

東近江市広告付き窓口番号案内システム設置業務仕様書

1 業務名

東近江市広告付き窓口番号案内システム設置業務（以下「本業務」という。）

2 業務目的

本業務は、市民課及び保険年金課における窓口の混雑緩和、円滑な案内及び待ち時間の快適化を図るとともに、広告及び行政情報を放映するモニターを設置することで、市民サービスの向上、地域経済の活性化及び財政負担の緩和を図ることを目的とする。

3 履行場所

東近江市市民部市民課及び健康医療部保険年金課（東近江市役所新館 1 階）
レイアウト図（別紙 2）のとおりとすること。

※設置場所の詳細は、設置事業者が決定した後、来庁者の利便性の向上及び業務の円滑な執行に資するように協議を行った上で、本市が指定する。

4 業務期間

契約締結の日を開始日とし、窓口番号案内システム（以下「システム」という。）
運用開始日から 5 年間とする。

5 業務内容

- (1) システム関連機器の設置、業務期間中の機器の管理、業務期間終了後の機器の撤去及び設置場所の原状回復並びに関連消耗品の提供
- (2) 表示する広告の募集
- (3) 広告及び行政情報の制作・表示
- (4) 表示する広告内容に係る対応

6 システム関連機器の構成

(1) 市民課

- ア 番号カード発券機 1 台
- イ 番号表示機 3 台
- ウ 受付用呼出操作機 3 台
- エ 受付窓口モニター 1 台
- オ 交付窓口用操作機 1 台
- カ 交付窓口モニター 1 台

別紙 1

キ 行政情報及び広告掲載モニター 1台

ク 市民課職員専用モニター 1台

(2) 保険年金課

ア 番号カード発券機 1台

イ 番号表示機 1台

ウ 受付用呼出操作機 1台

エ 受付窓口モニター 1台

オ 行政情報及び広告掲載モニター 1台

カ 保険年金課職員専用モニター 1台

7 システム関連機器の仕様

(1) 番号カード発券機 (2台)

ア タッチパネル式で、市民課に設置するものにあつては1画面に8業種以上、保険年金課に設置するものにあつては1画面に5業種以上が表示できるものとし、画面展開が可能なものとする。

イ 業種別に番号範囲(3桁以上の設定が可能なもの)の設定ができ、呼出が可能なものであること。

ウ 発券機画面に窓口ごとの待ち人数が表示されること。

エ 表示ディスプレイの業種数及び業種名は、市職員が容易に変更できるものとする又は本市が必要とする都度、設置事業者が変更対応することとし、それらに係る費用は設置事業者が負担すること。

オ 来庁者の選択により、複数言語による表示が可能であること。日本語を含め少なくとも、英語、中国語、ポルトガル語、ベトナム語の多言語表示が可能であること。

カ 番号札には、業種名、受付番号、年月日、案内文、課名及びバーコードが印刷できること。また、2枚つづり(ミシン目切取式)に対応できること。

キ 集計データの管理が可能であること。

ク エンドロール付きロール紙を設置事業者負担で供給すること。

ケ 番号表示機に表示されている番号や待ち人数等がインターネットを介し、リアルタイムで携帯電話、パソコン等で確認することができること。また、東近江市ホームページからアクセスが可能なものとする。

(2) 番号表示機 (4台)

ア 表面に呼出番号並びに裏面に待ち人数及び待ち時間を表示できること。

イ 窓口カウンター上に設置し、高さ等の設置位置を勘案して、見やすいものとする。

別紙 1

ウ 設置はポール式を原則とし、カウンターに確実に固定でき、左右に角度調整ができること。

エ 呼出音声のボリュームを調整できること。

(3) 受付用呼出操作機（4台）

ア タブレット端末で操作性に優れたものであること。

イ 順番呼出、保留、再呼出、任意番号呼出、保留番号呼出、番号取消等の機能を有していること。

ウ 呼び出しても来ない者の番号を保留でき、保留した番号の一覧確認及び呼出ができること。

エ 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。

(4) 受付窓口モニター（2台）

ア モニターのサイズは、設置位置を勘案して、50インチ程度の見やすいものとし、設置箇所や設置方法については、協議の上決定する。

イ 使用ディスプレイは、液晶などの薄型画面のものとし、鋭利な突起物などがない安全に配慮したものとする。

(5) 交付窓口用操作機（1台）

ア バーコード入力可能なものとし、番号札に印刷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、指定の交付番号が表示されること。

イ 市民課窓口カウンターに設置するものとし、バーコード入力のほか、タッチパネル等により番号表示・番号削除等の入力ができること。

(6) 交付窓口モニター（1台）

ア 交付窓口モニターのサイズは、受付窓口モニターと同サイズとし、市民課に設置するものとするが、設置箇所及び設置方法については協議の上決定するものとする。

イ 交付呼出番号は30個程度表示できるものとする。

ウ 使用ディスプレイは、液晶などの薄型画面のものとし、鋭利な突起物などがない安全に配慮したものとする。

(7) 行政情報及び広告掲載モニター（2台）

ア モニターのサイズは受付窓口モニターと同サイズとし、設置箇所及び設置方法については、協議の上決定するものとする。

別紙 1

イ 使用モニターは、液晶などの薄型画面のものとし、鋭利な突起物などがない安全に配慮したものとする。

ウ 行政情報や企業広告以外に、来庁者の待ち時間の緩和につながる機能（コンテンツ放送など）を有すること。

(8) 職員専用モニター（2台）

ア モニターのサイズは、43インチ程度とすること。

イ 職員向けに業種別待ち人数、最大待ち時間、処理件数の合計、最新受付番号等を表示できること。

ウ 使用モニターは、液晶などの薄型画面のものとし、鋭利な突起物などがない安全に配慮したものとする。

8 稼働時間

東近江市の休日を定める条例（平成17年東近江市条例第2号）第1条第1項に規定する休日を除いた日の午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、開庁日及び業務時間の変更等に伴い、適宜変更できるものとする。

9 広告等の放映

(1) 放映する広告の内容については、東近江市広告掲載取扱要綱（平成20年東近江市告示第244号）を遵守するとともに、広告の内容に関する責任は全て設置事業者が負うものとする。

(2) 設置事業者は、広告主の募集、広告及び行政情報の制作に係る費用を負担するものとし、本市は行政情報制作のために必要な素材の提供を行うものとする。

(3) 広告内容に関しては、事前に設置事業者において審査の上、本市の審査及び承認を受けなければならない。

(4) 広告及び行政情報の表示時間は、システムの稼働時間とすること。

(5) 音声を発生させる機器を用いる場合は、本市が音量調節できるものとする。

(6) 掲載する広告の募集に当たり、設置事業者自らが広告の募集者であることを明確にするとともに、本市が広告の募集者であるかのような誤解を与えることが無いよう十分配慮すること。

(7) 広告の放映枠数、放映回数、管理等については、設置事業者決定後、本市と協議の上決定すること。

10 設置事業者の負担

(1) 設置事業者は、システムの設置、撤去、運営、保守点検及び維持管理に要す

る経費の全てを負担する。また、システム関連機器の運用に必要な消耗品（ロール紙等）については、設置事業者の負担により、汚損したものは交換し、補充を要するものは提供を行うこと。

- (2) システム関連機器の設置については、転倒防止、落下防止等の安全措置を講ずるものとする。

なお、補強工事が必要な場合には、その費用は設置事業者の負担とする。補強の方法は、本市と設置事業者の協議の上で決定する。

- (3) 市の組織変更等により、システムに係る機器の移設等が生じた場合、それらに係る費用は設置事業者が負担する。
- (4) 設置事業者は、システムの運用に支障が生じないよう定期的に保守点検等を行うこと。
- (5) 設置事業者は、緊急時等に速やかに連絡を取ることができる体制を構築し、不具合が生じた場合は速やかに復旧又は代替機の設置等の適切な措置を講ずること。
- (6) 機器導入時は、システムの操作マニュアルを作成するとともに、職員に対して操作方法の研修を実施すること。
- (7) 機器の利用方法等に関し、利用する職員からの要請に応じ、適宜、電話、電子メール等の問合せに対し助言を行うこと。
- (8) 研修等の実施に当たって必要となる費用は、設置事業者が負担すること。

11 納品物及び成果物

設置事業者は、業務が完了したときには、業務完了届を提出するとともに、業務報告書及び成果物を提出し、検査を受けるものとする。

設置事業者は、本市が指示した場合で、当該指示に同意したときは、履行期間中であっても、成果物の部分引渡しを行い、検査を受けるものとする。

12 その他遵守すべき事項の規定

設置事業者は契約の履行に当たり、本業務の意図及び目的を十分に理解した上で、本市の指示を厳守し、誠実に実施しなければならない。

- (1) 本業務の実施に当たり、関連する法令、条例等を遵守しなければならない。
- (2) 本業務において知り得た情報について、守秘義務を負う。

13 業務の前提条件等

設置事業者は、業務について疑義があるときは、本市の指示を受けなければならない。設置事業者は、本業務の一部を第三者に再委託する場合は、あらかじめ本市の承認を得なければならない。この再委託等に関する全ての責任は、設置事

別紙 1

業者が負うこと。本業務の一部を第三者に再委託した場合は、「12 その他遵守すべき事項の規定」が当該再委託業者にも適用されるものとする。

14 その他

- (1) システム関連機器設置に係るメンテナンス、破損及び事故時の対応、広告に対する苦情対応等一切の保守管理に関しては、設置事業者の責任及び負担においてこれを処理すること。
- (2) 設置事業者は、本業務を遂行する上で知り得た情報及び本市の業務に関する事項を本市の許可なく第三者に漏らしてはならない。業務終了後も同様とする。
- (3) 全ての機器についての設置台数及び機能は、協議の上、変更及び追加する場合がある。
- (4) システム導入日の前日までに本市による動作確認を行うこと。
- (5) システム運用開始日から5年間は、撤退することなく本業務を継続すること。
- (6) 仕様書等に定めのない事項については、本市と設置事業者の協議により決定する。
- (7) 設置事業者は、本業務において何らかの事故が発生したときは、その理由にかかわらず、直ちにその状況、処理対策等を本市に報告し、応急処置を行った後、書面により本市に詳細な報告及びその後の方針案を提出するものとする。
- (8) 本市は、設置事業者の責めに帰すべき事由により、本市の信用を著しく失墜させた場合又は契約の目的を達成することができないと認められる場合は、契約期間中であっても、本契約を解除することができる。