

佐渡市広告付き窓口番号案内システム設置運営事業仕様書

本仕様書は、佐渡市新庁舎1階フロア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案内を行う佐渡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

佐渡市役所新庁舎1階フロア（佐渡市千種232）

2 運用開始日及び設置日

運用開始日は、令和5年秋頃予定（新庁舎供用開始日）とする。設置日については本市が指定する期間の範囲で、協議の上、設置するものとする。

3 設置機器仕様等

「1 設置場所」の施設に設置する機器については、下表のそれぞれの仕様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
①発券機	・発券機の画面は液晶タッチパネルであること。
	・タッチ画面とプリンターが一体型であること。
	・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。
	・発券機の画面は2階層以上の設定ができること。
	・業務数、業務名の変更は任意に設定可能であること。
	・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。
	・複数の窓口での手続を希望する来庁者が、その都度番号札（レシート等）を取得するのではなく、同一の番号で引き続き他の窓

	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・曜日毎、時間帯毎、窓口毎、業務毎に受付件数や待ち時間、処理時間の集計（平均値・最大値・最小値）を週次及び月次、年次で行うことができること。 ・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桁まで表示できること。 ・発券した番号札には業務名、日時、メッセージ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。 ・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。
<p>②モニター類</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員用（受付待ち、番号呼出表示用） ・来客用（受付番号表示） 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・天井からの吊り下げ式とすること。 ・各窓口の現在の受付番号の表示が一括してでき、業務毎の待ち人数、最大待ち時間や不在番号が表示できること。 ・利用者が番号札を取ったことをチャイム音や画面表示で通知できること。 ・呼び出し後、未対応の交付番号がモニターに表示できること。 ・テロップの表示ができ任意で文言変更ができること。
<ul style="list-style-type: none"> ・広告用 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・自立式、移動可能なモニターとすること。 ・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が変更できること。 ・業務に支障のない音量設定とし、市が音量調整を行うことができるものとする。 ・行政情報の発信枠を確保すること。 ・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に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。

③個別表示器	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者、職員双方から視認しやすい大きさであること。 ・各窓口のカウンター上に設置でき高さ調節が可能であること。 ・白色 LED を採用し、視認性が良いこと。 ・表面に呼出番号が表示でき 4 桁まで対応していること。 ・裏面に待ち人数及び待ち時間が表示されること。 ・表面の呼出番号は白色、裏面の待ち人数及び待ち時間は赤色と緑色等 2 色以上から選択し表示できること。 ・順番呼び出し、再呼び出し、取り消し、任意呼び出し、保留、保留呼び出し、といった呼出パターンの設定ができること。 ・状況に応じて業務を選択し、呼び出しが容易にできること。
④受付用呼出操作機	<ul style="list-style-type: none"> ・画面サイズは 7 インチ程度で、タッチパネル式であること。 ・発券機等の機器との連動について有線通信、無線通信の双方に対応していること。 ・操作機から入力された番号を該当窓口の個別表示器に表示し、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。 ・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 台の操作機から複数の業務の呼出しができること。 ・発券済番号を任意に削除できること。 ・バーコード入力に対応可能なものとし、番号札の半券に印字されたバーコードをバーコードリーダーで読み込むことで、指定の交付番号の表示が開始されること。 ・バーコード入力のほか、テンキー番号入力を行うことで交付番号の表示が開始できること。 ・不在番号が表示できること。 ・指定された場所で、利用者から見やすい位置に設置すること。
⑤システム制御用 パソコン	<ul style="list-style-type: none"> ・出力形式は CSV、EXCEL 等に対応していること。 ・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。 ・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。 ・設置する場合、本体サイズ、画面表示サイズ等は協議の上決定する。

4 対象機器台数及び配置

(1) 機器の設置台数については、下表を目安とすること。

機 器 名		台数	備考
発券機		2台	
モニター類	職員用(受付待ち・番号呼出表示用)	5台	
	来客用(受付番号表示)	2台	
	広告用	1~2台	
個別表示器		10台	2席に1台
受付用呼出操作機		10台	
システム制御用パソコン		一式	
システム用無線機器等		一式	
機器設置用部品、周辺機器、付属品等		一式	

(2) 配置については「(別紙) 機器配置図」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。

5 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が、消耗品の補充は設置事業者の負担とする。

8 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、「佐渡市有料広告掲載取扱要綱」第3条に定めるところによるものとし、事前に市において承認を得ること。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、本市の各窓口にて問合せが来ないよう留意すること。

9 費用負担等

- (1) 本事業に係るシステム機器等の調達、設置、保守対応、消耗品費、移動及び撤去（配線作業、原状復帰作業を含む）に係る一切の費用について、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) 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。
- (3) 行政財産目的外使用料については、広告用モニターにのみ適用し、設置面積（表示面積）に対し佐渡市行政財産目的外使用条例第3条の規定に基づく使用料を納めなければならない。
- (4) 電気使用料も同様に広告用モニターにのみ適用し、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。

10 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事業者の業務が不相当と認めたとき。
 - 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。

11 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、担当者との打合せの上、決定すること。
- (4) 導入時に機器の基本操作、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、運用開始日までに本市職員に対する操作説明、研修等を行うこと。
- (5) 発券機、各種モニター、個別表示器及び操作機等の設置場所は（別紙）機器配置図を予定しているが、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) この仕様書に定めのない事項については、本市と設置事業者の協議の上、決定すること。

12 連絡先

〒952-1292 新潟県佐渡市千種 232 番地

佐渡市 企画部 総合政策課 新庁舎整備係 (佐渡市本庁舎 2 階)

電話 0259-63-3802

Email u-chosha@city.sado.niigata.jp