

宇和島市広告付き窓口案内システム導入事業仕様書

1 名称 宇和島市広告付き窓口案内システム導入事業

2 目的

本事業は、宇和島市（以下「市」という。）が現在建設中である本庁舎新低層棟1階の市民生活課窓口及び待合スペースにおいて、民間事業者の協力により、広告付き窓口案内システム及び関連機器（以下「システム等」という。）を導入することで、市民サービスの向上及び案内機能の充実を図ることを目的とする。

3 事業期間 システム等運用開始日から5年間とする。

4 システム等運用開始日

市とシステム等を提供する事業者（以下「提供事業者」という。）が協議の上、決定する日とする。（※令和3年12月上旬を予定）

5 業務内容

- （1）システム等の設置
- （2）事業期間中の保守運営及び維持管理並びに事業期間終了後の撤去及び原状回復
- （3）民間企業等の広告主の募集
- （4）行政情報と広告を併せた番組の作成・放映
- （5）放映する広告内容に係る対応
- （6）職員に対する操作研修及び機器調整の実施
- （7）その他本事業の実施に関し必要と認める業務

6 システム等の仕様

（1）機器構成

①受付番号札発券機	1台
②呼出し操作機（窓口職員用）	14台（予備1台含む。）
③呼出し操作機（フロアマネージャー用）	2台
④窓口呼出用個別表示器	6台
⑤交付番号呼出機	1台
⑥交付番号呼出しモニター	2台（55インチ程度×2台）
⑦受付番号表示モニター	2台（55インチ程度×2台）
⑧行政情報・広告表示モニター	2台（55インチ程度×2台）
⑨執務室用モニター	2台（40インチ程度×2台）
⑩その他関連機器・消耗品	1式

(2) 機能

①受付番号札発券機

- ア 来庁者の手続内容に応じて番号札を発券できること。
- イ 8業務以上の発券業務が設定でき、業務ごとに発券できること。また、使用しない業務を表示させないことができること。
- ウ 業務ボタンの名称を多言語に切替できること。
- エ 番号札に受付番号、発券年月日、発券時間、発券業務、二次元バーコード、バーコード等が印刷できること。
- オ 番号札は、1つの呼出番号につき必要に応じて2枚発券できること。
- カ 番号札に印刷された二次元バーコード等を使用し、当該番号札を持った者が、自動配信による順番お知らせメールを受け取ることができること。
- キ 設置後においても、必要に応じ職員が容易に表示内容を設定変更できること。
- ク 表示内容の変更が可能な液晶タッチパネル式であること。
- ケ 受付件数や待ち時間等のデータが集計できること。
- コ 各業務別の待ち人数を表示できること。
- サ 業務区分に応じて番号が重複せず付番できること。
- シ その他詳細については、市と提供事業者との協議により決定するものとする。

②③呼出し操作機（窓口職員用・フロアマネージャー用）

- ア 操作が容易であること。
- イ 職員ごとに任意の業務区分を選択して呼出ができること。
- ウ 発券番号を昇順に呼出しができること。また、任意の番号を選択して呼出しができること。
- エ 呼出番号の保留又はスキップができ、事後に再度の呼出しができること。
- オ 呼出番号の呼出前に取消しができること。
- カ その他詳細については、市と提供事業者との協議により決定するものとする。

④窓口呼出用個別表示器

- ア 呼出しに応じて、当該装置の市民側に呼出中の番号が表示されること。
- イ 番号表示が明瞭で、視認性に優れたもので、原則4桁表示が可能であること。
- ウ 呼出中の番号の表示部分を点滅表示し、確認し易くなるようにすること。
- エ その他詳細については、市と提供事業者との協議により決定するものとする。

⑤⑥交付番号呼出機・交付番号呼出しモニター

- ア バーコードリーダーの読取り及びテンキー等の入力により、番号をモニターに表示又は取消しができること。

- イ 表示する番号は、一画面に16件以上を一覧表示できること。
- ウ 表示する番号の総数は、任意又は自動で指定する数に設定できること。
- エ 番号表示、音声及びチャイムによる呼出しを自動的に行うことができること。
- オ 呼出時に当該番号をピックアップして画面上で大きく表示できること。
- カ その他詳細については、市と提供事業者との協議により決定するものとする。

⑦受付番号表示モニター

- ア 呼出しに応じて、呼出中の番号及び窓口番号が隣接して表示されること。
- イ 不在者の呼出番号を一覧表示できること。
- ウ 呼出しに応じて、呼出中の番号及び窓口番号を音声等で出力できること。
- エ 呼出中の番号及び窓口番号が、呼出時にピックアップして画面上で大きく表示できること。
- オ その他詳細については、市と提供事業者との協議により決定するものとする。

⑧行政情報・広告表示モニター

- ア 放映時間は、窓口業務時間（開庁日の午前8時30分から午後5時15分まで）とすること。ただし、開庁時間の変更等に伴い、放映時間を変更できるものとする。
- イ 音声の出力はしないものとするが、市との協議により事前に承認を得た場合はこの限りではないこと。
- ウ 全放映枠のうち、一定程度の行政情報枠を確保すること。
- エ 行政情報と広告を組み合わせる放映すること。
- オ 行政情報枠のコンテンツは、市から提供した素材を基に提供事業者による作成、又は市が容易に作成できるテンプレートの提供などのサポートを実施すること。
- カ タイマーによる電源の自動投入、自動遮断及び映像の自動再生ができること。
- キ その他詳細については、市と提供事業者との協議により決定するものとする。

⑨執務室用モニター

- ア 発券業務ごとの待ち人数、待ち時間、混雑状況等を確認できるものとする。
- イ 市の指定する発券業務において発券がされた場合に、音声でその旨を職員に知らせることができること。
- ウ その他詳細については、市と提供事業者との協議により決定するものとする。

⑩その他関連機器・消耗品

- ア 市民が来庁前にインターネット上でリアルタイムの窓口混雑状況を確認できること。
- イ システム等の管理や集計・統計等に必要なパソコン等の周辺機器のほか、接続ケーブル、固定用具等の必要なものを用意すること。

- ウ 省スペース及び省力化に配慮した機器を選定すること。
- エ 音のかぶりを防ぐなど、来庁者への音声の聞こえやすさを配慮した構成であること。
- オ システム等を稼働させるために必要な消耗品（ロール紙等）を提供すること。
- カ その他詳細については、市と提供事業者との協議により決定するものとする。

（３）設置場所

愛媛県宇和島市曙町 1 番地

宇和島市本庁舎新低層棟 1 階市民生活課及び待合スペース

（４）設置及び施工方法

- ア 工法は、落下、転倒等の安全対策を十分に講じるとともに、使用材料は、環境に配慮したものを採用すること。
- イ モニター等各機器の設置に係る器具等は、提供事業者において準備すること。
- ウ 来庁者の通行及び職員の用務の妨げにならないよう十分に配慮し、市担当者と協議し、了承を得た上で設置すること。
- エ 周囲と調和のとれた色合い・デザインとなるよう十分に配慮すること。
- オ システム等の設置及び施工方法は、市、新低層棟建設工事の各施工者及び監理者と協議を行い、承認を受けた後に行うこと。また、設置作業及び設置後の安全には十分配慮すること。
- カ 協定書締結後、システム運用開始までの間、またはシステム運用開始後において、市の窓口業務の実施方法によっては、機器構成等を変更する場合があるため、提供事業者の負担が増えない範囲での変更に対し、柔軟に対応すること。

（５）システム等の配置図

別紙参照。ただし、本事業の公募時点のものであり、システム運用開始までに変更することがある。

なお、配置図については公募時点の（案）であるため、これを上回る配置・施工方法がある場合には、提供事業者において提案を行うこと。

7 システム等の運用

（１）研修及び操作説明等

- ア 導入するシステム等の操作マニュアルを作成するとともに、別途指定する日までに対象職員に対する操作研修を実施すること。なお、システム等のバージョンアップ等により操作方法に変更が生じた場合も、同様に対応すること。
- イ システム等の使用方法等に関し、市からの要請に応じて、適宜、電子メールや電話等により助言を行うこと。

（２）運用

- ア システム等が使用できなくなったときは、速やかに正常な稼働状態に戻すため、故障箇所を修繕し、又は代替機を設置すること。また、それに対応するための体制を整備すること。
- イ 提供事業者において、業務責任者を選任し、業務責任者は常時連絡がとれるよう体制を整備すること。
- ウ システム等を原因とした事故・トラブルに対し、来庁者等から苦情や損害賠償の請求がなされた場合は、提供事業者の責任及び負担にて解決し、その内容について速やかに市に報告すること。
- エ 破損等による修繕、広告内容の変更等のメンテナンス及び更新を定期的に行うこと。
- オ システム等に係るメンテナンスや仕様変更等により庁舎内で作業が発生する場合は、事前に市担当者と日程調整を行うこと。
- カ 撤去の際は、原状回復を行うこと。
- キ システム等の設置、広告内容等に対し、市から軽微な移設や内容等の指導又は指示があった場合は、それに従い適切に対応すること。

8 広告の放映

- (1) 放映する広告は、宇和島市有料広告取扱要綱（平成18年要綱第71号）及び宇和島市有料広告掲載基準並びに宇和島市広告付き窓口案内システム導入事業実施要綱（令和2年要綱第159号）を遵守するとともに、広告の内容についての責任は、全て提供事業者が負うものとし、放映前に、市の承認を得たもののみ放映すること。
- (2) 放映する広告の募集にあたり、提供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、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。

9 広告放映機器に係る行政財産の使用許可及び費用負担

- (1) 提供事業者が広告放映機器及びこれに関連する表示板等を設置するときは、宇和島市行政財産の目的外使用に係る使用料条例（平成17年条例第68号）に基づく使用許可をその設置期間について受けること。
- (2) 提供事業者が広告放映機器及びこれに関連する表示板等を設置したときは、宇和島市行政財産の目的外使用に係る使用料条例に基づく使用料及び電気料金（実費）を負担すること。
- (3) 広告放映機器によって広告映像等を放映する対価は有料とし、提供事業者は広告放映料を市に支払うものとする。
- (4) システム等の保守管理のほか、設置、修理、撤去、軽微な移設等に係る費用は全て提供事業者が負担するものとする。ただし、機器の増設や大規模な移設等に係る費用は、市と提供事業者との協議により決定するものとする。
- (5) システム等の運用に係る発券機のロール紙その他必要な消耗品は、全て提供事業者

が負担するものとする。

10 その他

(1) 設置場所等

本庁舎新低層棟は現在建設中であり、また、庁舎のレイアウト変更及び組織機構の見直し等によって、システム等の設置期間内であっても、システム等の設置場所・構成等の変更又は増設を行う場合がある。

(2) 秘密保持

提供事業者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。業務終了後も、また、同様とする。

(4) 損害賠償

提供事業者が業務の実施に伴い、第三者に損害を及ぼしたときは、提供事業者がその損害を賠償しなければならない。

(5) 設置の中止

市は、提供事業者が協定書の規定に違反していると認めたときは、システム等の設置を中止するものとする。

(6) その他

ア 協議後は、提供事業者が記録簿を作成し、相互に確認すること。

イ 本仕様書及び協定書等に定めのない事項については、必要に応じて市及び提供事業者が協議して定める。