阿南市広告付き窓口番号案内表示システム設置及び運用業務
仕　様　書

１　業務名

阿南市広告付き窓口番号案内表示システム設置及び運用業務

２　目的

本業務は、阿南市本庁舎１階の窓口に番号案内表示システムを導入し、市民の利便性の向上と窓口業務の効率化を図ることを目的とする。また、民間企業等の広告を掲出することで財政負担の軽減と地域経済の活性化への寄与を図る。

３　設置場所

阿南市役所本庁舎１階市民生活課及び保険年金課窓口

４　業務期間

令和９年４月１日から令和１４年３月３１日まで（５年間）

５　運用開始日

阿南市（以下「本市」という。）とシステムの設置事業者（以下「受託者」という。）が協議の上決定する日とする。

ただし、テスト期間をとれるよう納品、設置すること。設置日時については窓口業務に支障がないよう本市と受託者で協議し決定するものとする。

６　業務内容

⑴　受付番号発券機等の機器の調達
⑵　機器設置に伴う設置工事、設定作業等の手配及び作業
⑶　業務期間中の保守維持管理、業務期間終了後の撤去及び原状回復
⑷　民間企業の広告等を放映する動画の作成
⑸　広告等掲示用モニターで放映する広告に係る広告主の募集及び選定
⑹　放映する広告内容に係る対応
⑺　職員に対する広告内容に係る対応
⑻　その他本業務の実施に関し必要な業務

７ システム等の仕様

各窓口へのスムーズな誘導のため、以下のシステム機器で来庁者の利用目的に応じた受付カードを発券し、窓口カウンターからの番号呼び出し操作に連動して音声及び各種ディスプレイにより番号で窓口に案内を行うシステムであること。また、来庁者の待ち時間中における呼び出し状況や待ち状況、利用状況の各種集計機能、混雑状況配信機能、電子メール等での呼び出し機能を備えるシステムであること。

⑴　受付番号発券機　２台以上

ア　タッチパネル式端末（画面操作部 15 インチ程度）及び発券プリンターを含むものであり、設置後も容易に位置の変更が可能なものであること。
イ　タッチパネル式端末の画面上に表示された業務リストから対応を希望する業務を操作者が選択することで、番号札を発券できるもの。また、一覧表示される業務、内容等は、納品以降も職員により容易に設定変更できるものであること。
ウ　各業務の番号帯は４桁まで設定でき、業務毎に割り当て番号範囲を設定できること及び業務ごとに呼出し番号を 1 桁単位で設定できること。
エ　異なる業務を同一番号帯（連続番号）設定ができること。
オ　受付終了時に発券できない終了画面を出せること。また、業務中に受付できない業務のボタンを簡易な操作で消すことができること。
カ　画面表示は最大１６項目表示でき、設定できる業務数及び画面の階層は制限なく増やす事ができること。
キ　発券時、数値等の入力や、択一選択項目（最大 12 択程度）の画面差し込みができること。また、その内容が職員操作端末上で他の端末と共有でき、職員によって編集・追加ができること。
ク　発券画面における、任意のロゴ、背景画像、背景色及びボタン色等については、職員により容易に設定変更できること。
ケ　業務によって曜日毎、時間帯毎に発券ボタンの有効／無効及び発券枚数上限をスケジュール設定できること。
コ　発券ボタンには任意の画像が適用できるものとし、多言語対応として利用する場合、言語数は制限なく追加できるものであること。
サ　発券プリンターの印刷用紙は、感熱ロール紙で、機器独自のものではなく、汎用の印刷用紙を利用できるものであること。また、交換が容易であること
シ　番号札は２枚発券も可能なものとし、連続発券できる機能を有すること。また、業務毎に番号札の発券枚数及び内容変更が設定できること。
ス　発券中に表示する画像を任意に設定できること。
セ　発券プリンターはグループ別の受付番号、発券年月日、任意のテキストメッセージ等を印字した番号札が発券されるもので、番号札の番号は、日付更新により自動的に開始番号から始まること。また日付管理は自動更新され、閏年補正機能付きであること。
ソ　その他システム機器間が無線接続にて対応可能であること。

⑵　番号呼出操作機　　１３台以上
ア　発券操作機への接続方式はＷｉ－Ｆｉ接続とし、タッチパネル式にて操作できること。
イ　バッテリー内蔵端末（８インチ以上）と、バッテリーレス端末（７インチ以上）から選択できること。
ウ　Ｗｅｂブラウザではなく、OS 上で動作する発券システム専用アプリにて受け付けた番号を呼び出すことができること。
エ　発券操作機が業務を受け付けた際に操作端末から業務ごとに設定した通知音を鳴らし、職員に来客を伝えられるよう連携させるものとする。

オ　業務毎に設定できる通知音は最大３０種類以上の音色から任意の音色を選択できること。

カ　操作画面上には特別な操作なしで、常にバックヤードモニターと同等の情報（項目別の待ち人数、次の方の番号と経過時間等）を表示できること。

キ　ボタン操作一つで次に呼び出す番号を設定した窓口に呼び出すことができ、画面をスクロールせずとも次に呼び出す番号や待ち時間が分かること。

ク　任意の発券済みの番号を呼び出すことができ、同時に呼出アナウンスの音声出力有無を選択しての呼び出し、再呼び出し、複数番号のまとめ呼び出し等ができること。

ケ　同一の番号で引き続き他の窓口の受付ができるよう、受付番号の移行（渡り）機能があること。

コ　誤って発券した場合など、処理を行わない番号を呼び出さずに取り消すことができること。また、取り消した番号を待ちに戻すことができること。

サ　呼び出した際に不在だった場合は、不在番号として扱うことができ、不在番号を任意に選択して呼び出すことができること。

シ　来庁者が発券せずにそのまま窓口で対応する場合の対処として、番号呼出操作器から発券なしで待ち番号を採番でき、自動採番または任意番号を指定することができること。

⑶　交付呼出操作機　　２台以上

ア　発券操作機への接続方式はＷｉ－Ｆｉ接続とし、タッチパネル式にて操作できること。

イ　見やすさを考慮し、７インチ以上の複数サイズから選択できること。

ウ　バーコードリーダーを取り付けすることでバーコードを読み取り、交付用案内表示モニターに番号が表示できること。

⑷　受付用案内表示モニター　２台以上

ア　モニターサイズは５５インチ程度とすること。

イ　上記⑵の番号呼出操作器と連携するものであること。

ウ　業務別に、業務名、対応中の受付番号、待ち人数、呼出に応じなかった不在者番号等が、自動的に一画面で表示されるものであること。また、表示する項目を選択できること。

エ　呼出音声のパターンは複数登録でき、任意文章を読み上げて呼出しする機能があること。また、操作機からの番号呼び出し操作に連動してポップアップ表示ができること。

オ　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可能なこと。

⑸　交付用案内表示モニター　２台以上

ア　モニターサイズは５５インチ程度とすること。

イ　上記⑶の交付呼出操作器と連携するものであること。

ウ　交付準備が完了した番号が呼び出し時に拡大して表示されるものであること。

また、受け取り不在番号も確認できること。

エ　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可能なこと。

⑹　職員用モニター　２台以上

ア　モニターサイズは５５インチ程度とすること。

イ　来庁者が発券した際に、執務室内で音で発券されたことを認知できるアラート機能を有していること。

ウ　発券アラート音の設定として、発券都度発音や待ち人数がゼロから１人目のみ発音、もしくは無音のいずれかに設定でき、音量調節も可能であること。

エ　発券アラート音は 10 種類以上の種類を有し、それぞれ業務別に音色設定することができること。

オ　業務ごとの待ち人数、待ち時間について、来庁者の待ち人数または待ち時間が職員の設定した待ち人数または待ち時間より増えた場合に、それを認知できるアラート機能を有していること。

カ　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可能なこと。

⑺　ＷＥＢ機能

ア　来庁前に混雑状況の確認、事前に順番予約が可能であること。

イ　発券後の番号札にあるＱＲコードから、順番が近づいた事をお知らせする機能を利用できること。

ウ　お知らせ機能についてはメールだけでなくＬＩＮＥも選択できること。

⑻　行政情報・広告モニター/広告用パンフレットラック　各２台以上

ア　モニターサイズは５５インチ程度とすること。

イ　音声出力及び音量調節機能があること。

ウ　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可能なこと。

エ　広告用パンフレットラックについては１ラック３０ポケット程度用意し、半分の１５ポケットは行政情報用とすること。

８　システムの納品及び設置作業等

⑴　全ての機器について、据付、接続、配線、現地調整、導入時の設定作業等の付帯作業までを行い、番号発券機、表示モニター及び操作器が連動し、自動窓口受付システムとして正常に稼働するよう適切に処理すること。

⑵　導入時の各種設定内容（業務数、表示及び印字内容等）は、本市担当者と協議したうえで決定すること。

⑶　設置位置の詳細については、本市担当者と協議したうえで決定すること。

⑷　機器設置に伴う配線、電源供給に伴う工事は、本市担当者と協議したうえで施工すること。

⑸　システム整備に係る機器の設置及び工事の日程等、本稼働に向けたスケジュールは、本市と受託者で別途協議したうえで決定すること。

⑹　設置完了後、各機器の稼働調整に係るテストを行い、不具合がない状態の確認結果

を本市に報告すること。

9　保守管理及び運用サポート等

⑴　納入物品に関し、保守契約も同時に締結し、保証期間内（５年間）の機器等については、本市の過失がない場合は無償対応とすること。

⑵　機器の不具合、故障等に速やかに対応できる体制を確保し、障害発生時から原則として即日中もしくは翌日中に復旧措置がとれること。

なお翌日までに対応できない場合は、協議の上、訪問日程を確定すること。

⑶　各種機器等の調整や修理に時間を要する場合は代替機を用意し、本市の窓口業務に支障のないようにすること。その費用は、受託者の負担とすること。

⑷　職員に機器の操作方法の研修を行うなど、十分なフォローアップを行うこと。

⑸　本市からの問い合わせに対して円滑に応答できる体制を確保し、連絡等を一元的に受け付ける問い合わせ窓口（電話、メール等）を設置すること。その費用は受託者の負担とすること。

10　広告の放映条件及び行政情報の放映等

⑴　広告放映時間は、窓口受付時間（原則、平日午前８時３０分から午後５時１５分まで。今後において、短縮する場合あり。）に準ずるものとする。

⑵　広告の掲載にあたっては、阿南市広告事業実施要綱を遵守すること。

⑶　表示する広告は、窓口業務に支障がないよう配慮すること。

⑷　広告主の募集にあたっては、受託者が募集主であることが明確に分かるようにし、本市が直接的な広告の募集主であるような誤解を招かないよう十分配慮すること。

⑸　地場産業育成の観点から、市内の事業所等の広告を優先的に掲載すること。

⑹　広告についての問い合わせについては、受託者が責任を持って対応し、本市の窓口に寄せられることがないよう十分配慮すること。

⑺　広告の放映とあわせ、市政情報を発信できるコンテンツを制作し放映できること。

11　費用負担等

⑴　受託者は、広告等掲示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。なお、広告収入を機器の設置費及び管理費に充当する場合は、広告に係る募集、政策、苦情等の窓口となり、トラブルが生じた際は責任を持って解決にあたること。

⑵　受託者は、設置する広告等掲示用モニターについて、使用許可を年次ごとに受け、行政財産使用料（電気料金相当額等を含む。）を本市に支払うこと。

⑶　広告掲載による設置費及び保守管理費の削減効果については、受託者提案事項とする。

⑷　なお、本広告事業に関する本市の負担は、一切生じない事とする。

12　その他

⑴　受託者は、業務の実施にあたり、業務上知り得た情報及び機密事項について、委託期間のみならず、その後においても第三者に漏らしてはならない。

⑵　受託者が業務の実施に伴い、第三者に損害を与えたときは、当該受託者がその損害を賠償すること。
⑶　不正アクセスやコンピュータウイルス等への十分なセキュリティ対策を行うこと。
⑷　本仕様書に記載がない事項や、その他協議すべき事項が生じた場合は、その都度、本市と受託者での協議を行い事業遂行することとする。