること。
- (キ) 呼び出す番号の受付窓口が分かるように、個別表示機と連動し、窓口に表示できること。
- (ク) 同一番号を再呼出できること。
- (ケ) 不在者番号を管理できる機能を有すること。
- (コ) 誤って発券してしまった際に、該当番号をキャンセルできる機能を有すること。(管理用(フォーマネージャー用))
- (サ) 発券番号ごとの業務と待ち時間が表示できること。
- (シ) 呼び出し時に不在であった番号の保留機能を有すること。また、任意の番号を選択して呼び出すことができること。

エ 番号個別表示機(ローカウンター)

- (ア) 番号表示は4桁以上であること。
- (イ) 1台で複数の業務メニューの番号を表示できること。
- (ウ) 窓口操作端末(スマートフォン)に連動して呼び出した番号を表示するとともに、当機器からも音声による呼び出しができること。また、消音を含め音量調節ができること。
- (エ) 背面でも、現在の受付番号、待ち人数など複数の情報が表示できること。
- (オ) 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ること。
- (カ) 落下、転倒防止等の安全対策を十分に講じること

オ 受付番号表示用モニター(スピーカー)

- (ア) 天井吊り下げ、薄型で画面サイズは43インチ程度、スピーカー有(外付け可)とする。
- (イ) モニター(スピーカー)の設置には、落下防止等の安全対策を十分に講ずること。
- (ウ) 証明関係・各届出等の窓口端末からの操作に連動し、業務別の呼び出し番号を表示する。あわせて、『呼出中』等の呼出状況も表示することができること。

カ 広告用モニター（スピーカー）

① 液晶広告放映モニター

- (ア) 天井吊り下げ、薄型で画面サイズは43インチ程度、スピーカー有（外付け可）とする。
- (イ) モニター（スピーカー）の設置には、落下防止等の安全対策を十分に講ずること。
- (ウ) 放映時間は、窓口業務時間内とする。
- (エ) 音量は、業務に支障のない大きさを設定する。また、必要に応じて市が音量調整を行うことができるものとする。
- (オ) 放映する広告はあらかじめ焼津市の審査を受けること。
- (カ) 行政情報も放映するものとし、データは市が提供したものを基に、広告と組み合わせで放映する。
- (キ) 全放映枠のうち、20%以上の行政情報枠を確保すること。

キ 職員確認用モニター（スピーカー）（バックヤード）

- (ア) 業務ごとの待ち状況や処理状況を表示し、発券機と連動した職員向けの呼び出し機能を有すること。
- (イ) 天井吊り下げ、薄型で画面サイズは43インチ程度、スピーカー有（外付け可）とする。
- (ウ) モニター（スピーカー）の設置には、落下防止等の安全対策を十分に講ずること。

ク バックヤード操作機等（ノートパソコン/モニター）（バックヤード）

- (ア) バックヤードPC（ノート型）：バックヤードモニターへ映像と音声を送信するためのノートPCとして、各種設定変更等もできるもの。
- (イ) 業務毎の待ち人数、最大待ち時間、最新の受付番号、処理件数、呼出保留数や未到着の予約人数の情報が確認できること。
- (ウ) 受付番号カードが発券された際、点滅及び音で通知するアラート機能があること。
- (エ) アラート音は10種類以上から選択できること。
- (オ) 業務の増減や業務名の変更等の設定変更を行うための機能を有し、職員による容易な操作で設定できること。

ケ 混雑配信機能

- (ア) 受付業務内容別の現在の待ち人数・最新の受付番号や保留受付番号（お呼出時ご不在番号）が利用者のスマートフォンやパソコンから閲覧することができること。
また閲覧時はアクセスした時点の待ち人数や最新受付番号等の情報がリアルタイムに閲覧することができること。
- (イ) 混雑状況配信サイト上で現在の最大待ち時間の表示ができ、受付番号ごとの待ち時間も確認することができること。
- (ウ) 混雑状況が視覚的に分かるようにピクトグラムの表示ができること。
- (エ) 交付呼出済み受付番号が利用者のスマートフォンや携帯電話、パソコンから一覧で閲覧することができること。また閲覧時はアクセスした時点の交付情報がリアルタイムに閲覧することができること。
- (オ) 受付番号ごとの呼出状況等を検索することができること。

コ その他

- (ア) 無線通信を利用した機器は、無線の干渉等による誤作動を防ぐための対策をすること。
- (イ) 電源系統を可能な限り集約すること。
- (ウ) 待ち時間及び処理時間等の集計データをCSV形式により日報及び月報単位で出力できること。
- (エ) システム稼働中の急な停電時にも対応できるよう、必要な対策を講じること。
- (オ) 各機器の詳細事項(設置等含む)については、発注者と必要な協議を行うこと。
- (カ) 各機器の設置において、台やラック等が必要な場合は受注者にて用意すること。
- (キ) その他、安全対策を十分に講じること。

7 広告放映料

広告放映料（広告放映モニターによって広告映像等を放映する対価）については、令和8年9月24日から令和13年9月26日を対象期間に提案によるものとする。

なお、納付については、毎年1回、初年度は、令和8年9月24日から令和9年3月31日の日数分、また、最終年度は、令和13年4月1日から令和13年9月26日までの日数分とする。

なお、広告等の放映時間は、窓口業務の時間内とする。

8 広告の審査、放映条件等

- (1) 受託者は、広告主の募集、決定、広告の製作、掲出、広告主との調整等、広告に係る一切の業務を行うこと。
- (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、本市の審査負担を軽減するため、事前に審査ができる体制を有すること。
- (4) 受託者は、広告を放映しようとするときは、あらかじめ必要書類を提出すること。
- (5) 広告放映モニターで放映することができる広告は、広告主、広告内容等を焼津市広告掲載審査委員会において審査し、許可後に掲載すること。焼津市広告掲載要綱に適合しないものは、掲載できない。
- (6) 掲載する広告の募集に当たり、受注者自らが広告の募集者であることを明確にすること。

9 現場作業について

- ・受注者は、現地調査等を含め作業をする場合は、日程が決まったら、速やかに発注者へ連絡し、承諾を得ること。（作業時間については、業務の支障とならない時間を原則とする。）
- ・作業にあたっては、必要な知識を持ったものが実施すること。
- ・作業については、内容を熟知し、周辺にいる第三者への配慮も行い、安全かつ円滑に作業を実施すること。
- ・作業に関係ない場所には立ち入らない。
- ・各関係法令を遵守し、周囲への影響も配慮して行う。

10 緊急時の対応等

- (1) 故障その他の理由によりシステムに不具合が生じた時は、速やかに正常な稼働状況に復元できるよう、修繕すること。また、必要に応じて代替機設置等の対応も実施すること。
- (2) 正常な稼働状況に復元するための費用は、受注者が負担すること。
- (3) その他不測の事態についても、柔軟かつ適切に対応すること。

11 打合せ、研修等の実施

- (1) 導入するシステムの操作マニュアルを作成するとともに、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) 受注者は、当初導入以後、市の要請に応じ、契約期間中に実施する説明会・打合せ等に出席すること。
- (3) 機器の使用方法等に関し、適宜、指導・助言を行うこと。
- (4) 研修、打合せ等の実施に当たって必要となる費用は、受注者が負担すること。

12 契約期間満了時の機器の取扱い等について

業務完了時には、原則として設置したすべての機器を受注者の負担で撤去していること。
また、設置・撤去の写真を添付し、業務完了報告書を提出することとする。

13 契約の解除

市は、次のいずれかに該当するときは、この契約の全部又は一部を解除することができる。
この場合、設置した機器等の取り扱いについては、市の指示に従うこと。

- (1) 受注者が委託期間内に委託業務を履行しないとき、又は履行の見込みがないと市が認めるとき。また、受注者が仕様書に違反し、または発注者の指示に従わない等、適正な業務の履行が困難であると判断された場合も、契約を解除するものとする。
- (2) 市が契約について受注者の不正の事実を発見したとき。
- (3) 受注者が故意又は重大な過失により市に損害を与えたとき。
- (4) 受注者が、反社会的組織（暴力団、暴力団員等）に関与している。又は、関与していると判断されたとき。
- (5) 契約解除後、既に納付済の広告掲載料は返還しないこととする。

14 その他

(1) 本事業に係る費用負担

システムの設置、修理、撤去等に係る費用及び、導入後のシステム運用に係る番号札を印字する用紙については、受注者が負担するものとする。また、設置後における機器等の移設、増設等の必要が生じた際の費用は、市と受注者が協議の上決定するものとする。

(2) 設置場所等

機器の設置場所は、庁舎内の施設や機器に支障のない場所とし、詳細については、市と協議の上、決定する。機器は安全に設置すること。

(3) 秘密の保持

受注者は、委託業務を処理する上で知り得た特定の個人が識別される又は識別され得る情報の秘密及び市の行政事務に関する事項を、いかなる理由があっても他に漏らしてはならない。業務終了後も同様とする。

(4) 損害賠償

受注者は、この業務の履行に当たり発注者又は第三者に損害を及ぼしたときは、発注者の責に起因する事由による場合を除いて、その損害賠償の責を負わなければならない。

(5) 再委託の禁止

受注者は、本業務の全部を第三者に委託することはできない。

本業務の一部を委託しようとする場合は、委託する業務、委託先等を記した書類を提出し、発注者の承諾を得なければならない。

(6) 疑義

本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて市と受注者が協議して定める。また、協議後は受注者において記録簿を作成し、相互に確認すること。