和泉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

本仕様書は、和泉市庁舎本館１階・２階フロア及び和泉シティプラザ出張所の各窓口へのスムーズな誘導のため、来庁者の利用目的別に番号札を発券し、窓口カウンターからの番号呼び出し操作に連動して、音声及び各種モニターにより番号で窓口に案内を行う和泉市広告付き窓口番号案内表示システム設置運営事業に関する内容を定めたものである。

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　設置場所

（１）和泉市役所庁舎本館１階・２階フロア（和泉市府中町二丁目７番５号）

来庁者数：約８９０人／日（１階・２階窓口利用者１日平均）

（２）和泉シティプラザ出張所（和泉市いぶき野五丁目４番７号）

来庁者数：約２４０人／日（出張所窓口利用者１日平均）

２　運用開始日及び設置日

（１）運用開始日

令和９年４月１日とする。ただし、本市と協議の上、テスト運用期間を設けることができるものとする。

（２）設置日

運用開始日までに設置するものとする。なお、詳細については、本市と協議の上、決定するものとする。

３　設置期間

令和９年４月１日から令和１９年３月３１日までの１０年間とする。（予定）

４　対象機器条件

「１　設置場所」（１）及び（２）の施設に設置する機器については、下表のそれぞれの条件を満たしていること。ただし、機器は同機種でなくとも可とする。

機器名称	機器条件	条件の要否	
		庁舎	出張所
発券機	・発券機の画面は液晶タッチパネルであること。	○	○
	・発券画面の背景及びボタンの色などを職員で設定変更が容易にできること。	○	○
	・発券機の画面は１０業務程度の表示ができるようにすること。	○	－
	・業務数、業務名の変更は任意に設定可能であること。	○	－

	・発券機の画面は２階層以上の設定ができること。	○	－
	・第１階層の各業務をグループに分ける設定が可能であること。 ・発券機１台毎に、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表示するかを設定により選択できるようにすること。	○	－
	・発券機の画面、番号札及び呼び出し音声において、日本語、英語及び中国語を含めた３か国語以上に対応していること。	○	○
	・あらかじめ設定した時刻に受付業務終了の表示をできること。	○	○
	・発券番号は４桁表示であること。	○	－
	・発券した番号札には業務名、日時、メッセージ、ＵＲＬを埋め込んだＱＲコード等が印字可能であり、内容を任意で設定変更ができること。	○	－
	・統計データとして各業務別に、時間別発券枚数、総発券枚数、呼出人数の日別、月別の集計が可能であること。	○	○
	・証明書発行窓口においては、別途バーコード付きクリアファイル及び番号札等の運用とすること。	○	○
	・７台の設置台を用意するか、又は自立式の発券機でも可とする。	○	－
各種モニター類 【受付待ち人数・番号呼出表示用】 【証明書発行窓口用】 【広告用】	・画面の大きさは５０インチ程度の液晶モニターとすること。【共通】	○	○
	・庁舎は柱面への壁掛け式とし、出張所は天吊り式とすること。【共通】	○	○
	・業務ごとに現在受け付けている受付番号や受付待ち人数の表示ができる仕様であること。【受付待ち人数・番号呼出表示用】	○	－
	・呼出し時､不在等により保留となった番号については､一定の間隔で表示できるものとすること｡【証明書発行窓口用】	○	○
個別表示器	・呼び出し番号が４桁で表示できること。	○	－
	・窓口番号を２桁で表示できること。	○	○
	・裏面表示（職員側）は、「業務別待ち人数」、「業務別受付番号」、「窓口番号（テープ貼り等の対応でも可とする)」の項目等が表示できること。	○	○
	・音声スピーカーが内蔵されており、個々にボリューム調整ができること。	○	○
	・白色のＬＥＤを採用し、視認性が良いこと。	○	○

	・カウンター上に固定できること。	○	○
操作機 【呼出窓口用】	・画面サイズは５インチ程度で、タッチパネル式であること。	○	○
	・無線通信により発券機等他の機器と連動していること。	○	－
	・操作器から入力された番号を該当窓口の個別表示機に表示し、同時に音声と連動して案内されたことが安易にわかるようなものであること。	○	○
	・稼働中でも窓口番号・担当業務を容易に変更可能であること。	○	－
	・順番呼び出し操作に加え、再呼び出し、保留、処理済み等の操作ができること。	○	○
	・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台の操作器から複数の業務の呼び出しができること。	○	－
	・発券済番号を任意に削除できること。 ・保留になっている番号を優先して呼び出せること。	○	○
操作機 【証明書発行窓口用】	・証明書発行窓口表示用モニターの呼出専用端末とすること。	○	○
	・バーコードリーダー及びテンキー入力による操作端末とすること。	○	○
システム制御用パソコン	・システムに係る各設定の変更等が行えること。	○	○
	・全業務及び業務別の受付中人数、番号等が確認できること。	○	○
	・利用状況の各種集計が行えること。 ・集計したデータをメール等で外部に送信できること。	○	○
	・執務室内に設置することを考慮し、配置、場所の移動等が容易に行える大きさ及び重さであること。	○	○
システム用無線機器	・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。	○	○
	・通信速度の低下、接続が不安定になることがないよう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。	○	○
機器設置用部品、周辺機器、付属品等	・一式用意すること。	○	○
発券機用ロール紙	・機器導入時に交換用として、発券機１台につき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。	○	○

5　対象機器台数及び配置

（1）機器の設置台数については、下表のとおりとすること。

機器名称		機器台数	
		庁舎	出張所
発券機		7台	1台
各種モニター類	受付待ち人数・番号呼出表示用	3台	－
	証明書発行窓口用	1台	1台
	広告用	4台以内	1台
個別表示機		15台	4台
操作機	呼出窓口用	15台	7台
	証明書発行窓口用	1台	1台
システム制御用パソコン		一式	一式
システム用無線機器		一式	一式
機器設置用部品、周辺機器、付属品等		一式	一式

（2）庁舎における機器の配置については「(別紙) 機器配置状況」を基本とするが、より合理的な配置案があれば、この限りでない。

6　保守対応

（1）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。

（2）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。

（3）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。

7　広告用モニターの広告内容及び広告主の募集

（1）広告用モニターに表示する広告については、市内に本店、支店、営業所、店舗等を有する企業又は事業者を優先的に掲載するように努めるものとする。

（2）掲載する広告の表示内容については、『和泉市「広報いずみ」及び「ホームページ」広告掲載要綱』第3条及び第4条に定めるところによるものとし、事前に市において審査の承認を得ること。なお、広告内容に変更があった場合も同様とする。

（3）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。

（4）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、本市の各窓口に問合せが来ないよう留意すること。

8　費用負担

（1）本事業に係るシステム機器等の調達、設置、保守対応及び撤去に係る費用について、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）行政財産目的外使用料については、広告用モニターの設置面積（表示面積）に応じ、和泉市行政財産使用料徴収条例施行規則（平成 24 年和泉市規則第 9 号）別表第３の規定に基づく使用料を下限として、設置事業者として決定した者が提示した額をもって使用料とする。（１台、１㎡当たり年額 5,000 円を下限とする。）

（3）広告用モニターの電気使用料については、設置機器の消費電力をもとに市が積算した額とする。また、使用機器の消費電力（W/h）を記載する。

9　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　事業者の業務が不適当と認めたとき。

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）前号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号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。

（4）本市及び設置事業者は、自らの責に帰すべき事由により相手側から協定解除の申出があったときは、双方協議のうえ、解除することができる。

１０　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、担当者との打ち合わせの上、決定すること。

（4）導入時に本市職員に対する操作説明、研修を行い、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、毎年度１回程度本市職員に対する操作説明、研修を行うこと。なお、操作説明、研修の日程については、都度本市と調整のうえ決定するものとする。

（５）発券機、各種モニター、個別表示器及び操作器等の設置場所は（別紙）機器配置状況を予定しているが、詳細については担当職員の指示に従うこと。

（６）今後の組織や業務の追加を踏まえ、「５　対象機器台数」に加えて、機器の追加の提案をすることができる。

（７）各システム機器の設置については、落下防止等の安全措置を施すこと。また、万一に備え賠償責任保険等に加入するなど、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。