

静岡市駿河区広告付窓口番号案内表示システム等導入業務仕様書

1. 業務名

静岡市駿河区広告付窓口番号案内表示システム等導入業務

2. 目的

静岡市駿河区(以下「本市」という。)は、駿河区役所1階の戸籍住民課及び2階の保険年金課窓口における来庁者窓口の混雑緩和と案内・待ち時間の快適化に加え、機器の老朽化による障害発生への対応や待ち時間の更なる快適化のための新機能拡充など、市民サービスの質向上及び職員の事務負担軽減を図るため、本市の費用負担なく静岡市駿河区広告付窓口番号案内表示システム(以下「本システム」という。)を更新し、運用する事業者を募集する。

3. 業務概要

以下の事項を実施するものとする。

- (1) 事業者は、本市の駿河区役所戸籍住民課、同保険年金課に本システムを設置する。
- (2) 事業者は、本市の庁舎内に行政情報及び広告放映用モニターを協議の上決定した場所に設置し、事業者が募集した広告映像と本市の行政情報映像を放映する。
- (3) 事業者は、本市の庁舎内に民間広告チラシ用ラックを協議の上決定した場所に設置し、事業者が募集した民間広告チラシを配架することができる。
- (4) 事業者は、行政情報及び広告放映用モニターで広告映像を放映及び民間広告チラシを設置することにより、広告主より報酬等を受領することができる。

4. 事業期間

協定書締結日から令和13年10月31日まで

ただし、本システム稼働期間は、令和8年11月2日(予定)から令和13年10月31日までとする。

なお、事業期間終了後も継続して使用する場合は、双方協議のうえ延長決定するものとする。

5. 事業費用

今回の業務に要する費用については、以下のとおりとする。

- (1) 事業者は、本システム、行政情報及び広告放映用モニター、民間広告チラシを設置するラックの設置(配線工事等を含む)、運営及び維持管理、事業期間終了後における機器の撤去及び原状回復に必要な経費並びに広告主の募集、広告の制作、放映、その他本事業の実施に要する費用の全てを負担すること。
- (2) 事業者は、本事業の実施に伴い使用する行政情報及び広告放映用モニターの消費電力等に応じ算出した電気料を負担すること。

6. 設置機器等の仕様

設置機器等の構成は、以下のとおり。

(1) 本システム構成及び台数

- ア. 受付番号発券機 4 台
- イ. 番号呼出し操作機 30 台
- ウ. 個別表示器 15 台
- エ. 番号案内表示用モニター・パソコン モニター3 台、パソコン 2 台
- オ. 行政情報及び広告放映用モニター 6 台以下
- カ. 職員向け情報表示用パソコン 1台
- キ. 交付・手続完了案内用モニター・パソコン モニター1台、パソコン1台
- ク. バーコードリーダー 1台
- ケ. 混雑情報配信機能(Web 閲覧、受付番号お知らせ) 一式
- コ. 受付番号連携機能 一式
- サ. 統計機能 一式
- シ. その他本システムの稼働に必要な機器、消耗品等
- ス. 民間広告チラシ用ラック2台以下

※上記の使用機器には、これらを設置及び運用するためのサーバー、パソコン、スイッチングハブ、配線、取付金物その他付属品を含むものとする。

※行政情報及び広告放映用モニター、民間広告チラシ用ラックは事業者決定後、協議の上、設置場所を決定する。

7. 機能等

(1) 受付番号発券機

- ア. 来庁者の手続内容に応じて、番号札を発行することができること。
- イ. 発券機画面は、1画面に8業務以上表示でき、さらに 2 階層以上表示できること。
- ウ. 窓口別の呼出し待ち人数を表示することができること。
- エ. 各発券機で異なる窓口の発券ボタンを設定・表示ができること。
(戸籍住民課・保険年金課に設置予定の発券機で表示項目を変更する等)
- オ. 窓口数及び表示内容は、職員が任意に設定・変更ができること。
- カ. 受付後に番号札の印刷ができること。
- キ. 番号札には、受付窓口名、発券年月日、発券時間、メッセージ、QR コード及びバーコード等の印字ができ、かつ、職員が任意に設定・変更ができること。
また、これら番号札の 2 枚発券に対応できること。その職員用控え券にも受付窓口名、発券年月日、発券時間等の印字ができること。
- ク. 番号札に印刷された QR コード等を読取ることで、インターネット上に公開する混雑状況を確認できること。
- ケ. 発券機及び番号札は、日本語のほかに、英語、中国語、ベトナム語等の多言語に対応し、発券される印字も多言語対応していること。
- コ. 不在者が戻ってきた際に、発券時刻をベースとして優先して呼び出せるように本システムに反映できること。

サ. 呼出し番号は、4桁まで表示できること。番号を使い切った場合は、窓口対応が終了している番号を再利用できること。複数の係(業務)に跨ぐことが判明している来庁者には、複数の窓口を登録し発券することのできる連携機能を有していること。

またこの場合、次の係では最初に発券した時刻を基準に待ち順を自動で並びなおす機能を有していること。誤転送した場合、案内順番の修正や削除なども可能であること。

シ. 統計データは、総発券枚数・時間別の発券枚数・各窓口別の呼出人数・平均待ち時間・最大待ち時間等が取得でき、印刷できること。また、発券日付・発券番号・発券時刻・呼出窓口番号・対応窓口名・呼出時刻・処理時間(処理開始時刻・処理済時刻等)・再呼出時刻・呼出時待ち人数・キャンセルの有無等の項目を CSV 等で出力することができること。

(2) 番号呼出し操作機

ア. 液晶画面からの入力操作ができること。

イ. 職員が操作機を操作することで受付番号の呼出しができること。

特に、バッテリーの膨張などトラブルを防ぐため物理的ボタン式、又はタブレットの場合はバッテリーレスなどの機能への配慮が考慮されていること。

ウ. 受付ボタンから自動的に発券順に受付番号の呼出しができること。

また、発券順にかかわらず、呼出番号を任意に指定し呼出しができること。

エ. 複数窓口を選択した場合でも、呼出し待ち人数が適切に表示されること。

(例)選択業務が「①住所変更」・「②印鑑登録」の2つを選択した場合、窓口や呼出待ち人数が表示される。

オ. 呼出した窓口の内容を画面に表示できること。

また、順番待ちをしている者の業務内容を表示でき、一覧が表示されること。1画面に収まらない場合は、スクロールして確認ができること。

カ. 呼出し時に不在の番号を保留する機能があり、操作機で不在番号の一覧が確認できること。

また、同一番号を再呼出しできる機能を有すること。

キ. 呼び出せる業務を複数設定できること。

ク. 発券時に選択した言語が呼出待ち一覧に表示され、どの番号の方がどの言語を選択したかが事前に職員が把握できること。

ケ. 窓口職員による対応が終了した時点で、同一番号で他の係でも呼出しができる連携機能を有していること。

またこの場合、次の係では最初に発券した時刻を基準に待ち順を自動で並びなおす機能を有していること。

コ. 窓口での呼出し以外にフロアマネージャー機能を有しており、処理済み以外の受付番号の状況確認、受付番号のキャンセルや保留・連携修正等の操作等の管理業務を行うことができること。

(3) 個別表示器

ア. 番号表示と連動して音声出力による案内が可能で、機器毎に音量調節ができること。

イ. 発券された言語で音声アナウンスが流れること。また、呼出し音声のみを日本語に設定

することもできること。

ウ. 番号表示に白色 LCD を使用し、受付番号4桁を表示できること。

エ. 表示器の前面に受付番号(4桁表示)を、裏面に異なる番号を2つ表示することができ、かつ、選択した窓口の待ち人数や待ち時間等の情報を表示できること。

オ. 音声は、受付窓口と交付窓口等、設定したグループ内での呼出し音声それぞれ重複しないよう制御できること。

また、受付窓口と交付窓口など異なる音声グループ間は同時に呼出すこともできること。

(4) 番号案内表示用モニター・パソコン

ア. 各窓口前待合スペースの状況を把握した上で、適切な方法(スタンド方式、壁掛け方式等)で設置すること。また、モニターの大きさは、設置場所に応じ32インチ~55インチ程度とし、全て薄型で安全に配慮したものであること。

イ. 番号案内表示用パソコンと接続し、モニター上に現在呼出し中の受付番号及び窓口番号の表示ができること。

ウ. 呼出の際に不在だった者の不在番号を表示し、来庁者が確認できるようにすること。

なお、呼出不在の番号は1画面に20件以上表示することができること。

また、不在者表示画面は、呼出画面・業務別待ち人数画面と同一画面ではなく別画面表示とし、画面の切替が可能であること。その操作を職員が容易に設定できること。

エ. 窓口別に、待ち人数を表示できること。

(例)①住所変更、②印鑑登録等窓口別に表示 など

オ. 呼出しされた番号が画面に大きく表示されるなど、番号呼出し操作機からの番号呼出し操作に連動し、目立つようなポップアップが表示できること。

なお、ポップアップ画面の表示は、窓口番号と呼出し番号の表示ができるとともに、設定によりポップアップ表示をさせない設定もできること。

カ. 表示用モニターへ映像と音声を送信するためのノート型パソコンを設置すること。

なお、パソコンからモニターへの表示内容の各種設定変更等ができること。

また、使用にあたり必要な設定を行うとともに、パソコンを安全に使用するため必要なセキュリティ等について、最新の状態を維持できるよう設定を行うこと。

(5) 「行政情報及び広告放映用モニター」及び「民間広告チラシ用ラック」

ア. 行政情報及び広告放映用モニターについては、駿河区役所1、2階フロア及び長田支所に設置できることとし、設置場所は事業者決定後、協議の上決定する。なお、設置にあたっては、各設置場所の状況に応じ適切な方法(スタンド方式、壁掛け方式等)で設置すること。モニターは32インチから55インチまでとし、全て薄型で安全に配慮したものであること。

イ. モニターは、タイマーによる電源の自動投入や自動遮断及び映像の自動再生が可能であり、タイマーで日付・曜日・時間単位で管理ができ、電源は待機状態ではなく主電源からオンオフできること。

また、小型リモコンの操作によるタイマー設定等が可能であり、かつ音声の出力や音量について調整できること。

- ウ. 広告放映を行うために必要な機器等については、モニターとともに調達すること。
また、放映ができるよう必要な設定等を行うこと。
- エ. 放映内容は広告放映を主体とするが、行政情報は本市から提供したデータを基に編集し広告放映と併せて放映できること。
ただし、放映する内容は、あらかじめ本市の審査を受けるものとする。
- オ. 民間広告チラシ用ラックは駿河区役所1階に設置することができることとし、設置場所は事業者決定後、協議の上決定する。各設置場所の状況に応じ適切な方法で設置すること。
- カ. 民間広告チラシ用ラックに配架するチラシについては、モニターで放映する内容に関連するものとし、あらかじめ本市の審査を受けるものとする。

(6) 職員向け情報表示用パソコン

- ア. 職員向け情報表示用にノート型パソコンを設置し、画面上に業務別及びグループ分けした複数業務別に、待ち人数、窓口の先頭待ち時間(最大待ち時間)・予約数の表示ができること。
- イ. 発券時に、音量調整可能なチャイム音で通知でき、業務対応中は鳴らない設定もできること。
また、窓口毎に鳴らす音を変更でき、最低8種類以上の音色から選択できること。
- ウ. チャイム音については、発券時ごと、または待ち人数発生時のみ鳴らすなどの設定ができること。
また、窓口毎に指定人数・指定時間を超過した場合に警告音を鳴らす設定があること。
- エ. 上記のチャイム等について、各窓口(3番、5番、7番、8番窓口 別紙「機器設置予定図」参照)にも聞こえるようにスピーカーの設置等の対応を行うこと。
- オ. 窓口の増減や名称変更等の設定変更を行うための機能を有し、職員が任意に設定・変更ができること。
- カ. パソコンの使用にあたり必要な設定を行うとともに、パソコンを安全に使用するため必要なセキュリティ等について、最新の状態を維持できるよう設定を行うこと。

(7) 交付・手続完了案内用モニター・パソコン

- ア. 交付窓口の状況に応じ、適切な方法(スタンド方式、壁掛け方式等)で設置すること。なお、モニターは55インチ程度とし、全て薄型で安全に配慮したものであること。
- イ. 交付の呼出しについては、バーコードリーダーの読取やテンキー等の入力により、番号を番号案内モニター(交付用)に表示、取消ができること。
また、モニター画面は呼出し番号を1×1(1コマ)から6×6(36コマ)までが設定可能、かつ表示できること。
- ウ. モニターは交付・手続完了案内用パソコンと接続し、交付等の窓口で交付・手続完了番号を一覧で表示できること。
- エ. 自動再呼出機能があり、再呼出する時間の変更を職員が容易に設定・変更できること。
また、再呼出を行った際は、番号が目立つよう赤く表示するなどの機能が装備されていること。
- オ. 呼出し案内表示と連動して音声出力による呼出し案内が可能であること。

- カ. モニターへ映像と音声を送信するためのノート型パソコンを設置すること。
なお、パソコンからモニターへの表示内容の各種設定変更等ができること。
また、使用にあたり必要な設定を行うとともに、パソコンを安全に使用するため必要なセキュリティ等について、最新の状態を維持できるよう設定を行うこと。

(8) 混雑情報配信機能

- ア. 窓口別に、現在の待ち人数や最新の受付番号、保留中受付番号(呼出時に不在だった番号)、待ち時間等が、インターネットから閲覧できること。
また、閲覧時は閲覧時点の待ち人数や最新受付番号等が即時更新され、閲覧できること。
- イ. 受付番号の呼出しが近づいた場合や交付窓口の呼出時に、登録者へメールでのお知らせを行う機能を有していること。
また、設定により番号呼出しと交付呼出しの両方、もしくは交付呼出しのみメールでのお知らせを行う等の設定ができること。
- ウ. ア及びイの機能は、職員が停止や開始などの操作が安易に設定・変更ができること。

(9) 受付番号連携機能

- ア. 受付番号発券機で発券された番号を複数の窓口で連携できること。
- イ. 複数の窓口で連携する際は、最初に発券した時刻を使用し、窓口での待ち時間短縮を実現できること。

(10) 事前予約機能

- ア. 窓口に来庁せず、あらかじめインターネットから希望の日時で、来庁の予約ができること。

(11) 統計機能

- ア. 窓口ごとの発券数・待ち時間が集計できる統計機能を有していること。集計データとして、各窓口の業務別の待ち時間、待ち人数、処理人数等の月計等を管理することができ、各種集計データは CSV 形式で出力またはUSBメモリー等で出力ができること。
また、混雑情報配信機能側のアクセス数についても集計できること。

(12) 保守体制

- ア. 障害の発生時等の対応について、専用窓口で受け付け、障害内容により現地対応またはリモートでの対応が行えること。
- イ. 機器等の定期メンテナンスを行うこと。
- ウ. 現地対応が必要な場合は、速やかに要員派遣が可能なこと。また、障害により代替機が必要な場合は、対応が可能であること。

(13) 共通事項

- ア. 各機器の台数及び設置場所は、双方協議の上、広告費用の範囲内で変更又は追加ができること。
- イ. その他の事項についても、双方協議の上決定し実施すること。

(14) 設置条件

- ア. 本システムの設置については、落下防止及び転落防止等の安全対策を講ずること。市民の待合スペースの通行を配慮し、床への配線は行わないこと。ただし、通行に影響が

ない場合は、庁舎管理者の許可を得て床への配線を行えることとする。

なお、設置に伴う配線工事については、事前確認も含め事業者が行うこと。

- イ. 番号案内表示モニターの設置には細心の注意を払い、安全かつ確実に設置すること。
耐荷重で事故等が発生することがないように設置すること。
万一事故等が発生した場合は、事業者が迅速かつ適切な対応を行うとともに、全ての責任を負うこと。
- ウ. 各機器等が正常に使用できるよう必要な設定等の作業を行うこと。
- エ. 機器の破損等が生じた場合は、事業者において速やかに対応すること。
- オ. 本システムの納入・廃棄物の搬出時間及び経路については、本市の指示に従うこと。
- カ. 補強工事等が必要になる場合は、本市と事業者が協議の上、補強方法を決定すること。
- キ. レイアウト変更に伴う機器の設置場所の変更が生じた場合には、必要な施工等行うこと。
- ク. 事業期間終了後には本システムの撤去、及び不要なものの廃棄を行うこと。
- ケ. 協定締結後、事業者は現場調査を実施し、モニター設置位置や配線ルートに問題がないかの確認を行い、本市に結果を報告すること。
万一設置予定場所に設置が行えない場合は、代替案を本市に提案すること。
- コ. 上記アからクまでの施工等に係る経費について、事業者の負担とすること。

8. 稼働時間

駿河区役所戸籍住民課及び同保険年金課の業務時間とする。なお、平日開庁日の業務時間は午前8時30分から午後5時15分までであり、休日開庁日の業務時間は平日開庁日の業務時間以下になることがある。ただし、業務時間に変更がある場合、稼働時間を延長または短縮することができること。

9. 設置場所

静岡市駿河区役所 静岡市駿河区南八幡町 10 番40号

駿河区役所1階 戸籍住民課(証明・届出窓口、マイナンバー窓口、パスポート窓口)

駿河区役所2階 保険年金課

静岡市駿河区役所長田支所 静岡市駿河区上川原 13 番1号

なお、駿河区役所1階、2階の機器設置予定場所については、別紙「機器設置予定図」を参照のこと。また、長田支所に関しては、行政情報及び広告放映用モニター1台以下を設置することができる(これ以外の機器は設置しない。)

10. 本システム稼働までのスケジュール

- | | |
|--------------|--------------------|
| (1) 設置期限 | 令和8年 11 月 1 日 (予定) |
| (2) 機器等の運用開始 | 令和8年 11 月 2 日 (予定) |
| (3) 広告の放映開始 | 令和8年 11 月 2 日 (予定) |

※協定書締結後に日程変更の必要がある場合は、双方協議の上決定する。

11. 操作研修等

導入する本システムの操作マニュアルを提供するとともに、運用開始日までに職員への操作研修を実施すること。また、操作に関する職員からの問合せに対応できるしくみを設け、電話もしくは電子メール等での対応が可能であること。

12. 広告の審査、放映条件等

(1) 広告の審査

広告等の放映については、静岡市広告事業実施マニュアル及び静岡市駿河区役所広告モニターにおける広告放映取扱要綱に基づき、以下のとおり実施する。

ア. 放映する広告については、静岡市広告掲載基準及び静岡市駿河区役所広告モニターにおける広告放映取扱要綱に基づき、駿河区役所保険年金課において1次審査を行い、可としたものについて、静岡市広告審査会において2次審査を行い、その適否を決定する。

イ. 放映する広告のデータ等は、記録媒体に保存して(広告データ以外の書類は、郵送または電子メールへの添付による提出も可)放映の1か月前までに駿河区役所保険年金課へ提出しなければならない。

(2) 放映時間等

ア. 行政情報及び広告放映用モニターの放映時間は、駿河区役所戸籍住民課及び同保険年金課の業務時間内で放映可能とする。なお、平日開庁日の業務時間は午前8時30分から午後5時15分までであり、休日開庁日の業務時間は平日開庁日の業務時間以下になることがある。ただし、業務時間に変更がある場合、放映時間を延長または短縮することができるものとする。

行政情報及び広告放映用モニターを長田支所に設置する場合の放映時間は、長田支所の業務時間内で放映可能とする。平日開庁日の業務時間は午前8時30分から午後5時15分までである。ただし、業務時間に変更がある場合、放映時間を延長または短縮することができるものとする。

イ. 行政情報及び広告放映用モニターの全放映時間のうち、広告の放映は80%以下とし、残る時間は行政情報等を放映する。

(3) 広告放映料

広告放映料は、「6. 設置機器等の仕様」を満たした上で無償にて提供でき、広告放映料がこれを上回る場合は、1年間分を前払いするものとする。

(4) その他

広告の審査については、外部審査機関での客観的評価、審査を受けるよう努めること。

13. その他の留意事項

① 本市は、事業者の責めに帰する理由により庁舎の利用に不適切な事態が発生した場合は、本システムの全部または一部の稼働を中止させることができる。この場合、事業者は

本システムを撤去し、かつ、設置前の状態に現状復帰しなければならない。

なお、既に納付済の電気料は返還しない。

- ② 本システム設置期間内であっても、庁舎のレイアウト変更及び組織機構改編並びに社会情勢等により、設置場所の変更や広告の全部または一部の放映を中止することがある。
- ③ 行政情報及び広告放映用モニターの運用に伴う電気料(実費相当分)は、事業者が支払うものとする。支払い方法については、事業者決定後、協議の上決定する。なお、消費税等の税率が変更された場合にはこれに従う。
- ④ その他、本システムの使用に関する疑義が生じた場合は、本市と事業者双方で協議のうえ対応を決定する。