

愛川町広告付き番号案内窓口受付システム設置事業 仕様書

1 業務名

愛川町広告付き番号案内窓口受付システム設置事業

2 設置場所

愛川町役場住民課（詳細は「(別紙) 図面」のとおり）
（神奈川県愛甲郡愛川町角田 2 5 1 番地 1）

3 設置時期及び運用期間

設置時期は、協議のうえ、別途決定する。

運用期間は、システム運用開始日（設置が完了した日の翌営業日）から 5 年間とする。

4 目的

住民課窓口での来庁者の混雑緩和や順番待ちの整理、待ち時間の快適化等の町民サービス向上のため、窓口番号案内システムを導入するとともに、広告放映による地域経済の活性化及び運営経費の削減を図ることを目的とする。

5 機器構成

機器構成は以下のとおりとする。

機器の規格、台数、配置、設置方法等については「(別紙) 図面」を参考に発注者と協議の上決定する。

なお、下表の内容に代わる提案を行う場合は、本仕様の実現方法について、機器の詳細な配置や運用、台数等を具体的に説明すること。

	機 器	最低必要台数
1	番号カード発券機（タッチパネル式）	1 台
2	受付用呼出操作機	5 台
3	交付用呼出操作機、バーコードリーダー	1 式
4	職員用モニター	1 台
5	受付番号表示用モニター/交付番号表示用モニター	1 台（交互表示）
6	窓口用個別表示機	4 台
7	管理用 PC	1 台
8	広告モニター	1 台

6 機器の仕様

ア 番号カード発券機（タッチパネル式）

- (1) 発券機とプリンターが一体型であること。
- (2) 発券機はタッチパネル式とし、1 台で 5 業務以上のボタンが表示できること。
- (3) 各業務の待ち人数が表示できること。
- (4) 表示については、日本語以外の言語として、英語のほか、2 カ国語以上の多言語による選択表示ができること。
- (5) 印刷方式はオートローディング方式であること。
- (6) 発券する番号札は、同じ番号を連続して 2 枚発券することができ、ミシン目で切り離しができること。
- (7) 安全に配慮しプリンター部分にカッターがないこと。

イ 受付用呼出操作機

- (1) 順番呼び出し、再呼び出し、取り消し、任意呼び出し、優先呼び出し、保留、保留呼び出し、転送及び呼出しパターンの設定ができること。
- (2) 業務毎の待ち人数及び待ち時間が表示できること。
- (3) 有線 LAN コネクタを標準装備しており有線 LAN 接続ができること。
- (4) バッテリーの経年劣化のトラブルを回避するためバッテリー非搭載であること。

ウ 交付用呼出操作機

- (1) バーコード入力で対応可能なものとし、番号札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。
- (2) バーコードリーダーでの読込操作以外にタッチパネルでの操作に対応していること。
- (3) 交付番号を表示するとともに聞き取りやすい音声案内を同時に行うことができること。
- (4) 一定時間経過後に自動で再呼び出しできる機能を有していること。

エ 職員用モニター

- (1) モニターの大きさは 40 インチ以上を基本とするが、各設置場所の状況に考慮して適切な大きさのモニターを設置すること。
- (2) 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。
- (3) お客様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) モニターの設置は、来庁者に配慮した角度や見え方等、調整をすること。
また、設置の際は安全性に配慮し、機器が設置箇所に確実に固定されるよう適切な措置を講じること。

オ 個別表示機

- (1) 受付用呼出操作機からの番号呼出に連動し、表示パネルの表面（住民側）に受付番号を表示できること。加えて、点滅表示等により住民の視認性を高くする機能が備わっていること。
- (2) モニターは窓口にポールで設置し、来庁者に配慮した角度や見え方等、調整をすること。また、設置の際は安全性に配慮し、機器が設置箇所に確実に固定されるよう適切な措置を講じること。

カ 受付番号表示用モニター

- (1) 窓口ごとに設置をする個別表示機と連動して、受付番号を表示するとともに業務ごとや窓口ごとに待ち人数、最新呼出番号が表示できること。
- (2) モニターの大きさは 50 インチ以上を基本とし、画面切り替えや 1 画面表示により「受付番号表示」と「交付番号表示」の併用ができること。
- (3) 不在番号が表示できること。
- (4) モニターはモニタースタンドにより設置する。
- (5) モニターの設置は、来庁者に配慮した角度や見え方等、調整をすること。
また、設置の際は安全性に配慮し、機器が設置箇所に確実に固定されるよう適切な措置を講じること。

キ 交付番号表示用モニター

- (1) 交付番号を表示すること。呼び出されたが未対応の交付番号はモニターに継続的に示されていること。
- (2) モニターの大きさは 50 インチ以上を基本とするが、画面切り替えや 1 画面表示により「受付番号表示」と「交付番号表示」の併用ができること。
- (3) 「4 表示」→「12 表示」→「20 表示」→「42 表示」など番号表示数に応じ表示枠が可変すること。
- (4) テロップの表示ができ任意で文言変更ができること。
- (5) モニターはモニタースタンドにより設置する。
- (6) モニターの設置は、来庁者に配慮した角度や見え方等、調整をすること。
また、設置の際は安全性に配慮し、機器が設置箇所に確実に固定されるよう適切な措置を講じること。

ク 管理用パソコン

- (1) 執務室内にパソコンを設置し帳票の閲覧やシステムの編集ができること。

- (2) 曜日毎・時間帯毎・窓口毎・業務毎に受付件数・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。
- (3) 出力形式は CSV、EXCEL、PDF、HTML に対応していること。

ケ 広告用モニター

- (1) モニターの電源は、手動操作による起動を行えるほか、タイマー等により起動操作を行えるものとし、日付、曜日、時間単位で管理できるものとする。
- (2) モニターはモニタースタンドにより設置する。
- (3) モニターの大きさは 50 インチ以上を基本とするが、各設置場所の状況に考慮して適切な大きさのモニターを設置すること。
- (4) モニターの設置は、来庁者に配慮した角度や見え方等、調整をすること。
また、設置の際は安全性に配慮し、機器が設置箇所に確実に固定されるよう適切な措置を講じること。

コ その他関連機器等

- (1) 上記の機器等のほか、接続ケーブル、固定用具等、広告付き窓口番号案内システムの安定稼働に必要なものを用意すること。
- (2) 省スペース、省電力に配慮した機器を選定すること。
- (3) 設置機器の電源確保に伴う配電盤からの配線工事については、町が指定する業者と協議を行ったうえで実施すること。
- (4) 電力は、AC100Vを使用すること。
- (5) タイマーまたは手動による電源の投入、切断ができること。
- (6) 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。
- (7) 機器等の落下・転倒や破損等を防止するなど、安全対策を十分に施すこと。
- (8) システム設置工事及びそれに伴う既存の窓口番号案内システム撤去工事に当たっては、発注者と協議の上、その指示に従うこと。維持管理、保守、撤去及び設置期間終了後の原状回復においても同様とする。
- (9) 連絡体制を整え、発注者からの問い合わせ等に対して対応すること
- (10) その他詳細については、協議の上決定するものとする。

7 運用

事業者は、定期的に設置機器のメンテナンス（放映状況の確認、清掃等）を実施するとともに、故障、事故、災害時等の対応体制を整え、発注者からの問い合わせに対して速やかに対応すること。また、システムが使用できなくなったときは、速

やかに正常な稼働状況に戻すため、故障箇所を修繕し、または代替機を設置する等の緊急対応を行うこと。

8 広告等放映モニター設置に係る行政財産の使用許可等

事業者が広告等放映モニター及び放映に関連する機器等（これらを総称して「広告等放映モニター」という。）を設置するときは、地方自治法第 238 条の 4 第 7 項に基づき、町長から愛川町財産規則（昭和 40 年 4 月 1 日規則第 1 号）及び関連規定に基づく使用許可をその設置期間について受けること。

9 広告の審査、放映条件等

ア 広告の内容については、愛川町有料広告掲載に関する基本要綱に適合するものとし、事前に発注者において審査を受けること。

イ 掲載する広告の募集に当たり、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、事業者が広告の募集者であるかのような誤解を与えることのないよう十分配慮すること。

ウ 広告審査について、発注者の審査の負担をできるだけ軽減する為、事業者は外部審査団体などの外部へ事前に審査ができる体制を有すること。

10 費用負担

事業者は、次に掲げる費用の負担をすること。

ア 本仕様書に示す機器及び付属品等の調達・設置、維持管理、保守対応及び撤去に係る費用について、事業者は業者等から広告主を募集し、広告等放映モニターに広告を掲載することで得られる収入を充てるものとし、発注者に一切の費用負担を求めないこととする。

イ 本町の機構改革や災害等のやむを得ない理由により機器等に変更の必要が生じたときの、移設または増設に伴う費用は事業者の負担とする。

ウ 広告主の募集、広告映像の作成、更新及び運用並びに行政情報映像の作成、更新等に要する費用は、事業者の負担とする。

エ 8 の使用許可を得た事業者が広告等放映モニターを設置したときは、愛川町行政財産の目的外使用に関する使用料条例（昭和 51 年条例第 28 号）に基づく使用料を負担すること。

オ 本事業に係る電気使用量について、事業者がカタログ等により申告する設置機器の消費電力に、発注者が算出した電気料金単価を乗じて得た額を 1 年間の電気代相当額とし、発注者が指定する納期限までに納入することとする。

11 研修の実施等

ア 導入するシステムの操作マニュアルを作成して発注者が指定した部数提出するとともに、別途指定する日までに職員に対し、操作研修を実施すること。

イ 機器等の使用方法等に関し、利用する職員等からの要請に応じ、適宜、電話や電子メール等により助言を行うこと。

12 その他

ア 本仕様書に示す機器及び付属品等は、全て事業者が調達するものとする。

イ システムのネットワークは、発注者のネットワークとは独立したものとし、セキュリティ対策を施すこと。

ウ システムの運用開始後に、機器等の設置数や設置場所等に変更の必要が生じた場合は、協議のうえ決定するものとする。

エ 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とし、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。また、万一に備え、損害賠償保険に加入する等の対応をとること。

オ 庁舎の意匠の調和に配慮するとともに、配線は隠ぺいすること。

カ 行政情報の放映料は無償とすること。

キ 本仕様書に定めのない事項については、本町と事業者の協議の上、決定するものとする。