

新発田市広告付き窓口番号案内表示システム設置運営事業仕様書

この仕様書は、新発田市総合窓口に設置する窓口番号案内表示システム、広告モニターで放映する民間企業等の広告及び行政情報に関し、必要な事項を定める。

本仕様書に定めのない事項については、本市と設置事業者が協議の上で決定する。

- 1 件 名 新発田市広告付き窓口番号案内表示システム設置運営事業
- 2 設置場所 新発田市役所市民生活課窓口（ヨリネス1階（本庁舎））
- 3 事業期間 システム運用開始日から5年間

4 新規設置機器類

機器類設置の数量、機能及び仕様は次のとおりとするが、より優れた内容であれば、事業者独自の提案も可能とする。

設置機器種別		台数
(1)	番号発券機 ・発券機の画面は液晶タッチパネルであること。 ・タッチパネルとプリンターがセットであること。 ・発券画面の背景及びボタンの色などの設定変更が容易にできること。 ・1画面で8業務以上の選択が可能であること。また2階層以上に対応し最大32業務の選択が可能であること。 ・業務数、業務名の変更は設定可能であること。 ・発券機毎に、全ての業務を表示するか、選択したグループ内の業務のみを表示するかを選択できるようにすること。 ・あらかじめ設定した時刻に非運用画面に切り替わり発券できなくすること。 ・発券番号は4桁まで表示できること。 ・発券した番号札には業務名、日時等が印刷可能であり、内容の設定変更ができること。 ・機器導入時に交換用として、発券機に5個以上の予備ロール紙を納品すること。 ・ロール紙に不足が生じた場合は、本市の要請に応じて、その都度必要とする数量のロール紙を納品すること。 ・各業務の待ち人数・最大待ち時間が表示できること。	2

	・日本語以外にも多言語に対応し、表示できること。 ・番号札の2枚発券が可能であること。 ・発券前に「申請書の記入済の有無」等案内画面を表示できること。	
(2)	番号表示器 ・利用者が番号札を取ったことを画面表示で通知できること。 ・利用者、職員双方から視認しやすい大きさであること。 ・各窓口のカウンター上に設置でき高さ調節が可能であること。 ・視認性が良いこと。 ・表面に呼出番号が表示でき4桁まで対応していること。 ・裏面に待ち人数及び待ち時間が表示できるかまたは同様の表示ができる提案をすること。 ・カウンターのお客様に配慮し番号表示器から音声は出さず、別途スピーカーを用意し音声を出すこと。	6
(3)	受付番号表示モニター ・画面の大きさは50インチ程度と32インチ程度の液晶モニターとし、各設置場所の状況に応じて適切な大きさのモニターを適切な方法で設置すること。 ・各窓口の現在の受付番号の表示と不在番号の表示、もしくは業務毎の待ち人数表示と不在番号の表示ができること。 ・呼び出し時は、呼び出した窓口番号と呼出番号が表示され、音声によるアナウンスを行うこと。 ・呼び出し後、未対応の交付番号がモニターに表示できること。	2

(4)	呼出操作機 ・ 順番呼出し、再呼出し、取消し、任意呼出し、保留、保留呼出し、といった呼出しパターンを設定ができること。 ・ 状況に応じて業務を選択し、呼出しが容易にできること。 ・ 画面サイズは7インチ程度で、タッチパネル式であること。 ・ 発券機等他の機器との連動について有線通信、無線通信の双方に対応していること。 ・ バッテリーの経年劣化のトラブルを回避するためバッテリー非搭載器を選択できること。 ・ 操作機から入力された番号を該当窓口の番号表示器に表示し、同時に音声と連動して案内されたことが容易にわかるようなものであること。 ・ 業務ごとの受付中人数及び最大待ち時間の表示ができること。 ・ 1台の操作機から複数の業務の呼出しができること。 ・ 発券済番号を任意に削除できること。 ・ テンキー番号入力を行うことで交付番号の表示が開始できること。 ・ 設置場所については、市と協議の上、適切な位置に設置すること。	1 2
(5)	職員用モニター ・ 各窓口の最新呼出番号の表示ができ、業務毎の待ち人数・最大待ち時間や不在番号表示ができること。 ・ お客様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ること。 ・ 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。	3

(6)	管理用パソコン ・執務室内に設置することを考慮し、配置すること。 ・執務室内に19インチ程度のディスプレイと小型のデスクトップ型パソコンを設置し、帳票の閲覧やシステムの編集ができること。 ・時間帯毎・窓口毎、業務毎に受付件数・待ち時間・処理時間集計（平均値・最大値）を週次及び月次、年次で行うことができること。 ・出力形式はCSV、EXCEL等に対応していること。 ・管理用パソコンを設置しない場合は、同等の機能を補う提案をすること。	1
(7)	広告モニター ・画面の大きさは50インチ程度と32インチ程度の液晶モニターとし、各設置場所の状況に応じて適切な大きさのモニターを適切な方法で設置すること。 ・壁掛け式または自立式、移動可能なモニターとする想定をしているが、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適切な方法で設置すること。 ・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が変更できること。 ・広告モニターは基本無音仕様とするが、有事の際の行政情報は音声を出すことができること。 ・タイマーで日付、曜日、時間単位で電源の管理ができ、モニターの電源は待機状態ではなく主電源からON・OFFできるものとし、映像の自動再生が可能であるものとする。 ・静止画、動画の放映が可能であること。 ・行政情報の発信枠を確保すること。 ・端末操作に際し、即座に反応するよう、通信速度に特に留意すること。	2 以下

	・通信速度の低下、接続が不安定になることがないように適切な対策を講じること。 ・システムの導入に当たり、外部からの不正アクセス等セキュリティ対策を十分に講じること。	
--	---	--

(8) 留意事項

- ア 電力は、AC100Vを使用すること。
- イ 省スペースや省電力に配慮した機器を選定すること。
- ウ 定期的に保守点検を行うとともに、故障や災害等緊急時の体制を確保すること（モニター等に不具合が発生した場合に、点検・修理等ができる体制が整い故障時等に迅速な対応ができること。）。
- エ 各付属設備及びシステムの運用に必要な消耗品は、全て事業者が負担及び準備するものとする。
- オ 機器類の調達及び設置に当たっては、不正アクセスやウイルス攻撃等の脅威を想定し、情報セキュリティ対策を実施すること。
- カ 機器類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配慮するとともに、機器類の転倒や破損等を防止するなど、来庁者や職員の安全対策を十分に施すこと。
- キ 既存機器類の撤去及び新規機器類の設置作業に当たっては、市の担当部署と協議の上、費用は事業者の負担で実施すること。また、維持管理、保守、撤去及び設置期間終了後の原状復帰においても同様とする。

5 混雑情報配信機能

- (1) 窓口の待ち人数や待ち時間等をインターネット等により市の負担なく公開できること。
- (2) 窓口案内表示システムに表示される情報（現在の呼出し待ち人数・待ち時間などの窓口混雑状況）を、各種パソコン、スマートフォン及びタブレットにて確認できること。

6 既存機器類の撤去

- (1) 既存の番号案内表示システムに関する機器で、不要なものは、撤去及び処分すること（撤去が困難なケーブル類は除く）。
- (2) 既存機器に関連する什器で、不要なものは、市との協議の上支障がない場合は撤去及び処分すること。

7 既存機器類の撤去及び新規機器類の設置工期並びに運用開始日

- (1) 市役所閉庁日に既存機器類を撤去し、新規機器類の設置及び初期設定を完了すること。
- (2) 運用開始日は、市と事業者の協議により決定する。

8 職員への事前研修

- (1) 研修内容は次のとおりとする。
 - ア 職員向けの機器類操作研修
 - (イ) 機器類全体の構成及び機能
 - (イ) 機器類の操作方法
 - (ウ) システム障害発生時の対処方法
 - イ 管理者向けの管理・運用研修
 - (イ) 管理機能を含めた機器類全体の使用方法
 - (イ) システム障害発生時の対処方法
 - ウ 本稼働を想定したリハーサル
- (2) 研修方法は、マニュアルの配布・説明だけでなく、機器類を使用した実地研修を行うこと。
- (3) 研修スケジュールについては、市と事業者の協議により決定する。

9 民間企業等の広告及び行政情報の広報

- (1) 民間企業等の広告
 - ア 事業者は、広告主の募集、決定、広告の制作、放映、広告主との調整、新発田市広告掲載要綱等の規定を遵守していることについての誓約書の受け取り等、民間企業等の広告に係る一切の業務を行うこと。
 - イ 事業者は、原則として、本店、支店または営業所が新発田市内にある企業等の広告を募集、放映すること。
 - ウ 事業者は、広告審査体制を整備するとともに、広告を制作し放映する際には、新発田市広告掲載要綱（平成19年4月3日告示第84号）及び関係法令を遵守すること。
 - エ 事業者は、制作したコンテンツについて、放映前に市の審査を受けること。
 - オ 市は、広告主及び広告内容が新発田市広告掲載要綱等に適合しないと認めるとき又は広告の放映が適当でないと認めるときは、事業者に対し広告放映中止を指示し、事業者はこれに直ちに無条件で応じなければならない。この場合において市は、広告主又は事業者に対し賠償の責を負わない。
 - カ 広告内容等に関する一切の責任及び負担は事業者が負うものとし、市は一切の責

任及び負担を負わない。

(2) 行政情報の広報

ア 事業者は、市が提供する原稿等に基づき、放映すること。

イ 広告モニターで放映する内容について、行政情報の最低放映割合は、1日分の放映時間の1割以上とする。

ウ その他、行政情報の広報に関する市の要求に可能な限り対応すること。

(3) その他

ア 民間企業等の広告及び行政情報の広報の方法は、事業者の提案事項とする。

イ コンテンツの制作期間や放映開始時期等については、市と事業者との協議により決定する。

※広告用モニターに表示する広告を募集する際、広告主に対し、本市が広告を募集しているような誤解を与えてはならない。また、広告の募集等の広告全般及び各広告の内容に関する問合せ先は、事業者若しくは広告主とし、本市の各窓口にて問合せが来ないように留意すること。

10 維持管理等

維持管理の内容は、次のとおりとする。

(1) ヘルプデスク

トラブル発生時の電話やメール等による問合せ、技術情報の提供等、障害時への各種対応を行う。

(2) オンサイトサポート

障害発生時において、点検及び修理、同等機器との代替等を行う。

(3) 総合窓口レイアウト変更時の配線変更

必要に応じて実施。変更に係る作業は、総合窓口の閉庁後（平日午後7時以降、土日、祝祭日の窓口開設以外で許可を得た時間帯）とする。

(4) 定期点検、清掃及び消耗品の補充

通常の運用において定期的に発生する、機器の充電や消耗品（発券機用ロール紙等）の交換は保守に含まないものとするが、消耗品の補充は設置事業者の負担とする。

(5) マニュアルの更新及び提供

番号案内表示システムのバージョンアップ等を行った場合は、操作マニュアル更新及び同マニュアルを市へ提供する。

(6) 維持管理サービス対応時間は、年末年始（原則として12月29日から1月3日まで）及び臨時休業日を除く下記時間とする。

ハードウェア、ソフトウェアを含むシステム全体の保守管理を行うこと。システム

の運用に係る通信回線も対象とする。

不具合が発生した際は、リモート操作若しくは技術者の派遣等により即時対応すること。また、機器の修理等に時間を要する場合は代替機を用意し、日常の窓口業務に支障のないようにすること。

ア 平日は午前8時から午後7時30分まで

イ 休日窓口（日曜日）は午前8時から午後1時まで

※ ただし、窓口開設時間等の変更があった場合はその時間とする。

1 1 費用負担等

本業務に係る一切の費用は事業者が負担することとする。主な内容は次のとおりである。

- (1) 本事業に係るシステム機器等の調達、設置、保守対応、消耗品費、移動及び撤去（配線作業、原状復帰作業を含む）に係る一切の費用について、事業者は、民間企業等から広告主を募集し、モニターに広告を掲載することで得られる収入により賄うものとし、本市に一切の費用負担を求めないこととする。
- (2) 事業者は設置機器の落下、転倒等により、身体や財産に損害を及ぼした場合には事業者の責任において補償すること。
- (3) 行政財産目的外使用料については、広告用モニターにのみ適用し、設置面積（表示面積）に対し新発田市行政財産使用料徴収条例第2条の規定に基づく使用料を納めなければならない。
- (4) 「4 新規設置機器類」及び「5 混雑情報配信機能」に掲げる機器類の調達、設置等並びに「8 職員への事前研修」、「9 民間企業等の広告及び行政情報の広報」及び「10 維持管理等」の実施に要する費用は、事業者の負担とする。また、協定期間満了時又は協定の解除等による番号案内表示システム及び広告モニターの撤去、設置場所の原状復帰費用についても同様とする。
- (5) 「6 既存機器類の撤去」で記した既存機器類（関連什器を含む）の撤去及び処分に要する費用は、事業者の負担とする。
- (6) 広告モニターで放映する民間企業等の広告で得られる広告料は、原則として事業者の収入とする。この場合において、その広告主は事業者が募集する。
- (7) システム運用後に機器等を増設する必要がある場合、その設置や維持管理等に係る費用については、市と事業者の協議の上、決定するものとする。

1 2 協定の解除等

- (1) 本市は、次のいずれかに該当したときは、催告なしに協定を解除することができ

る。

- ① 事業者がこの仕様書に違反したとき。
 - ② 事業者の業務が不相当と認めたとき。
 - ③ 事業者がこの仕様書にある業務を履行できないと認めたとき。
- (2) 前項①の規定により、この協定が解除されたことにより、本市に損害が生じた場合は、生じた損害の額に応じて、賠償請求をする場合がある。
- (3) 第1項②及び③の規定によりこの協定が解除されたときは、事業者は、本市にその損失の補償を請求することができない。

1 3 その他

- (1) 調達する物品は新品であり、設置・施工に伴う必要な機器・部材は全て事業者が調達するものとする。
- (2) 各システム機器について
汎用品による場合、当該システムの運用に際し関係のない機能については、可能な限りアンインストール若しくは操作制限の設定を行うこと。
- (3) 導入時の各種設定内容（業務数・表示内容・印字内容等）及び設置の日程については、担当者との打合せの上、決定すること。
- (4) 導入時に機器の基本操作、設定変更方法など操作手順を記載したマニュアルを提出すること。また、運用開始日までに本市職員に対する操作説明、研修等を行うこと。
- (5) 広告モニターの仕様書を市に提出すること。
- (6) 発券機、各種モニター、個別表示器及び操作機等の設置場所は（別紙）配置図を予定しているが、詳細については担当職員の指示に従うこと。
- (7) 今後の組織や業務の追加を踏まえ、「4 新規設置機器類」に加えて、機器の追加の提案をすることができる場合は、独自提案で提案すること。
- (8) この仕様書に定めのない事項については、本市と設置事業者の協議の上、決定するものとする。

1 4 連絡先

〒957-8686 新潟県新発田市中央町3-3-3

新発田市 市民生活課

電話 0254-22-3030

Email shimin@city.shibata.lg.jp