

小牧市広告付き窓口呼出システム設置事業仕様書

この仕様書は、小牧市役所に設置する、広告付き窓口呼出システム（以下「窓口呼出システム」という。）及びこれに付随する広告放映用モニター（以下「広告モニター」という。）による民間企業等の広告並びに行政情報の広報に関し、必要な事項を定める。

1 設置場所

小牧市役所本庁舎 1 階

※設置位置については別紙「窓口呼出システム機器類配置例」を参考とすること。

2 設置機器類

設置機器類の機能及び仕様は次のとおりとし、設置数は別紙「窓口呼出システム機器類配置例」を参考とすること。

(1) 番号発券機

ア 操作方法は、タッチパネル式であること。

イ 番号札の発券及び待ち人数の表示ができること。

ウ 表示ディスプレイは、1 台につき約 10 業務の案内表示が可能であること。なお、複数業務の表示は同時表示又は画面の階層化（メニュー方式、画面遷移等）による切替表示のいずれの方式でも可とする。

エ 表示ディスプレイの業務数及び業務名は、市職員が容易に設定変更できること。又は、市が必要とする都度、事業者が変更対応すること。

オ 表示ディスプレイの業務数、業務名を曜日・時間ごとに設定する機能があること。

カ 発行する番号札は、業務別に受付番号の 1 枚発券、2 枚発券の設定が可能であること。また、2 枚発券の場合は、ミシン目入りとするなど、引換券として分割運用が可能であること。

キ 指定業務の番号札にバーコード、発券日時、業務名等の文字情報及び混雑状況や呼出状況等を確認する QR コードが印字できること。

※QR コードは（株）デンソーウェーブの登録商標。

ク 業務ごとに通し番号（開始番号、桁数、上限値等）を設定できるこ

と。また、繁忙期の発券数に応じて、これらの設定を業務ごとに変更できること。なお、通し番号は4桁以上とする。

ケ 窓口単位（証明発行窓口・戸籍窓口等）及び業務ごとに、受付（発券）時刻、呼出時刻、待ち時間、対応時間等を記録できること。また、これらのデータについて月・日・曜日・時間帯・業務別の処理件数等を集計できること。ただし、番号発券機で当該機能を実現できない場合は、他の機器による代替も可とする。

コ 番号札の印字は、日本語表示とするが、英語やポルトガル語など多言語に対応できるとより望ましい。

サ 窓口開庁日及び窓口開設時間に連動して、番号発券機の受付開始及び終了時刻を自動設定できること。また、手動設定へ変更できる機能を有することが望ましい。いずれも、設定変更が集計機能に影響を与えないこと。

シ 視覚障がい者を含む全ての利用者が利用しやすいユニバーサルデザインとすることが望ましい。

(2) 呼出操作機

ア 交付窓口以外の呼出窓口に設置すること。

イ 窓口カウンターでの事務作業に支障のない設置サイズとし、メニュー表示が視認性に優れ、直感的に操作可能な構成であること。

ウ 順番呼出、再呼出、任意番号呼出、未呼出番号の取消、不在番号の表示・追加・削除・呼出を含む管理機能、及び割込呼出機能（不在者復帰時に順番先頭へ割込み可能であること）を有すること。

エ 臨時的に別業務の呼出が可能であること。

(3) 受付番号案内表示器

ア 交付窓口を含む呼出窓口に設置すること。

イ 受付窓口を区分するパーティションより高い位置に表示できる構造とすること。なお、設置にあたっては、机上から支柱を延長する方式等により、机上スペースを極力占有しないことが望ましい。

ウ 番号呼出時に、窓口番号を含めた音声案内（例：「〇番の番号札をお持ちの方は△番窓口へお越してください。」）が可能であること。また、呼出音声の文言については任意に変更可能であること。

エ スピーカーを内蔵し、各機器ごとに音量を任意に調整可能であること。また、操作は容易に行えること。

オ 受付番号案内表示器の裏面に、待ち人数及び待ち時間等が表示されること。ただし、受付番号案内表示器で当該機能を実現できない場合は、他の機器（職員用モニター等）による代替も可とする。

(4) 交付職員用端末

ア 番号札発券後の処理待ち番号が表示できること。

イ 番号札に印字されたバーコードの読取（バーコードリーダー）又はタッチパネル操作により、交付番号表示モニターへの番号表示、音声による自動呼出し、及び番号表示の取消しが可能であること。

(5) 番号表示モニター

ア 設置は天吊り又は壁掛けとすること。

イ 画面の大きさは50インチ程度の薄型とすること。

ウ モニターは、受付番号表示モニターと交付番号表示モニターの2種類を設置すること。また、いずれのモニターも4桁以上の呼出番号を表示できること。

エ 受付番号表示モニターについて、各窓口の呼出操作機から入力された呼出番号を反映して表示できること。なお、呼出時には当該番号を拡大する等、視認性に配慮した強調表示ができること。

オ 交付番号表示モニターについて、交付職員用端末から入力された呼出番号を一覧表示できること。また、自動で増減する可変マス表示等、状況に応じ柔軟に対応できること。

カ 受付番号表示モニター及び交付番号表示モニターは、呼出時不在となった番号を表示できること。

(6) 職員用モニター

ア 大きさは50インチ程度の薄型とすること。

イ 各窓口の対応状況（合計待ち人数、業務ごと待ち人数、最大待ち時間、不在による保留人数等）がリアルタイムに表示できること。

(7) 職員用周知機（パトライト）

ア 執務に支障のない設置サイズとし、音または光により番号札の発券を通知できること。

イ 発券業務ごとに識別可能な設定機能を有すること。

ウ 同等の機能を有する場合は、他の機器による代替も可とする。

(8) 広告モニター

ア 機器

- (ア) 大きさは50インチ程度の薄型とすること。
- (イ) タイマー機能により日付、曜日及び時間単位で電源の起動及び停止ができること。
- (ウ) 放映形式は動画及び静止画とし音声は出力しないものとする。
- (エ) 災害や光化学スモッグ発生時等の緊急時においては、テロップ表示等による割込表示を即時に行える機能を有することが望ましい。

イ 放映時間

窓口開庁日における窓口開設時間内（午前9時から午後4時）とする。ただし、窓口開庁日又は窓口開設時間等の変更が生じた場合は、当該変更後の日時を放映時間とする。

(9) 留意事項

- ア 電力は、AC100Vを使用すること。
- イ 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。
- ウ 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、来庁者や市職員の安全対策を十分に施すこと。
- エ 機器の落下等により、身体や財産に損害を及ぼした場合は、事業者の責任において補償すること。
- オ 機器の設置や配線のために、床面の切削、穴あけ等を行わないこと。ただし、床下の配管内に配線されている、既設システム用のLAN配線は流用できるものとする。その場合は、配線後図面を提出すること。
- カ 窓口の内観を維持するため、機器や表示モニターの高さを抑えるなど、極力空間を遮らないこと。また、モニターの色彩、フォントについても周辺環境との調和に配慮したものとする。
- キ 新規機器類の設置作業（以下、「工事」という。）に当たっては、庁舎管理担当部署と協議の上実施すること。また、維持管理、保守、撤去及び別で定める協定期間の満了後の原状回復においても同様とする。
- ク 工事は、業務時間外又は閉庁日に実施すること。
- ケ 協定締結後速やかに工事实施日を庁舎管理担当部署に報告連絡すること。

3 その他の機能

窓口呼出システムは、以下の機能を有していること。ただし、窓口呼出システム使用に係るオンライン環境については事業者が用意すること。

(1) 混雑情報配信機能

窓口の待ち人数、待ち時間等をインターネット等により確認できる機能を有すること。なお、当該情報は市の負担なく公開できること。

(2) メール等によるお知らせ機能

メールアドレスを登録し、順番が近づいた際にメール等により通知する機能又はこれに準ずる機能を有すること。なお、登録されたメールアドレスのデータ等利用者の登録により取得したデータについては、当該機能の使用後、自動的に消去し、履歴を保持しないこと。

(3) 1つの番号札で複数の窓口を利用できる機能

最初に対応した窓口において、その後必要な手続の窓口を予約または連携でき、同一番号で複数の窓口を利用できる機能又はこれと同等の機能を有すること。

4 職員への事前研修

(1) 研修内容は次のとおりとする。

ア 窓口呼出システムを使用する職員（市職員、委託職員等）に向けた機器操作研修

(ア) 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 管理者向け管理・運用研修

(ア) 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) 研修については、マニュアルの配布及び説明に加え、実際の機器類を使用した実地研修を行うこと。

(3) 研修の時期は、市と事業者の協議により決定すること。

5 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、小牧市広告掲載要綱（平成20年9月2日20小財第541号。以下「広告掲載要綱」という。）及び関係法令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、支店又は営業所が小牧市内にある企業等の広告を募集、放映するよう努めること。
- 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、広告掲載要綱及び関係法令を遵守すること。
- エ 事業者は、広告主及び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。なお、審査に当たっては、次のとおり、広告主の納税状況に係る書類を提出すること。
- ・市内に住所を有する者 納税状況の照会同意書（別紙）
 - ・市外に住所を有する者 納税証明書（市町村税…個人市民税、法人市民税、固定資産税・都市計画税、軽自動車税、国保税）（申込み前3か月以内のもの）
- オ 市は、広告主及び広告内容が広告掲載要綱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、放映するコンテンツを制作すること。
- イ 広告モニターにて放映する内容について、行政情報の放映割合は、1日分の放映時間の1割程度とすること。
- 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 放映データ管理のためネットワーク環境が必要な場合は、事業者が

有線工事等により環境を整える。現場調査及び設置等に係る費用は、事業者の負担とすること。

イ 放映枠、放映内容の更新方法及び管理方法については、事業者の提案に基づき、市と協議の上、決定すること。

6 維持管理等

(1) 維持管理の内容は、次のとおりとする。

ア ヘルプデスク

システム障害、機器不具合、操作方法等に関する問い合わせに対応するため、電話、電子メール等によるサポート窓口を設置し、技術的支援その他必要な対応を行うこと。

イ オンサイトサポート

システム障害等発生時、点検、修理及び同等機器への代替等を行うこと。なお、障害発生時の初動対応は、原則として障害発生日中に行うこと。

ウ 窓口レイアウト変更時の配線変更

窓口レイアウト変更に伴い配線変更が必要となる場合は、必要に応じて対応すること。なお、変更作業は、原則として窓口開設時間外（平日及び休日窓口実施日の午後4時以降並びに休日窓口実施日を除く土曜日、日曜日及び祝日）に実施すること。

エ 定期点検、清掃及び消耗品の補充

システム及び関連機器について、正常な運用を維持するため、定期点検、清掃及び必要な消耗品の補充を行うこと。

オ 操作マニュアルの更新及び研修

窓口呼出システムに係るバージョンアップその他機能変更を行った場合は、機器操作マニュアルを更新し、市に提供すること。また、必要に応じて市職員等に対する操作説明又は研修を実施すること。

(2) 維持管理（イ及びウを除く。）に係る対応時間は、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平日及び休日窓口実施日の午前8時30分から午後5時15分までとし、常時連絡可能な体制を整備すること。なお、窓口開庁日又は窓口開設時間等の変更が生じた場合は、当該変更後の日時を対応時間とする。

7 費用負担等

本業務に係る一切の費用は事業者の負担とする。主な内容は次のとおりとする。

(1) 機器類の調達、設置等に係る費用

ア 「2 設置機器類」及び「3 その他の機能」に掲げる機器類の調達、設置等並びに「4 職員への事前研修」、「5 民間企業等の広告」及び「6 維持管理等」の実施に要する費用は、事業者の負担とする。

イ 設置に必要な電源コンセントが不足する場合は、事業者の負担により整備すること。

ウ 協定期間の満了時又は協定の解除等による窓口呼出システム及び広告モニターの撤去並びに設置場所の原状回復に要する費用についても、事業者の負担とする。

(2) 広告料

広告モニターにて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。また、市に納入する広告料の額は、事業者の提案によるものとする。

(3) 広告モニターに係る行政財産目的外使用料及び電気使用料

ア 行政財産目的外使用料

小牧市使用料及び手数料条例（昭和39年小牧市条例第13号）に基づき広告モニターの広告表示面積に応じて、市に支払うものとする。

イ 電気使用料

事業者が設置し広告モニター用の計測メーターの指示値により計測した使用量又は設置した広告モニター機器に係るカタログ記載の消費電力量より算出した使用量に、市が電力会社と契約している電気料金単価を乗じて積算した額を市に支払うものとする。

(4) 行政財産目的外使用料及び広告料の納付

各年度に市が指定する納付書により、市の指定する期日までに、当該年度分を一括して納付するものとする。

(5) 電気使用料の納付

毎月、市が指定する納付書により、市の指定する期日までに、事業者が納付するものとする。

(6) その他

システム運用後に機器等の増設・移設を行う必要が生じた場合、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。

8 その他

この仕様書に定めのない事項については、市と事業者との協議の上決定するものとする。

別紙

同意書	
年 月 日	
(宛先) 小牧市長	
広告申込者	所 在
名 称 及 び	
代表者氏名	
広告掲載の申込みを小牧市にするに当たり、小牧市福祉部市民窓口課が当方の市税の納付状況（滞納の有無）に関する情報を小牧市総務部収税課に照会し、確認することに同意します。	

市税納付状況照会書（小牧市広告付き窓口呼出システム 広告掲載用）	
年 月 日	
(宛先) 収税課長	
市民窓口課長	
上記の同意書にかかる広告申込者の市税の納付状況（滞納の有無）について、小牧市広告付き窓口呼出システム広告掲載の可否決定に必要ですので、回答願います。	

市税納付状況回答書（小牧市広告付き窓口呼出システム 広告掲載用）	
年 月 日	
(宛先) 市民窓口課長	
収税課長	
令和 年 月 日付けの照会については、下記のとおりです。	
記	
滞納の有無	有 ・ 無

備考 用紙の大きさは、日本産業規格A4とする。