

廿日市市広告付き番号呼出案内表示システム及び広告付き行事案内表示システム設置及び運用業務 仕様書

1 目的

廿日市市役所庁舎・文化センター及び廿日市市総合健康福祉センターにおける施設利用者の利便性向上のために番号呼出案内表示システム及び行事案内表示システムを導入するとともに、広告放映料による廿日市市（以下「発注者」という。）の財源確保を図る。

2 業務概要

- (1) 受付番号発券機等の機器の調達
- (2) 機器設置に伴う電気工事等の手配及び作業
- (3) 業務期間中の保守管理、業務期間終了後の撤去及び原状回復
- (4) 民間広告・行政情報を放映する動画の制作
- (5) 民間広告・行政情報放映用モニターで放映する広告に係る広告主募集・選定
- (6) 放映する広告内容に係る対応
- (7) 職員に対する機器の操作研修
- (8) 受付番号発券機等の使用に伴う消耗品の調達
- (9) その他本業務の実施に関し必要な業務

なお、事業者（以下「受注者」という。）は、民間広告・行政情報放映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。また、本業務に関し、発注者は一切の費用を負担しないものとする。

3 履行期間

令和7年2月1日から5年間

なお、設置のための準備期間は別途設けること

4 設置場所等

廿日市市役所庁舎・文化センター 1階

廿日市市総合健康福祉センター 1階

※ 詳細は、仕様書別紙1（機器設置場所・台数一覧）及び仕様書別紙2（機器設置位置図）参照

5 機器構成

機器構成は次のとおりとする。

なお、機器の規格、設置方法については発注者と協議の上決定するものとする。

- | | | |
|-------------------------------|----|----|
| (1) 窓口案内システム一式 | | |
| ア 受付番号発券機 | | 2台 |
| (ア) 市民課受付用（1、2、3番窓口共用） | 1台 | |
| 1番窓口を設置 | | |
| (イ) 市民課受付用（10、11番窓口共用） | 1台 | |
| 11番窓口を設置 | | |
| イ 受付番号呼出表示モニター | | 4台 |
| (ア) 市民課呼出用（2、3番窓口共用） | 2台 | |
| 2番窓口上部及び市民ロビーに設置 | | |
| (イ) 市民課呼出用（10、11番窓口共用） | 2台 | |
| 10番窓口及び市民ロビーに設置 | | |
| ウ 受付番号呼出状況表示モニター | | 2台 |
| (ア) 市民ロビーに設置 | 1台 | |
| (イ) 10番窓口を設置 | 1台 | |
| エ 受付番号呼出操作機 | | 9台 |
| 市民課呼出用 | | |
| 10、11番窓口を設置 | | |
| オ 受付番号呼出用パソコン | | 2式 |
| (ア) 市民課呼出用（1、2、3番窓口共用） | 1式 | |
| 2番窓口を設置 | | |
| (イ) 市民課呼出用（10、11番窓口共用） | 1式 | |
| 10番窓口を設置 | | |
| カ 窓口案内システム管理用パソコン | | 1式 |
| 市民課窓口案内管理用（1、2、3、10及び11番窓口共用） | | |
| 11番窓口を設置 | | |
| (2) 受付番号発券呼出機 | | 1式 |
| 保険課受付用（12番窓口を設置） | | |
| (3) 広告・行政情報放映システム | | |
| 広告・行政情報放映モニター | | 6台 |
| 廿日市市役所庁舎・文化センターに設置 | 4台 | |
| 廿日市市総合健康福祉センターに設置 | 2台 | |
| (4) 行事案内表示システム | | |
| 行事案内表示モニター | | 5台 |
| 廿日市市役所庁舎・文化センターに設置 | 3台 | |
| 廿日市市総合健康福祉センターに設置 | 2台 | |

6 機器の仕様

(1) 窓口案内システム

各窓口の状況に合わせた受付番号発券機と受付番号呼出表示モニターを設置し、受付番号呼出操作機に連動して音声案内及び受付番号呼出表示モニターなどにより受付番号で呼び出し、来庁者を窓口へとスムーズに案内するためのシステムであること。

なお、各窓口において受付時に窓口業務従事者の操作により受付番号発券機で番号札を発券し来庁者に番号札を手交する方式で運用することを予定しており、来庁者により受付番号発券機などの操作を行うことは想定していない。

ア 受付番号発券機

(7) 基本機能

- a 簡易な操作で番号札を発券できること。
- b 発券プリンター一体型かつ、集計機能を有しているもの。
- c 番号発券機はタッチパネル式とし、複数の業務に対応し、1台で8業務以上の選択ができること。
- d 受付番号は、業務区分に応じて番号を重複せず付番できること。
- e 発券画面は、各業務区分別に表示し、受付番号発券機設置後においても、業務区分名の変更が任意に設定できること。
- f 受付番号は4桁以上とし、各業務で使用する番号及び桁数については、設定により選択できること。また、業務区分ごとに、発券番号帯を一桁単位で設定できること。
- g 発券された番号札に受付番号、発券年月日、発券時間、業務区分名、メッセージが印字可能であり、印字内容を任意に設定、変更できること。
- h 番号札は、来庁者控え用と職員控え用に、同じ番号を連続して2枚発券することができ、ミシン目などで容易に切り離しができること。また、発券するカードは業務ごとに1枚発券、2枚発券の設定ができること。
- i 受付番号を呼び出す際の音声案内について、使用する窓口数の設定及び変更ができること。
- j 呼出案内で使用する窓口数の設定及び変更が窓口業務従事者による容易な操作で設定ができること。
- k 業務区分ごとに、各窓口の受付番号発券枚数を集計・確認できること。
- l 業務区分ごとに、発券から呼出、対応終了までの所要時間（最大・平均）などを集計・確認できること。
- m 集計データは日別に総発券枚数・時間別の発券枚数・各業務区分別の呼出人数・平均待ち分・最大待ち分などが取れること。
- n 最低4種類の集計データ（本日日報・昨日日報・先週週報・先月月報）を抽出できること。
- o 集計データ抽出項目として、発券日付・発券番号・発券時刻・呼出窓口番号・対応業務区分名・呼出時刻・処理時間・再呼出時刻・受付番号呼出時刻・受付

番号呼出取消時刻・呼出時待ち人数などの項目をCSVもしくはエクセル形式にて抽出することができること。

p 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、その状態でも受付番号呼び出しはできること。

(イ) その他

a 発券機能は、タッチパネル操作機能と連動するものであれば、外付けプリンターによるものでもよい。

b 日本語の他に英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語・ベトナム語などの多言語に対応しており、番号札も多言語に対応していることが望ましい。

c 受付番号を呼び出す際の音声案内について、音量の設定及び変更ができることが望ましい。

d 集計データは、連携する管理端末からの出力でもよい。

e その他詳細については協議の上、決定する。

イ 受付番号呼出表示モニター

(ア) 基本機能

a 呼び出した受付番号を一覧表示できること。

b 受付番号呼出操作機、バーコード読み取り、又は受付番号呼出用パソコンからの呼出操作によって、受付番号呼出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。

c 受付番号呼出操作機などからの呼出操作に連動したポップアップ表示を有し、呼出案内が分かりやすい画面であること。

d 再呼出を行った際は、番号が目立ちやすいような注視機能が搭載されていること。

e 受付番号呼出操作機などからの呼出操作時は、音声とともに、大きな画面で窓口へ案内できること。

f 呼出案内表示と連動して音声出力による呼出案内ができること。

g 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できること。

h 受付番号呼出表示モニターの設置は、来庁者に配慮した角度や見え方など、調整をすること。また、設置の際は安全性に配慮し、機器が設置箇所に確実に固定されるよう適切な措置を講じること。

(イ) その他

a 多言語に対応した受付番号発券機で外国語が選択されて発券された場合、該当する番号を呼び出した際には、選択された言語に対応していることが望ましい。

b 受付番号呼出表示モニターの大きさは50～60インチ程度が望ましいが、各設置場所の状況に考慮して適切な大きさのモニターを設置すること。

c その他詳細については協議の上、決定する。

ウ 受付番号呼出状況表示モニター

(7) 基本機能

- a 呼び出した受付番号が一覧で表示され、業務毎・窓口毎に現在受付している受付番号や窓口番号、待ち人数の表示ができること。
- b 受付番号呼出操作機、バーコード読み取り、又は受付番号呼出用パソコンからの呼出操作によって、受付番号呼出状況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。
- c 受付番号呼出状況表示モニターの起動及び停止は、受付番号呼出表示モニターと連動しており、受付番号呼出操作機と連動して行うことができること。
- d 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できること。
- e 受付番号呼出状況表示モニターの設置は、来庁者に配慮した角度や見え方など、調整をすること。また、設置の際は安全性に配慮し、機器が設置箇所に確実に固定されるよう適切な措置を講じること。

(イ) その他

- a 呼び出した受付番号の一覧表示は、表示数に応じて大きさ調整ができることが望ましい。(例) 4表示 → 1 2表示 → 1 6表示 → 2 0表示
- b 受付番号呼出状況表示モニターの大きさは50～60インチ程度が望ましいが、各設置場所の状況に考慮して適切な大きさのモニターを設置すること。
- c その他詳細については協議の上、決定する。

エ 受付番号呼出操作機

(7) 基本機能

- a タッチパネルによる操作であること。
- b 受付番号発券機など他の機器と連動させること。
- c 順番呼出以外に、再呼出、任意呼出、不在者保留、処理保留、処理済、取消などの操作ができること。
- d 窓口番号・担当業務を選択し、窓口担当者専用端末として使用できること。
なお稼働中でも窓口番号・担当業務を容易に変更ができること。
- e 1台の端末から全ての業務の呼び出しができること。

(イ) その他

- a 操作画面などで、業務区分別の呼び出した受付番号及び待ち人数が確認できることが望ましい。
- b 通常の発券で来庁者を呼出対応後、さらに複数の業務にまたがる際は、端末で業務の追加を行える機能や他業務への番号転送機能などを有していることが望ましい。
- c 番号の削除や事前保留を行うことができ、全ての業務の待ち情報などを閲覧することができることが望ましい。

d 多言語に対応した受付番号発券機で外国語が選択されて発券された場合、外国語で発券された番号を呼び出しする前に、該当の番号が言語での呼び出しになることが端末上で確認できることが望ましい。

e その他詳細については協議の上、決定する。

オ 受付番号呼出用パソコン

(7) 基本機能

a 受付番号呼出表示モニターを制御するためのPCで、執務室内において番号札のバーコードなどの読み込みにより受付番号を呼出表示させることができること。

b 受付番号発券機など他の機器と連動させること。

c 順番呼出以外に、再呼出、任意呼出、不在者保留、処理保留、処理済、取消などの操作ができること。

d 窓口番号・担当業務を選択し、窓口担当者専用端末として使用できること。
なお稼働中でも窓口番号・担当業務を容易に変更ができること。

e 1台のパソコンから全ての業務の呼び出しができること。

f 対応完了後は、同じバーコードなどを読み込むことで表示を消すことができること。

g 処理済みの受付番号の二次呼出ができること。

h 手入力操作や時間設定による自動再呼出機能があり、また、再呼出までの時間変更が窓口業務従事者でも容易に設定変更できること。

(4) その他

その他詳細については協議の上、決定する。

カ 窓口案内システム管理用パソコン

(7) 基本機能

受付番号呼出表示モニターに転写させるためのPCで、執務室内において窓口全体の呼出状況などがリアルタイムにPC上で確認できること。

(4) その他

その他詳細については協議の上、決定する。

(2) 受付番号発券呼出機

受付番号発券呼出機は、保険課12番窓口専用で使用する受付番号の発券機、受付番号呼出表示用モニター及び受付番号呼出操作機などで構成する装置一式とする、なお、窓口案内システムとの連携機能の有無は問わない。

ア 基本機能

(7) 設置が容易で、受付番号発券、受付番号呼出表示、受付番号呼出及び音声呼出の機能を有すること。

(4) 簡易な操作で番号札を発券できること。

(4) 受付番号は3桁以上とし、業務で使用する番号及び桁数については、設定によ

り選択できること。

- (エ) 受付番号は業務区分に応じて番号を重複せず付番できること。
- (オ) 発券された番号札に受付番号、発券年月日、発券時間、業務区分名が印字可能であり、印字内容を任意に設定、変更できること。
- (カ) 番号札は、来庁者控え用と職員控え用に、同じ番号を連続して2枚発券することができ、ミシン目などで容易に切り離しができること。
- (キ) 受付番号呼出表示用のモニターは視認性が高く両面（市民側・職員側）に受付番号を表示できること。
- (ク) スピーカーなどから受付番号の音声案内ができること。

イ その他

- (7) 受付番号を呼び出す際の音声案内について、音量の設定及び変更ができることが望ましい。
- (イ) その他詳細については協議の上、決定する。

(3) 広告・行政情報放映システム

広告・行政情報放映モニターを設置し、来庁者に対して行政広報及び民間企業などを広告主とした広告映像などを放映することができ、庁舎内とは無関係のネットワークにて自動配信、情報更新ができるシステムであること。

ア 基本機能

- (7) 広告・行政情報放映モニターの電源は、タイマーなどにより起動操作を行えるものとし、日付、曜日、時間単位で管理できること。
- (イ) 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できること。

イ その他

- (7) 広告・行政情報放映モニターサイズは43～55インチ程度であることが望ましい。
- (イ) その他詳細については協議の上、決定する。

(4) 行事案内表示システム

行事案内表示モニターを設置し、来庁者に対して当日の行事（会議・ワークショップなど）場所・時間・担当課などを知らせることができ、庁舎内とは無関係のネットワークにて自動配信、情報更新ができるシステムであること。

ア 基本機能

- (7) 会議・行事の日程を、外部サイトから入力し登録することでネットワークを通じて行事案内表示モニターに放映できること。
- (イ) 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できること。

イ その他

- (7) 行事案内表示モニターサイズは43～55インチ程度であることが望ましい。
- (イ) その他詳細については協議の上、決定する。

7 設置費用等

- (1) 各種機器の調達、設置、維持管理及び撤去に係る費用や受付番号発券機等で使用する消耗品は受注者の負担とする。ただし、災害等のやむを得ない理由により機器等に変更の必要が生じたときの移設又は増設に伴う費用については、発注者と受注者の協議の上、定めることとする。
- (2) 各種機器の具体的な設置位置、運用方法は発注者と受注者による協議の上、決定する。
- (3) 機器設置に伴う配線、電源供給に伴う工事は受注者の負担により行うものとし、発注者の庁舎管理担当課と協議したうえで施工するものとする。
- (4) 設置する機器については、設置から撤去に至るまでの期間において保険に加入すること。
- (5) 受注者が市庁舎・文化センター及び総合健康福祉センターに民間広告・行政情報放映用モニターを設置するときは、廿日市市公有管理財産規則（昭和 63 年規則第 16 号）及び関連規定に基づく使用許可をその設置期間について受けること。
- (6) 受注者は、広告・行政情報放映用モニターの電気料金相当額を負担すること。
- (7) 受注者は、廿日市市行政財産の使用料に関する条例（昭和 63 年条例第 33 号）及び関連規定に基づく使用料を年度毎に発注者に納入すること。なお、金額の目安は、令和 6 年度実績（廿日市市役所庁舎年額 24,085.2 円/㎡、廿日市市総合健康福祉センター年額 17,292 円/㎡、いずれも、消費税及び地方消費税別途）を参考にすること。

8 広告放映料

発注者に納入する広告放映料は、年額 100,000 円（消費税及び地方消費税別途）以上とする。

9 保守管理等

- (1) 各種機器の保守、破損時の対応等、事故保険等の保守管理は、受注者の責任で行うものとする。
なお、当該保守に係る費用は受注者の負担とする。
- (2) 各種機器の故障時は、各設置場所にて点検・修理・交換等を行うこととし、土日祝日を含め速やかに対応できる体制を整えること。
- (3) 受付番号発券機の発券画面に表示する業務名の変更、各種機器の設定変更が必要な場合、速やかに対応できる体制を整えること。
なお、これに係る費用は受注者の負担とすること。
- (4) 発注者が各種機器を使用するうえで生じた問い合わせに対し、円滑に対応できるような体制を整えること。
- (5) ソフトウェアの更新及び適切なバージョンアップを実施すること。
- (6) 受付番号発券機等で使用する消耗品は、業務執行上必要な数量を随時納入すること。

10 広告の放映条件等

- (1) 広告放映時間は、各施設の窓口開設時間(廿日市市役所庁舎は平日 8 時 30 分から 17 時 15 分まで、廿日市市総合健康福祉センターは 8 時 30 分から 21 時 30 分まで)に準ずるものとする
- (2) 表示する広告は、映像・音声により、窓口業務に支障がないよう配慮すること。
なお、音量については、発注者が状況に応じて調整を行うこととする。
- (3) 広告主の募集は受注者が行うこととし、広告の制作には「廿日市市広告掲載要綱(平成 19 年告示第 45 号)」及び「廿日市市広告掲載基準(平成 19 年 3 月 28 日制定)」を遵守すること。
なお、制作した広告はあらかじめ発注者の広告掲載担当課の確認を受けるものとする。

11 行政情報の放映について

- (1) 広告の放映と併せ、行政情報の放映を行うこと。行政情報の放映割合は、全体の 20 パーセント以上とする。
- (2) 行政情報の制作は、受注者の負担で行い、発注者が提供する情報に基づき、ナレーションや BGM を付加して制作すること。
- (3) 発注者の行政情報について、発注者からの依頼を受け速やかに制作し放映できるようにすること。
なお、災害時等の緊急性がある行政情報については、発注者からの放映依頼を受けから 10 営業日以内に放映できるようにすること。

12 機器の操作研修等

- (1) 調達した機器の操作方法を各設置場所に従事する職員が理解できるよう事業開始前に研修を行うこと。また、事業開始後も、利用する職員からの要請に応じ、適宜、電話やメールにより助言を行う等、十分なフォローアップに努めること。
- (2) 調達した機器の取扱説明書及び操作マニュアルを提供すること。紙の場合は各設置場所に 1 部ずつ、電子データ(PDF 形式)の場合は 1 式とする。

13 その他

その他協議すべき事項が生じた場合は、都度発注者と受注者にて協議を行い、発注者の承認を得たうえで事業遂行することとする。