

御坊市新庁舎広告付き窓口番号案内システム設置仕様書

1 業務名

御坊市新庁舎広告付き窓口番号案内システム設置業務

2 場所

御坊市新庁舎

3 事業期間

システム運用開始日（新庁舎の供用開始日）から5年間とする。

ただし、システム運用開始日までに、機器調整や操作説明等を実施すること。

また、御坊市と設置事業者の間で合意したときは、期間を延長することができる。

4 目的

御坊市新庁舎窓口での順番待ちの整理、及び広告放映料による支出の節減、自主財源の確保のため、広告付き窓口番号案内システムを導入することを目的とする。

5 設置場所

御坊市新庁舎2階（詳細は別紙図面のとおり）

6 設置時期

令和5年11月以降（市と設置事業者が協議して決定）

7 運用開始日

令和5年1月4日（見込み）

8 設置機器仕様書等

設置する機器等は以下に定めるとおりとする。ただし、機器等の数量や機能については、御坊市と協議の上、変更することができるものとする。

本プロポーザルにおける提案にあたっては、本仕様書に記載された内容に代わる提案があれば、評価する。ただし、代わる提案を行う場合は、システムの配置や運用、台数等を含めて具体的に提案すること。また、本仕様書に記載された機能を満たせない箇所がある場合は、その内容を企画提案書に具体的に記載すること。

（1）受付番号発券機（1台）

ア 来庁者の手続き内容に応じて番号札を発券できること。

イ 表示内容の変更が可能なタッチパネル式番号発券機とする。一つのシステムで一画面に市民課・国保年金課の窓口業務区分（10以上）に合わせた番号札を発券できること。なお、業務区分の数については御坊市と協議の上、決定するものとする。

ウ ディスプレイに、各業務の待ち人数の表示ができること。なお、表示内容等の詳細については、市と協議の上、決定するものとする。

エ マルチリンガルでの音声呼出が可能であること。

オ 設置の位置や方法、表示内容等の詳細については、市と協議の上、決定するものとする。

カ 設置後でも、必要に応じ容易に表示内容を変更できること。

(2) 窓口操作機（6 台以上）

ア 受付番号発券機および呼出し用モニターと連動させること。

イ 操作性に優れたものとし、無線操作などにより持ち運びができるなど、設置場所を容易に変更できる端末とすること。

ウ 順番呼出、再呼出、任意番号呼出、保留、保留番号呼出、未呼出番号取消し等の機能を有していること。

エ 職員向けに業務別待ち人数及び待ち時間などの窓口の対応状況が表示できること。ただし、別途端末で同様の表示を行うことも可とする。

オ 設置箇所や設置方法、表示内容等の詳細については、市と協議の上、決定するものとする。

(3) 呼び出し用モニター（2 台）

ア 大きさは43インチ程度の薄型とし、市民課待合いに広告掲載モニターと一体して天井から吊りさげること（図参照）。

イ 番号表示が4桁まで表示でき、明瞭かつ視認性に優れたものであること。

ウ 呼び出された者の番号、案内先窓口の番号、呼び出されたが不在で未対応の者の番号、待ち人数等がわかりやすく表示されること。

エ 番号呼出時の音声案内及び音量調整機能があること。

オ 設置箇所や設置方法、表示内容等の詳細については、市と協議の上、決定するものとする。

(4) 職員用モニター（2 台）

ア 大きさは32インチ程度の薄型とし、市民課、国保年金課のそれぞれの執務室内に天井から吊下げること。

イ 明瞭かつ視認性に優れたものであること。

ウ 全体の待ち人数、総処理件数、各業務の待ち人数、最大待ち時間がわかりやすく表示されること。

(5) 広告掲載モニター（1～2 台）

ア 呼出し用モニターと同型とし、呼出し用モニターと一体して天井から吊り下げること（図参照）。

- イ 音量は無音とするが、必要に応じて音が出せるよう音量調節機能を有し、市が音量調節の操作をできるものとする。
- ウ 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を変更できること。
- エ 行政情報についても市から提供したデータをもとに編集し、広告と組み合わせて放映できること。放映する映像はあらかじめ市の審査を受けること。
- オ 全放映枠のうち、１０分の１以上を行政情報枠として確保できるシステムとすること。
- カ 設置箇所や設置方法、表示内容等の詳細については、御坊市と協議の上、決定するものとする。

（６）その他

- ア 機器の管理や集計・統計等に必要なパソコン等の周辺機器のほか、接続ケーブル、固定用具等の必要なものを用意・設置すること。
- イ 省スペース、省電力に配慮した機器を選定すること。
- ウ 電力は、ＡＣ１００Ｖを使用すること。
- エ 機器等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にすること。
- オ 機器等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。
- カ 設置工事に当たっては、御坊市と協議の上、その指示に従うこと。維持管理、保守においても同様とする。
- キ 上記（４）及び（５）のモニターは天井から吊り下げて設置するため、アンカーボルト等で固定し、本体や部品が落下しないようにすること。万一の落下等に備え、賠償保険等に参加するなど、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。
- ク 各月の窓口単位での処理件数等の集計や、待ち時間等の統計が取れる機能を有すること。
- ケ 設置期間終了後は設備の撤去を行い原状回復すること。ただし、御坊市が撤去の必要がないと認めた場合はこの限りではない。撤去工事に当たっても御坊市と協議の上、その指示に従うこと。
- コ 発券時に、発券されたことを音や点滅で職員に知らせる機能があること。
- サ 業務ごとのリアルタイムの窓口対応状況（待ち人数、待ち時間）が確認でき、統計情報等が CSV 等で出力できること。
- シ 日々の集計、保存ができるだけでなく、当日、１週間、１ヶ月、期間指定による集計、時間ごと、日ごと、曜日ごとの対応者数、処理件数など様々な集計方法が可能であること。

9 維持管理等

- (1) 事業者はシステムの円滑な運用のため、定期的な点検、清掃等を行うとともに、必要に応じてロール紙等の消耗品の補充を行うこと。
- (2) 事業者はシステムに故障や不具合が生じた場合、速やかに点検、修理等の対応が可能な体制を整備すること。
- (3) 事業者はシステムを使用する職員に対し、その操作等について研修を行うこと。また、御坊市からの問合せには速やかに対応できる体制を整備すること。
- (4) 事業者はシステムの操作マニュアルを作成し、御坊市に提出すること。

10 費用負担等

- (1) 事業者は本仕様書に示す機器等及び附属備品の調達一式を負担する。
- (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。このため、損害賠償保険に加入する等の対応をとること。
- (3) 事業者は機器等の設置、維持管理、保守、移動、撤去に伴う費用（配線作業、原状復帰作業を含む）を負担する。
- (4) 事業者は広告掲載モニターについて、目的外使用に係る庁舎占有使用料および電気使用料の負担をする。

11 その他

- (1) 企画提案を行った項目やプレゼンテーション・質疑応答内容について、市担当者と協議の上、本仕様書に加えるものとする。
- (2) 本業務を遂行する上で知り得た情報及び本業務に係る内容は、市の許可無く第三者に漏らしてはならない。
- (3) 本業務を遂行するにあたり、業務の全てを実施体制表以外の特定の業者に再委託してはならない。
- (4) 本仕様に定めのない事項について疑義が生じた場合は、市担当者と受託者の協議の上、業務を遂行するものとする。

12 連絡先

〒644-8686 和歌山県御坊市藺 350 番地

御坊市 総務部 財政課 (御坊市役所 3 階) 担当：石橋、中村

電話：0738-23-5533 FAX：0738-23-5731 E-mail：zaisei@city.gobo.lg.jp