山口市広告付き窓口番号案内表示システム設置及び運用業務
仕様書

第１章　総則

１　適用

本仕様書（以下「仕様書」という。）は、山口市（以下「当市」という。）が発注する山口市広告付き窓口番号案内表示システム設置及び運用業務（以下「本業務」という。）に適用するものとする。

２　目的

令和７年５月開庁予定の山口市新本庁舎において、総合窓口(ワンストップサービス)による利便性の高い窓口手続環境を提供することとしている。

本業務は、新本庁舎１階及び２階、小郡総合支所１階に番号案内表示システムを導入し、来庁者の利便性向上と窓口業務の効率化を図ることを目的とするとともに、民間企業等の広告を掲出することで財政負担の軽減と地域経済の活性化への寄与を図る。

３　業務概要

本業務の業務概要は次のとおりとする。

(1) 受付番号発券機等の機器の調達
(2) 機器設置に伴う電気工事等の手配及び作業
(3) 業務期間中の保守管理、業務期間終了後の撤去及び原状回復
(4) 民間広告・行政情報を放映する動画の作成
(5) 民間広告・行政情報放映用モニターで放映する広告に係る広告主募集・選定
(6) 放映する広告内容に係る対応
(7) 職員に対する機器等の操作研修
(8) 受付番号発券機等の使用に伴う消耗品の調達
(9) その他本業務の実施に関し必要な業務

なお、協定事業者は、民間広告・行政情報放映用モニターを設置し、広告の表示を希望する民間企業等(以下、「広告主」という。)から広告収入を得ることができるものとする。また、本業務に関し、市は一切の費用を負担しないものとする。

４　業務履行期間

(1) 構築及び運用業務

契約締結日の翌日から令和１３年３月３１日(新本庁舎の開庁の日から５年が経過する日が属する年度の末日)までとする。なお、システム整備に係る機器の設置及び工事の時期等、本稼働に向けたスケジュールについては、市と協定事業者で別途協議の上、決定する。

5　設置場所等

山口市役所新本庁舎（1 階及び 2 階）

山口市役所小郡総合支所（1 階）

詳細については、仕様書別紙 1 及び仕様書別紙 2 を参照すること。

6　機器等の仕様

(1) 機器構成等

機器構成等は以下のとおりとする。

機器の規格、設置方法については当市と協議の上決定する。

①受付番号発券機（メイン機）	２台
②受付番号発券機（サブ機）	７台
③受付番号呼出操作機	３３台
④受付番号表示パネル	１９台
⑤受付番号表示モニター	１０台
⑥交付番号呼出操作機	２台
⑦交付番号表示モニター	２台
⑧職員用モニター	１１台
⑨民間広告・行政情報放映用モニター	１１台
⑩Web 連携サービス	２式

(2) 機器の仕様

①受付番号発券機（メイン機）

基本機能	（ア）発券プリンター一体型かつ、集計機能を有しているもの。
	（イ）タッチパネル式とし、1 台で８業務の選択が可能であること。また、画面展開により最大６４業務の選択が可能であること。
	（ウ）画面サイズは、１７インチ程度であること。
	（エ）発券画面において各業務の待ち人数を表示できること。
	（オ）発券画面に表示される業務名は、視認性向上の観点からそれぞれ別の色で表示可能なこと。
	（カ）受付番号は４桁とし、「０００１～９９９９」まで付番できること。ただし、各業務で使用する番号については、設定により選択できること。
	（キ）受付番号は業務区分に応じて番号を重複せず付番できること。
	（ク）発券された番号札に受付番号、発券年月日、発券時間、業務名を印刷できること。
	（ケ）番号札は、来庁者控えと職員控えの２枚に分割できること。
	（コ）受付番号発券機設置後においても、発券画面の業務名を必要に応じ設定変更できること。
	（サ）受付件数（日、週、月単位）の集計データを任意のタイミングでプリントできること。※連携する管理端末からのプリントも可。
	（シ）（サ）の集計データをＣＳＶ形式等で出力可能なこと。 ※連携する管理端末からの出力も可。
その他	（ス）卓上型、スタンド型を問わないが、スタンド型の場合は転倒防止策を講じること。
	（セ）その他詳細については、協議の上決定するものとする。

②受付番号発券機（サブ機）

基本機能	（ア）発券プリンター一体型かつ、集計機能を有しているもの。
	（イ）タッチパネル式とし、1 台で５業務の選択が可能であること。また、画面展開により最大２５業務の選択が可能であること。
	（ウ）画面サイズは、８インチ程度であること。
	（エ）発券画面において各業務の待ち人数を表示できること。
	（オ）発券画面に表示される業務名は、視認性向上の観点からそれぞれ別の色で表示可能なこと。
	（カ）受付番号は４桁とし、「０００１～９９９９」まで付番できること。ただし、各業務で使用する番号については、設定により選択できること。
	（キ）受付番号は業務区分に応じて番号を重複せず付番できること。
	（ク）発券された番号札に受付番号、発券年月日、発券時間、業務名を印刷できること。
	（ケ）番号札は、来庁者控えと職員控えの２枚に分割できること。
	（コ）受付番号発券機設置後においても、発券画面の業務名を必要に応じ設定変更できること。
	（サ）受付件数（日、週、月単位）の集計データを任意のタイミングでプリントできること。※連携する管理端末からのプリントも可。
	（シ）（サ）の集計データをＣＳＶ形式等で出力可能なこと。 ※連携する管理端末からの出力も可。
その他	（ス）卓上型、スタンド型を問わないが、スタンド型の場合は転倒防止策を講じること。
	（セ）その他詳細については、協議の上決定するものとする。

③受付番号呼出操作機

基本機能	（ア）操作が容易であり、タッチパネル式であること。画面サイズは 7 インチ程度であること。
	（イ）各設置場所の受付番号発券機とグループ化を行い、対応する受付番号発券機から発券された受付番号について、呼出ができること。
	（ウ）呼出、再呼出、番号保留、処理済処理及び取消、転送操作を行うことができること。
	（エ）操作機から待ち人数及び待ち分数の確認ができること。
	（オ）任意の受付番号及び保留中の受付番号について、再度呼出ができること。
	（カ）来庁アラート機能を搭載し、番号札発券時に受付番号呼出操作機からアラート音を出すことが可能なこと。
その他	（キ）その他詳細については協議の上、決定するものとする。

④受付番号表示パネル

基本機能	（ア）表示パネルの表面（市民側）に受付番号を表示できること。また、点滅表示等により市民の視認性を高くする機能が備わっていること。
	（イ）表示パネルは LED 等の視認性に優れたもの等とすること。
	（ウ）スピーカー等から受付番号の音声案内が可能なこと。
その他	（エ）その他詳細については協議の上、決定するものとする。

⑤受付番号表示モニター

基本機能	（ア）受付番号表示モニターの起動及び停止は、受付番号呼出操作機と連動して行うことができるものとする。
	（イ）受付番号呼出操作機からの番号呼出に連動した画面表示機能を有すること。
	（ウ）業務別に呼出番号、窓口番号、待ち人数を表示できること。
	（エ）モニター1台で表示できる業務数は、１６業務以上であること。
	（オ）番号呼出時には、受付番号および受付窓口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）番号呼出時には、音声及びチャイムなど2種類以上の音声等で、モニター搭載のスピーカーから出力できること。また、その音声の音量調整が容易にできること。
	（キ）受付番号呼出操作機からの番号保留操作に連動して、保留（不在者）番号一覧を表示できること。
その他	（ク）モニターは天井吊下げにより設置すること。
	（ケ）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、機器が確実に固定されるよう適当な措置を講じること。
	（コ）モニターの大きさは５０～６０インチ程度とするが、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。
	（サ）その他詳細については、協議の上決定するものとする。

⑥交付番号呼出操作機

基本機能	（ア） 操作が容易であり、タッチパネル式であること。画面サイズは１０インチ程度であること。
	（イ）バーコード読み取りによる呼出及びタッチパネル上に表示されたテンキー操作による任意の番号の呼出ができること。
	（ウ）呼出、再呼出、取消操作を行うことができること。
	（エ）任意の交付番号について、再度呼出ができること。
その他	（オ）その他詳細については協議の上、決定するものとする。

⑦交付番号表示モニター

基本機能	（ア）交付番号表示用モニターの起動及び停止は、交付番号呼出操作機と連動して行うことができるものとする。
	（イ）交付番号呼出操作機により呼出した交付番号を、音声およびチャイムなど２種類以上の音声等で、モニター搭載のスピーカーから出力できること。また、その音声の音量調整が容易にできること。
	（ウ）呼出した交付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。
	（エ）呼出した交付番号を一覧表示できること。表示数は表示数に応じて大きさ調整が可能なこと。 （例） ４表示→１２表示→１６表示→２０表示
その他	（オ）モニターは天井吊下げにより設置するが、各設置場所の状況に考慮して決定すること。
	（カ）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当な措置を講じること。
	（キ）モニターの大きさは５０～６０インチ程度とするが、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。
	（ク）その他詳細については、協議の上決定するものとする。

⑧職員用モニター

基本機能	（ア）職員用モニターの起動及び停止は、受付番号呼出操作機と連動して行うことができるものとする。
	（イ）受付番号呼出操作機からの番号呼出に連動した画面表示機能を有すること。
	（ウ）窓口別に呼出番号、業種別に待ち人数・待ち時間を表示できること。
	（エ）モニター1台で表示できる業務数は、１６業務以上であること。
	（オ）受付番号発券機と連動し、アラート音、番号の表示点滅等により職員が発券されたことを認識できる機能を有すること。
その他	（カ）モニターは天井吊下げ、壁掛けにより設置するが、各設置場所のの状況に考慮して決定すること。
	（キ）モニターの設置は、職員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、機器が確実に固定されるよう適当な措置を講じること。
	（ク）モニターの大きさは４０～６０インチ程度とするが、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。
	（ケ）その他詳細については、協議の上決定するものとする。

⑨民間広告・行政情報放映用モニター

基本機能	（ア）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。
その他	（イ）モニターは天井吊下げ、壁掛け又はモニタースタンドにより設置するが、各設置場所の状況に考慮して決定すること。
	（ウ）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当な措置を講じること。
	（エ）モニターの大きさは５０～６０インチ程度とするが、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。
	（オ）その他詳細については、協議の上決定するものとする。

⑩Web 連携サービス

基本機能	（ア）受付番号発券機及び受付番号表示モニターと連動し、業務別に呼出番号、窓口番号、待ち人数を Web サイトに表示できること。
	（イ）Web サイトから来庁前に日時を指定して予約し、受付番号発券機にて予約専用の付番がなされた番号札を発券できること。
	（ウ）メール等にて呼出しを通知することができること。
その他	（エ）Web 連携サービスは、山口市役所新本庁舎及び小郡総合支所において使用できること。
	（オ）その他詳細については、協議の上決定するものとする。

7　設置費用等

(1) 各種機器の調達、設置、維持管理及び撤去に係る費用や受付番号発券機で使用する消耗品は協定事業者負担とする。ただし、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又は増設に伴う費用については、当市と協定事業者の協議の上、定めることとする。

(2) 各種機器の具体的な設置位置、運用方法は当市と協定事業者による協議の上、決定する。

(3) 機器設置に伴う配線、電源供給に伴う工事は協定事業者の負担により行うものとし、当市の庁舎管理担当課と協議した上で施工するものとする。

(4) 設置する機器については、設置から撤去に至るまでの期間において保険に加入すること。

(5) 協定事業者が市庁舎に民間広告・行政情報放映用モニターを設置するときは、山口市財務規則の規定による使用許可をその設置期間について受けること。

(6) 協定事業者は、民間広告・行政情報放映用モニターの電気料金相当額を負担すること。

(7) 協定事業者は、山口市使用料、手数料徴収条例に基づく、行政財産の使用料を年度毎に当市に支払うこと。なお、金額の目安については、別紙３行政財産の使用料の試算を参照すること。

8　保守管理等

(1) 各種機器の保守、破損時の対応等、事故保険等の保守管理、当該保守に係る費用は、協定事業者の負担で行うものとする。

(2) 当市からの問合せ、障害発生時等の連絡等を一元的に受け付ける問合せ窓口(電話・メール等)を設置すること。なお、電話対応は平日午前８時３０分から午後５時までを原則とし、土曜日、日曜日、祝日及び年末年始を除くものとする。

(3) 各種機器の故障時は、各設置場所にて点検・修理・交換等を行うこととし、土曜日、日曜日及び祝日を含め速やかに対応できる体制を整えること。

(4) また、各種機器等の調整・修理に時間を要する場合は、代替機を用意し、市の窓口業務に支障のないようにすること。

(5) 受付番号発券機の発券画面に表示する業務名の変更、各種機器の設定変更が必要な場合、速やかに対応できる体制を整えること。なお、これに係る費用は無償とすること。

(6) ソフトウェアの更新及び適切なバージョンアップを実施すること。

9　広告の放映条件等

(1) 広告放映時間は、各課の窓口開設時間（原則として平日８時３０分から１７時１５

分まで、木曜日は一部窓口で１９時まで）に準ずるものとする。

(2) 表示する広告は、映像・音声により、窓口業務に支障がないよう配慮すること。なお、音量については、市が状況に応じて調整を行うこととする。

(3) 広告主の募集及び映像の製作・調達については、協定事業者の負担で行うこと。

(4) 広告主の募集にあたっては、協定事業者が募集主であることが明確に分かるようにし、市が直接的な広告の募集主であるような誤解を招かないよう十分配慮すること。

(5) 広告の募集、広告内容に関する問合せについては、協定事業者又は各広告主であることが明確に分かるようにし、市の窓口に寄せられることがないよう十分配慮すること。

(6) 広告の作成には「山口市広告掲載要綱」及び「山口市広告掲載基準」を遵守すること。

１０　行政情報の放映について

(1) 広告の放映と併せ、行政情報の放映を行うこと。行政情報の放映割合は、全体の４分の１程度とする。

(2) 行政情報の製作は、協定事業者の負担で行い、市が提供する情報に基づき、ナレーションやＢＧＭを付加して作成すること。

(3) 当市の行政情報について、当市からの依頼を受け速やかに作成し放映できるようにすること。なお、災害時等の緊急性がある行政情報については、当市からの放映依頼を受けてから１０営業日以内に放映できるようにすること。

１１　機器の操作研修、運用サポート等

(1) 調達した機器の操作方法を各設置場所に従事する職員が理解できるよう、事業開始前に研修を行うこと。また、事業開始後も十分なフォローアップに努めること。

(2) 調達した機器の取扱説明書及び操作マニュアルを提供すること。紙の場合は各設置場所に１部ずつ、電子データ（pdf 形式）の場合は１式とする。

１２　その他

(1) 協定事業者が業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。

(2) 協定事業者が業務の実施に伴い、第三者に損害を与えたときは、協定事業者がその損害を賠償すること。

(3) その他協議すべき事項が生じた場合は、都度当市と協定事業者にて協議を行い、当市の承認を得たうえで事業遂行すること。