

島田市新庁舎広告付き窓口番号案内表示機設置業務委託仕様書

1 業務委託名

島田市新庁舎広告付き窓口番号案内表示機設置業務委託

2 業務の目的

島田市では、現在、現庁舎東側旧市民会館跡地において、複数の施設に分散している行政機能を集約した新庁舎を令和5年7月末の竣工を目指し建設中である。

本業務は、新庁舎1階窓口に広告付き窓口番号案内表示機を設置することにより、来庁者のプライバシー保護や待ち時間の快適化など市民サービスの向上と窓口業務や行政情報発信の効率化を図るとともに、民間企業等の広告を掲出することで市の財政負担の軽減を図り、地域経済を活性化することを目的とする。

3 設置場所

(1) 島田市新庁舎（島田市中心部1番の1）

※令和5年7月末竣工、令和5年10月10日（火）開庁予定

【窓口業務時間（予定）】

- ・平日（月曜日・水曜日・金曜日）：午前8時30分から午後7時まで
- ・平日（火曜日・木曜日）：午前8時30分から午後5時15分まで
- ・土曜日：午前8時30分から正午まで

ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日から翌年の1月3日）は除く。なお、繁忙期及び特別な事情等により上記以外の時間も窓口を開庁することがある。以下同じ。

(2) 島田市金谷地区生活交流拠点施設（島田市金谷代官町3400番地）

※旧金谷庁舎跡地に現在建設中、令和5年10月供用開始予定。なお、供用開始日は、新庁舎の開庁日と同日とは限らない。

【窓口業務時間（予定）】

- ・平日（木曜日以外）：午前8時30分から午後5時15分まで
- ・平日（木曜日）：午前8時30分から午後7時まで

(3) 島田市川根支所（島田市川根町家山4153番地の6）

【窓口業務時間】

- ・平日（木曜日以外）：午前8時30分から午後5時15分まで
- ・平日（木曜日）：午前8時30分から午後6時まで

4 事業期間

契約締結の日の翌日から令和10年3月31日までとする。

ただし、窓口番号案内表示機の運用開始日（島田市新庁舎開庁日）までに、機器の設置、調整及び操作研修等を実施すること。

5 業務の内容

- (1) 番号発券機、番号呼出操作機、番号表示機等からなる窓口番号案内表示機及びこれに関連する機器（以下「表示機」という。）の設置
- (2) 表示機の維持管理
- (3) 表示機の導入後における職員に対する操作研修の実施
- (4) 民間企業等の広告（以下「広告」という。）及び行政情報を掲出できるモニター（以下「広告用モニター」という。）の設置
- (5) 広告用モニターの広告枠に掲載する事業者等の広告主を募集し、広告を掲出することで得られる広告収入により一切の費用を賄うものとする。

6 設置する機器等

(1) 機器の構成

島田市新庁舎において、下表の機器等を必要数量設置すること。なお、広告用モニターについては、島田市金谷地区生活交流拠点施設及び島田市川根支所にも設置できるものとする。

【窓口番号案内表示機構成表】

機器名称		必要数量
①	番号カード発券機（17インチタッチパネル式）	1
②	番号カード発券機（8インチタッチパネル式）	2
③	受付用呼出操作機（7インチタブレット式）	14
④	個別表示機（LEDパネル）	14
⑤	交付用呼出操作機（10インチタブレット式）	1
⑥	職員用モニター（55インチ）	2
⑦	受付番号表示用モニター（55インチ）	2
⑧	交付番号表示用モニター（55インチ）	1
⑨	広告用モニター	
	島田市新庁舎1階待合スペース	3台以内
	島田市金谷地区生活交流拠点施設1階待合スペース	1台以内
	島田市川根支所1階待合スペース	1台以内

※島田市新庁舎の各機器の設置場所については、別添「島田市新庁舎1階レイアウト図」を参考のこと。

(2) 各機器の仕様

各機器の仕様は、以下のとおりとする。

① 番号カード発券機（17インチタッチパネル式）

- ア) 外寸は、幅420mm程度×奥行380mm程度×高さ447mm程度であること。
- イ) タッチパネル画面は、17インチ程度であること。
- ウ) 32以上のボタンが表示できること。
- エ) 最大3階層まで画面展開ができること。
- オ) 各業務の待ち人数が表示できること。
- カ) 日本語以外に英語、中国語、韓国語、ポルトガル語に対応し、すべての言語を選択して表示できること。
- キ) スピーカーが内蔵されており「チケットをお取りください」等のガイダンスを流せること。

- ク) タッチ画面とプリンターが一体型であること。
 - ケ) 印刷方式は、オートローディング方式であること。
 - コ) 印刷速度は、140mm/秒程度であること。
 - カ) 発券する番号カードは、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。
 - シ) 安全に配慮し、プリンター部分にカッターがないこと。
 - ス) 設置後、必要に応じて職員が容易に表示内容を変更できること。
- ② 番号カード発券機（8インチタッチパネル式）
- ア) 外寸は幅165mm程度×奥行283mm程度×高さ165mm程度であること。
 - イ) タッチパネル画面は、8インチ程度であること。
 - ウ) 5つ以上のボタンが表示できること。
 - エ) 各業務の待ち人数が表示できること。
 - カ) 日本語以外に英語、中国語、韓国語、ポルトガル語に対応し、日本語を含めた4カ国を選択して表示できること。
 - キ) タッチ画面とプリンターが一体型であること。
 - ク) 印刷方式は、オートローディング方式であること。
 - ケ) 印刷速度は、140mm/秒程度であること。
 - コ) 発券する番号カードは、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。
 - カ) 安全に配慮し、プリンター部分にカッターがないこと。
 - シ) 設置後、必要に応じて職員が容易に表示内容を変更できること。
- ③ 受付用呼出操作機（7インチタブレット式）
- ア) 外寸は幅188mm程度×奥行24mm程度×高さ120mm程度であること。
 - イ) 操作方法はタッチ式で、タッチパネル画面が7インチ程度であること。
 - ウ) 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。
 - エ) 業務ごとの待ち人数及び待ち時間が表示できること。
 - エ) 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。
 - カ) 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。
- ④ 個別表示機（LEDパネル）
- ア) 外寸は幅300mm程度×奥行27.5mm程度×高さ240mm程度であること。
 - イ) LEDの表示であること。
 - ウ) 各窓口のカウンターの上に設置用のポール等を用いて設置できること。
 - エ) 呼出操作機に連動して呼び出した番号を表面に表示するとともに、音声及びチャイムによる呼び出しができること。
 - エ) 表面に表示できる番号は、4桁まで対応していること。
 - カ) 裏面に待ち人数及び待ち時間が表示されること。
 - キ) 表面の呼び出し番号は白色、裏面の待ち人数及び待ち時間は赤色、緑色、橙色の3色から選択し、表示できること。
 - ク) 裏面は待ち人数〇人以上、待ち時間〇分以上など任意に設定した人数、時間になった

ときに数字を点滅させることができること。

- カ) カウンターの来客に配慮し、表示パネルから音声は出さず、別途スピーカーを用意して音声を出すこと。また、音量調整ができること。
 - ク) 日本語、英語、中国語及び韓国語の呼び出し音声ができること。
- ⑤ 交付用呼出操作機（10インチタブレット式、バーコードリーダー付き）
- ア) 外寸は幅252mm程度×奥行24mm程度×高さ178mm程度であること。
 - イ) 操作方法はタッチ式で、タッチパネル画面が10インチ程度であること。
 - ウ) バーコード入力で対応可能なものとし、クリアファイルに貼り付けられたバーコード又は番号カード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。
 - エ) 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。
 - オ) 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。
 - カ) 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。
 - キ) 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。
 - ク) 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。
- ⑥ 職員用モニター（55インチ）
- ア) 指定された場所で、職員から見えやすい位置に画面サイズが55インチ程度の薄型モニターを2台設置する。
 - イ) 各窓口の現在の受付番号の表示が一括してでき、業務ごとの待ち人数や最大待ち時間、不在番号が表示できること。
 - ウ) 来客が番号カード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。
- ⑦ 受付番号表示用モニター（55インチ）
- ア) 指定された場所で、来客から見えやすい位置に画面サイズが55インチ程度の薄型モニターを2台設置する。
 - イ) 受付用呼出操作機に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。
 - ウ) 不在番号が表示できること。
- ⑧ 交付番号表示用モニター（55インチ）
- ア) 指定された場所で、来客から見えやすい位置に画面サイズが55インチ程度の薄型モニターを1台設置する。
 - イ) 交付用呼出操作機に連動して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表示されていること。
 - ウ) 4面表示→12面表示→20面表示→42面表示など番号表示数に応じて表示枠が可変すること。
 - エ) テロップ表示ができ、職員が文言を編集できること。
 - オ) 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。
- ⑨ 広告用モニター
- ア) 設置場所、台数及び画面サイズは、市と協議の上決定する。
 - イ) 音声は、職員が音量調整を行うことができること。

⑩ データ管理機能

- ア) 執務室内に19インチ程度のディスプレイと小型のデスクトップ型パソコンを設置し、帳票の閲覧やシステムの編集ができること。
- イ) 曜日ごと、時間帯ごと、窓口ごと、業務ごとに受付件数、待ち時間、処理時間の集計（平均値・最大値・最小値）を週次、月次、年次で行うことができること。
- ウ) 出力形式は、CSV、EXCEL、PDF、HTMLに対応していること。

⑪ 混雑情報配信機能

- ア) 受付番号表示用モニター及び交付番号表示用モニターに表示される業務ごとの最新呼出番号、待ち人数、不在番号及び呼び出し前の番号を各種パソコン、スマートフォン及びタブレットにて確認できること。
- イ) 表示機の情報がホームページに掲載されるまでのタイムラグは1分以内とする。
- ウ) ホームページ掲載画面の構成及び文言は、市と協議の上作成すること。

⑫ その他

- ア) 機器の設置に当たっては、落下・転倒防止等の安全対策を十分に講じること。
- イ) 各機器は、原則として有線通信とすること。無線通信を利用した機器は、無線の干渉等による誤作動を防ぐための対策をすること。
- ウ) 電源はAC100Vを使用し、システム中央部の電源を入れることにより各システム機器の電源が自動に入るよう電源系統を可能な限り集約すること。
- エ) システム稼働中の急な停電時にも表示機を正常に終了することができるよう、必要な対策を講じること。
- オ) 各機器の設置において、台やラック等が必要な場合は受託者にて用意すること。

7 広告の審査及び掲出条件等

- (1) 広告の掲出に当たっては、島田市窓口番号案内表示機による情報提供事業実施要綱（平成23年島田市告示第174号。以下「要綱」という。）の規定を遵守すること。
- (2) 広告用モニターで掲出する広告は、広告主及び広告内容等について市の審査を受け、承認されたものでなければ掲出することができない。なお、掲出中の広告に要綱に定める要件に適合していないことが判明したときは掲出を中止するものとする。
- (3) 受託者は、広告主の募集及び決定、広告コンテンツの制作及び掲出、広告主との調整等に係る一切の業務を行うこと。
- (4) 広告内容に関する苦情その他問題が発生したときは、受託者がその一切の責任を負い、誠意をもって速やかな解決に努めること。
- (5) 掲出する広告の募集に当たり、受託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、市が広告の募集者であるかのような誤解を与えないよう十分配慮すること。
- (6) 本社、支社又は営業所等が島田市内に所在する企業等の広告を掲出するよう努めること。
- (7) 広告の掲出時間は、窓口業務時間内とする。
- (8) 業務に支障のない音量設定とすること。ただし、必要に応じて市が音量調整を行うことができるものとする。
- (9) 全掲出枠のうち、20%以上の行政情報枠を確保すること。
- (10) 市から提供する原稿等をもとに行政情報のコンテンツを制作し、市の審査を受けたものを

広告と組み合わせて掲出すること。

- (11) 災害発生等非常時においては、広告の掲出を一時中断し、行政情報等の掲出を優先すること。

8 業務計画書の提出

- (1) 受託者は、契約締結後10日以内に市と協議の上、年度ごと、項目ごとの業務計画書を作成し、市に提出して承認を得ること。
- (2) 業務計画書には、次の事項を記載すること。なお、記載事項に変更が生じた場合は、その都度、速やかに市に文書で通知し、承認を得ること。
 - ① 業務実施方針
 - ② 業務実施工程
 - ③ 業務実施体制表及び組織図
 - ④ 管理責任者、主たる担当者及び担当者の業務分担
 - ⑤ 協力事業者がいる場合は、協力事業者の概要及び担当技術者の業務分担
 - ⑥ その他委託者が必要とする事項

9 維持管理及び緊急時の対応

- (1) 受託者は、システムが安定して稼働できるよう定期的な保守点検を行うとともに、ロール紙など必要な消耗品の補充を行うこと。
- (2) 故障その他の理由によりシステムが使用できなくなったときは、窓口業務に支障が生じないように、速やかに機器の修理又は代替機の設置等の対応を行うこと。

10 研修等の実施

- (1) 導入するシステムの操作マニュアルを作成するとともに、運用開始日までに職員に対し、操作研修を実施すること。
- (2) 当初導入以降、契約期間中に市から要請があった場合には、必要に応じて研修等を実施すること。
- (3) 機器の使用方法等に関し、職員から問い合わせがあった場合には、適宜、電話や電子メール等により助言を行うこと。

11 費用負担等

- (1) 機器等の設置に係る費用は、受託者が負担すること。
- (2) 設置後の維持管理、消耗品及び運用に係る費用は、受託者が負担すること。
- (3) 機器等が故障した際の修理又は代替機の設置等に係る費用は、受託者が負担すること。
- (4) 研修等の実施に当たって必要となる費用は、受託者が負担すること。
- (5) 市政情報のコンテンツの制作及び掲出に係る費用は、受託者が負担すること。
- (6) 契約期間満了時の機器等の撤去及び原状回復に係る費用は、受託者が負担すること。
- (7) 契約期間中に庁舎のレイアウト及び組織機構の見直し等に変更があった場合には、窓口業務に支障が生じないように対応すること。なお、機器等の設置場所の変更や追加機器が必要となった場合の費用については、市と受託者が協議の上決定するものとする。

- (8) 事業者は、設置した広告用モニターの面積に応じ、島田市行政財産の目的外使用料に関する条例（平成17年5月5日島田市条例第55号）に基づく行政財産の使用料を市に支払うこと。
- (9) 事業者は、広告用モニターの放映に必要な電気料（実費相当額）を市に支払うこと。
- (10) 広告用モニターによって広告を掲出する対価（広告掲出料として市に支払う金額）については、受託者からの提案によるものとする。

12 契約の解除

市は、次のいずれかに該当するときは、この契約の全部又は一部を解除することができる。この場合、設置した機器等の取り扱いについては、市の指示に従うこと。

- (1) 受託者が契約期間内に委託業務を履行しないとき、又は履行の見込みがないと市が認めるとき。
- (2) 市が契約について受託者の不正の事実を発見したとき。
- (3) 受託者が故意又は重大な過失により市に損害を与えたとき。

13 その他

- (1) 企画提案事項、プレゼンテーション及び質疑応答の内容については、市と協議の上本仕様書に加えるものとする。
- (2) 機器の設置場所は、施設の利用や他の機器等の支障にならないよう考慮すること。
- (3) 各機器の設置に当たっては、新庁舎建設工事施工者及び移転業者等関係者と必要な協議を行うこと。
- (4) 受託者は、その権利を第三者に譲渡し、若しくは継承させ、又は権利を担保に供してはならない。また、本事業の全部を第三者に委託してはならない。ただし、やむを得ない理由があり、あらかじめ市の了承を得た場合はこの限りでない。
- (5) 受託者は、委託業務を処理する上で知り得た秘密及び市の行政事務に関する事項を第三者に漏らしてはならない。業務終了後も同様とする。
- (6) 受託者が業務の実施に伴い、第三者に損害を及ぼしたときは、受託者がその損害を賠償しなければならない。
- (7) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて市と受託者が協議して定める。また、協議後は受託者において記録簿を作成し、相互に確認すること。

14 事務局（担当課）

島田市行政経営部庁舎建設課

〒427-8501 静岡県島田市中央町1番の1（島田市役所本庁舎4階）

電話：0547-36-7959（直通）

E-mail:shinchousha@city.shimada.lg.jp