

瀬戸市広告付き窓口番号案内表示システム等設置事業仕様書

1 目的

市民課及び国保年金課の窓口混雑緩和、スムーズな案内の実現並びに待ち時間の快適化を図るため、瀬戸市広告付き窓口番号案内表示システム等（以下「システム等」という。）を設置する。また市と契約した事業者（以下「事業者」という。）が、瀬戸市役所庁舎にシステム等を設置し、行政広報及び民間企業等を広告主とした広告映像等を放映する。

2 設置場所

瀬戸市役所北庁舎 1階市民課窓口及び国保年金課窓口（別図参照）

3 事業期間

令和6年9月2日（月）から令和11年11月30日（金）まで

準備期間 令和6年9月2日（月）から令和6年11月30日（土）まで

履行期間 令和6年12月1日（日）から令和11年11月30日（金）まで

4 稼働時間

市役所開庁日（原則、土、日曜日、国民の祝日及び年末年始を除く日）の午前8時15分から午後5時15分までとする。ただし、窓口業務が延長した場合等は、時間を延長できることとする。

また、開庁日及び業務時間の見直しが行われた場合は、併せて変更できるものとする。

5 システム等の仕様

(1) システム等の構成

ア 受付番号発券機 3台（親機は1台 システムは共通のものを使用）

イ 受付用呼出操作機 24台

ウ 番号表示機 12台

エ 受付窓口用モニター 3台（吊下型）

オ 交付用呼出操作機 1式

カ 交付窓口用モニター 2台（吊下型）

キ 管理用端末 1台

ク 広告用モニター 2台（吊下型）

※ 各モニターは全て薄型で場所を取らないものとする。

※ システム等のネットワークは市のネットワークから独立したものとする。

(2) 設置等

ア 上記システム等以外に必要なケーブル及び付属機器等については、全て事業者において準備すること。

イ システム等の納入に当たっては、養生等を施し、納入物品、建物等に傷をつけないこと。また、納入時に発生した梱包材等は、事業者の負担にて、全て持ち帰ること。

ウ 納入に関連し、事業者の責めに帰すべき事項による一切の事故、障害、破損等については、市の指示に従い、当該設備の修理、修復、交換等を速やかに無償にて行うこと。

エ 納入日時については、契約後、市と打合せの上決定すること。

オ システム等の各種設定内容は、市と打合せの上決定すること。

カ 調達物品の設置場所については、市の指示に従うこと。

キ 設置において、固定を必要とするものは、天井等に確実に固定し、また、落下・転倒防止等の安全措置を講じること。

ク 補強工事が必要な場合は、その費用は事業者の負担とし、補強方法は協議の上、庁舎本体に負担のかからない方法で行うこと。

ケ 配線等は、市民から見えにくいよう配置する、カバーで覆うなどして意匠に注意すること。

(3) 機能

ア 受付番号発券機

(ア) 発券機はタッチパネル式とし、1台で8業務以上の選択が可能であること。また、画面展開によって32業務以上の選択が可能であること。

(イ) 発券機の画面は、ボタンを押すと細かい業務選択画面又は発券案内画面へ画面展開ができ、各業務の待ち人数が表示できること。

(ウ) 来庁者が属性（耳マーク・車椅子等）情報を特定ボタン押下により職員へ伝達する機能を有し、操作モニターに表示可能なこと。

(エ) 発券した札の表面は、4桁以上の受付番号、業務内容、発行年月日、メッセージ、呼び出し用のバーコード等を印字できること。また、メッセージは業務別に異なる文言に変更が可能であり、バーコード等についても業務別に設定ができること。

(オ) 業務別に発券番号帯を1の単位ごとで設定できること。

(カ) 受付番号札の単券発券又は副券発券（本券と半券の分離）の設定ができること。

(キ) 発券プリンターを内蔵していること。

(ク) 呼出案内で使用する窓口数の設定及び変更ができること。

(ケ) 呼出音声の設定ができること。

(コ) 当日集計、週集計及び月集計を行い、集計データをプリントできること。

(カ) 自動集計の時間及び自動電源オフの時間が設定できること。

(キ) 集計データはCSV形式等で保存が可能であること。

(ク) 5言語以上の言語表示に対応できること。

イ 受付用呼出操作機

(ア) 呼出し、再呼出し、番号保留、処理済処理及びキャンセル処理操作を行い、待ち人数及び待ち時間を確認することができること。

- (イ) 1台の操作機から、全ての業務の呼出しができること。
- (ウ) 番号札の受付順に呼出しができること。また手入力での番号呼出し操作ができること。
- (エ) 来庁者が受付番号札を取ったことを音で通知できること。また、業務別に異なる音で通知し、どの業務ボタンが押されたか区別できるよう設定できること。
- (オ) 発券機用の紙残量警告表示ができること。
- (カ) 業務別の待ち人数及び待ち時間が表示できること。

ウ 番号表示機

- (ア) 番号札に記載された番号を音声及び番号表示で呼び出しすることができること。
- (イ) 表面・裏面に呼出番号、待ち人数、待ち時間等が表示できること。
- (ウ) 矢印の点滅により、左右の窓口案内が可能なこと。
- (エ) 緊急対応等が必要な場合のために、裏面に「CALL」等の表示ができること。
- (オ) 表示パネルごとに異なる音声の設定ができること。
- (カ) 来庁者に視認しやすい数字を構成できること。
- (キ) カラーユニバーサルデザイン対応であること。
- (ク) 呼出音声案内の作成ができること。
- (ケ) 各窓口ポール等を用いて設置できること。

エ 受付窓口用モニター

- (ア) 呼出操作機からの番号呼出操作に連動した画面表示を有し、業務別に呼出番号、窓口番号及び待ち人数を表示できること。
- (イ) 呼出操作機からの番号保留操作に連動して、不在者番号一覧を表示できること。
- (ウ) 番号案内表示に併せて来庁者を自動音声で呼び出す機能があること。
- (エ) モニターの表示部分は55インチ程度とし、待合席から見えやすい表示を使用すること。
- (オ) 3台のうち1台は瀬戸市所有の既存のもの（シャープ製 PN-R556）を使用すること。

オ 交付用呼出操作機

- (ア) タッチパネル、テンキー、バーコードリーダー等により、番号表示・番号削除等の入力ができること。
- (イ) 交付用呼出操作機から入力された受付番号を交付窓口用モニターに表示できること。

カ 交付窓口用モニター

- (ア) 交付用呼出操作機に連動して、バーコードリーダー等で発券機から発券したバーコード等を読み取った番号が表示できること。
- (イ) 一画面に4個以上の呼出表示ができ、それを超えた場合は、自動的に画面が切り替わること。
- (ウ) 未対応の交付番号がモニターに継続的に表示できること。
- (エ) 番号案内表示に併せて来庁者を自動音声で呼び出す機能があること。
- (オ) テロップの表示ができ、任意で文言変更ができること。

(カ) モニターの表示部分は55インチ程度とし、待合席から見えやすい表示を使用すること。

キ 管理用端末

(ア) 執務室内にシステム等の管理用端末を設置すること。

(イ) 日報、月報、年報等の統計を出力できること。

(ウ) 統計情報の出力形式はCSV、EXCEL、PDF及びHTMLに対応していること。

ク 広告用モニター

(ア) 広告の音量は、設置場所の業務に支障のないように設定（無音を含む。）することができ、あらかじめ市の指示に従い設定するものとする。また、緊急時等やむを得ない場合には、消音を含めた音量調整が可能であること。

(イ) 災害発生等非常時においては、広告の放映を一時中断し行政情報等の放映を優先する仕組みが備わっていること。

(ウ) 電源操作は、タイマー、その他機器により、自動制御できるものとする。また、手動での電源操作が可能なこと。

ケ その他必要とする機能

(ア) 既設の窓口混雑状況WEB表示システム（ネコ目システム）と連動することができること。

(イ) システム等の掲載画面の構成及び文言は、協議の上作成すること。

6 維持管理、保守及び不具合時の対応

事業者は、システム等を安定して稼働できる環境を整えるため、次に定める保守点検及び障害対応を行うこと。

(1) 納入後1年間は製造会社による無償保証期間とすること（瀬戸市所有のモニターを除く。）。)

(2) 調達物品に係る購入後の保証、修理、部品提供等を5年以上にわたり速やかに行い得る体制があること。また、安定した供給を保つため、システム等は国内製造品であること。

(3) 品質マネジメントシステムISO9001及び環境マネジメントシステムISO14001の認証を取得した製造会社の製品であること。

(4) 機器については、年2回保守技術者を派遣して、予防保全のための定期点検を行うものとする（瀬戸市所有のモニターを含む。）。)

(5) システム等の故障、障害、不具合等の発生時は技術者を派遣し、修理、部品交換及び調整等の対応を行うこと（瀬戸市所有のモニターを含む。）。技術者の派遣は障害の程度及び通報時間等による特別な事情がある場合を除き、原則当日中とする。

(6) システム等の故障、障害、不具合等により運営に支障が生じた場合を想定した事業継続の方法、対応までの時間及び体制について具体的なマニュアルを作成すること。

(7) 不正アクセス対策やコンピュータウイルス対策等のセキュリティ対策を行うこと。

7 行政情報及び広告

- (1) 放映する内容は1枠15秒程度を基本とし、行政情報及び民間広告を放映すること。
- (2) 行政情報の素材は市が提供すること。
- (3) 突発的な行政情報の放映が発生した場合、事業者は可能な限り臨機応変な対応に努めること。
- (4) 広告と行政情報の表示割合や行政情報の制作方法など、その他広告及び行政情報の放映方法等については、事業者の提出する事業計画に基づき、協議の上決定する。
- (5) 広告主の募集、広告の作成、放映等は事業者が行うこと。
- (6) 広告主の選定及び広告内容等については、瀬戸市広告掲載取扱基本要綱を遵守することとし、同要綱に違反することが判明した民間広告については放映中止に応じること。
- (7) 広告は、動画又は静止画での放映とし、音声出力できることとするが、無音での放映も可能とすること。
- (8) 放映する広告内容に対する苦情、その他広告内容に係る対応は、事業者が誠意ある対応をし、速やかな解決に努めること。

8 事業者の負担

(1) 経費負担

- ア システム等の調達、設置、保守点検（年2回）、修理、消耗品及び設置期間終了後の撤去等に係る費用
- イ 設置期間終了後、設置のために工事を行った場合の現状復帰に係る費用
- ウ 広告用モニターにおいて放映する広告及び行政情報等のデータの作成、加工、システム等への登載に要する費用
- エ システム等に係る行政財産目的外使用料
- オ 広告掲載料
- カ 電気料金

(2) 研修等の実施

納入するシステム等の操作マニュアルを作成するとともに、職員に対し操作研修を実施し、稼動後も十分なフォローアップに努めること。

9 その他

- (1) 事業者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。事業終了後も同様とする。
- (2) 事業者が事業の実施に伴い、第三者に損害を及ぼしたときは、事業者がその損害を賠償しなければならない。
- (3) 事業の実施にあたり、仕様書に定めのない事項については、市と事業者が協議してこれを解決する。