

# 仕様書

## 1 事業名

岡山市新庁舎 2 階・パスポート市民サービスコーナー番号案内表示機及び広告付行政情報案内モニター設置事業

## 2 業務内容

新庁舎 2 階フロアで業務を行う

- ・発券機を 1 か所にまとめ案内係を配置する
- ・発券機でエリアを呼び出し案内する。フレキシブルな運用とするため窓口に業務を表示しない
- ・個別窓口には、通し番号を附番し表示
- ・各窓口には呼び出し機を設置

パスポート市民サービスコーナーで業務を行う

- ・発券機で受け付けができること。
- ・呼び出し操作機で呼び出しを行うことができること。
- ・呼出を受けた市民は、窓口に発券番号札を持参して受け付けができること

## 3 新庁舎 2 階の機器等の仕様

### (1) 機器構成

新庁舎 2 階の機器構成は以下の通りとする。

機器の規格、設置方法については本市と協議の上決定する

① 複数業務用発券機	3 台
② 個別呼出表示機	3 2 台
③ 個別呼出機用操作モニター	
うち バッテリーレス端末	3 0 台
バッテリー内蔵端末	6 台
④ 管理用パソコン(交付番号用 PC)	2 台
⑤ 管理用パソコン (受付表示モニター用 PC)	1 台
⑥ 管理用パソコン (バックヤード用 PC)	1 台
⑦ 受付用表示モニター	3 台
⑧ 交付番号用表示モニター	2 台
⑨ バックヤードモニター	4 台
⑩ 広告モニター	4 台
⑪ 広告配信用サーバー	1 式

## (2) 機器の仕様

### ① 複数業務用発券機

- ・番号に応じたバーコードが印字されること
- ・発券年月日、時間の印字が可能なこと
- ・業務ごとに1枚または2枚発券の設定が可能なこと
- ・スケジュール設定等によりシステムの起動・終了の設定が可能なこと
- ・発券前にQAなどの画面遷移を入れ、発券することが可能なこと
- ・メニュー画面の業務ボタンは階層参加業務を含めて最大64ボタンの表示が可能であること
- ・繁忙期、業務変更の際に職員でメニュー画面の追加・編集が可能であること
- ・発券時に音を鳴らせること
- ・待ち人数を画面に表示することが可能なこと
- ・業務ごとに来客人数のデータを集計できること
- ・操作画面は、日本語・英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語・ベトナム語の7か国の言語に切り替えでき、選択した言語で発券カードに業務を表示できること
- ・選択した言語に応じて呼び出し音声も変更することができること
- ・番号は4桁まで採番可能とし、業務に応じて番号帯を設定できること
- ・窓口予約機能と連携すること

### ② 個別呼び出し表示機

- ・番号表示に併せて利用者を自動音声で呼び出す機能を有すること。自動音声は、
- ・内容の変更ができること。
- ・アナウンスの音量は容易に変更できること。
- ・職員が待合状況を確認できる機能及び操作モニターの操作により、案内する窓口を切り替えて自動音声で呼び出せる機能を有すること
- ・利用者側に表示する呼び出し番号は4桁まで対応していること
- ・呼び出した番号および窓口番号（2桁）を表示できること
- ・呼び出し機を机に安全に設置できる器具をつけること
- ・個別呼出機の番号を受付用表示モニターに表示できること
- ・呼び出す際に案内する窓口番号を任意に切り替えることができること。
- ・呼び出す際は、エリアを分け2系統で呼び出しができること

### ③ 個別呼出機用操作モニター

- ・液晶タッチパネルによる操作であること
- ・無線通信により発券機等他の機器と連動することが可能なこと
- ・窓口番号・担当業務を選択することができること。稼働中であっても容易に窓口番号・担当業務を用意に変更が可能であること

- ・複数業務をまとめて呼び出しするなど、繁忙に合わせたフレキシブルな運用が可能なこと
  - ・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
  - ・任意に入力した番号も呼び出し可能であること
  - ・呼び出した際に不在だった場合は不在者欄に番号を表示できること
  - ・窓口対応完了後に操作することで、同じ受付番号で次の用件の窓口へ連携する機能を有すること
  - ・Web予約による発券番号が分かるようにし、優先的に呼び出すことができること
- ④ WEB機能（混雑状況配信）
- ・業務別の現在の待ち人数、最新の受付番号、不在の受付番号が市民のスマートフォン、パソコンからリアルタイムに閲覧できること
  - ・交付呼出済みの受付番号がスマートフォン、パソコンからリアルタイムに閲覧できること
- ⑤ WEB機能（順番案内通知機能）
- ・発券後、順番が近づいたらメールで知らせるなどの通知する仕組みを有すること
  - ・交付呼出された際に、職員のバーコードの読み取り後、即時にメール等で通知を受けられること
- ⑥ WEB機能（予約機能）
- ・パソコンやスマートフォンで受付のWEB予約ができること
  - ・WEB予約はサイト上で24時間予約操作が可能なこと
  - ・30日後までの予約が可能なこと
  - ・業務別に1時間あたりの予約人数の設定、予約が可能な時刻の設定ができること
  - ・予約を受け付けない時間帯の設定ができること
  - ・予約専用の発券番号を付与し、通常発券番号と区別ができること
  - ・予約時間に自動的に優先して呼び出しされる仕組みであること
  - ・予約の変更・キャンセルが市民及び職員で可能なこと
  - ・オプションとして、API連携により機能の拡張をすることが将来的にできること
- ⑦ 管理用パソコン（交付番号用PC）
- ・テンキー・バーコードリーダー・キーボード等により番号表示・番号削除等の表示ができること
  - ・付属するバーコードリーダーは、2個設置が可能なこと

⑧ 管理用パソコン（受付表示モニター用 PC）

- ・執務室内で窓口全体の呼び出し状況がリアルタイムにパソコン上で確認できること

⑨ 管理用パソコン（バックヤード用 PC）

- ・業務ごとの待ち人数や最大待ち時間、処理件数などの最新情報が確認できること
- ・発券の際、執務室に対して待機者がいることをバックヤードモニターで知らせることができること
- ・発券された業務が音の違いで分かるお知らせ機能があること。

⑩ 受付用表示モニター

- ・モニターサイズは、薄型の 55 インチ程度のものとする
- ・番号表示は明瞭で容易に確認でき、新しく番号が追加された際に、その番号が強調され表示されること
- ・番号表示に併せて利用者を自動音声で呼び出す機能及び音量調節機能のあるものとする。自動音声は、内容の変更が可能であること
- ・発券機の業務ごとに呼出番号、待ち人数（または待ち時間）を表示し、呼出時には呼出番号および窓口番号が分かりやすく表示されること。また、不在者番号（スキップ）を表示すること

⑪ 交付番号用表示モニター

- ・モニターサイズは、薄型の 55 インチ程度のものとする
- ・番号表示は明瞭で容易に確認でき、新しく番号が追加された際に、その番号が強調され表示されること
- ・番号表示に併せて利用者を自動音声で呼び出す機能及び音量調節機能のあるものとする。自動音声の発声の有無、窓口番号の変更が可能であること
- ・番号は 4 桁まで表示可能まで設定可能で、モニター 1 画面に 3 6 個以上表示でき、3 7 コマ以上の表示が必要な場合は次ページにて表示できることとする
- ・再呼出を行った際は番号が目立ちやすいような注視機能が搭載されていること
- ・不在者を自動で再呼び出しする時間を容易に設定・解除できること
- ・各種案内、告知及び緊急情報等をテロップ等で画面に表示できる機能があること
- ・新しく番号が追加された際には、それまで呼び出ししている番号を常時表示できること

⑫ バックヤードモニター

- ・モニターサイズは、薄型の 43 インチ程度のものとする
- ・バックヤード用 PC と連動し、業務ごとの待ち人数や最大待ち時間、処理件数など最新情報が確認できること

⑬ 広告モニター

- ・モニターサイズは、薄型の 55 インチ程度のものであること
- ・広告の配信は、タイマー等の機能により自動制御できること

⑭ 広告配信用サーバー

- ・市が別添 1 に記載の場所へ設置すること

4 パスポート市民サービスコーナーの機器等の仕様

(1) 機器構成

パスポート市民サービスコーナーの機器構成は以下の通りとする。

機器の規格、設置方法については本市と協議の上決定する。

① 受付番号札発券機	1 台
② 個別呼出操作機	3 台
③ 個別呼出表示パネル	3 台
④ 広告モニター	1 台

(2) 機器の仕様

① 受付番号発券機

- ・発券プリンター一体型かつ、集計機能を有しているもの。
- ・発券機はタッチパネル式とし、4 業務の選択が可能であること。
- ・受付番号は 3 桁とし、「001～999」まで付番できること。
- ・番号札は「1 枚発券」「2 枚発券」で発券できること。
- ・呼出音声の設定ができること。
- ・当日集計、週集計及び月集計を行い、集計データをプリントできること。
- ・自動集計の時間及び自動電源オフの時間が設定できること。

② 受付番号呼出操作機

- ・順番呼出、再呼出、任意番号呼出、スキップ（保留）番号呼出、未呼出番号取消し等の機能を有し、操作機画面で待ち人数及び待ち時間を確認することができること。
- ・1 台の操作機から、全ての業務の呼出しができること。
- ・手入力での番号呼出し操作ができること。
- ・待ち人数がない場合に、来庁者が受付番号札を取ったことを音で通知できること。
- ・担当者の利便性を考慮し、タッチパネル式でなく、打感のある押しボタン式によること。

③ 受付番号表示パネル

- ・呼出番号を音声と番号の点滅で表示できること。

- ・表面・裏面に呼出番号・待ち人数・待ち時間等が表示出来ること。
- ・矢印の点滅により、左右の窓口案内が可能なこと。
- ・裏面に『CALL』表示と赤もしくは緑のLED点滅で、サインを送れること。
- ・カラーユニバーサルデザイン対応であること。
- ・呼出音声案内の作成ができること。

## 5 消耗品について

システムの稼働に必要な以下の消耗品等は無償で提供すること。

- (1) 発券用のロール紙等の消耗品
- (2) クリアファイル（A4用紙収納可・発券機半券封入ポケット付） 2,000枚

## 6 広告

- (1) 放映時間は、基本的に区役所開庁日の8時30分から17時15分とすること。
- (2) 広告の内容・デザイン等については、岡山市広告掲載要綱、岡山市広告掲載基準及び関係法令を遵守し、本市の審査を受けたものを放映すること。
- (3) 審査の際に必要な広告の印刷原稿・データ等については、本市の指示により提出すること。
- (4) 広告の放映枠数・回転数・管理等については、双方協議の上決定すること。
- (5) 全体放映枠における行政情報案内の放映枠を、10パーセント以上確保すること。
- (6) 音量については、通常業務に支障のないことを条件とすること。
- (7) 行政情報・民間広告等の制作は、設置事業者が行うものとする。
- (8) 広告主の募集は設置事業者が行い、その収入は設置事業者に帰属すること。
- (9) 設置事業者は、広告の内容に関する苦情その他問題が発生した時は、その一切の責任を負い、誠意ある速やかな解決に努めること。
- (10) 第三者から当該広告に関連して被害を被ったとの損害賠償請求がなされた場合は、設置事業者の責任及び負担で解決すること。
- (11) 掲出する広告がなく、広告枠に空欄が生じても納付済みの目的外使用料は還付しないこと。

## 7 維持（保守）管理等

- (1) 定期点検
  - ① 協定期間中、機器の運用に支障が生じないように定期的に点検を行うこと。
- (2) 緊急対応
  - ① 故障発生時
    - ◆ 機器の運用に支障が生じた（恐れがある場合を含む）場合には、迅速に点検・修理を行うなど、速やかに問題を解決するものとし、そのための体制図をあらかじめ提出すること。

- ◆ 本市職員からの電話問合せ等に対して速やかに対応すること。

② 不祥事発生等

- ◆ 本市の指示による場合のほか、広告主の不祥事が発覚した場合は即日または翌日の開庁時間までに当該広告コンテンツの放映中止措置を講じること。

8 費用負担

- (1) 番号案内表示機等（インターネット回線・Webサーバ等含む）の調達、設置・設置場所の変更・撤去（協定期間終了後の原状回復含む）に伴う工事費用は、設置事業者の負担とすること。
- (2) 設置後の維持管理（定期点検、故障発生時等の緊急対応）費用は、設置事業者の負担とすること。
- (3) 行政情報・民間広告の制作等に係る一切の費用は、設置事業者の負担とすること。
- (4) 広告付行政情報案内モニターの電気料金は、設置事業者の負担とすること。

9 操作研修等

- (1) 窓口業務職員向けに操作説明会を1回以上開催すること。
- (2) 番号案内表示機等の操作手順マニュアル書を9部作成し、備え付けること。

10 その他

- (1) 事業を円滑に運用するとともに、本市の職員及び来庁者等からの問合せに対して速やかに対応できる体制を整えること。
- (2) 協定締結後、速やかに区役所庁舎の使用に係る行政財産の目的外使用許可申請を行い、許可を受けること。
- (3) この仕様書に明記されていない事項、または変更、または生じた疑義に関しては、双方協議のうえ決定することとすること。