

那覇市広告付き窓口案内表示機導入事業 仕様書

本仕様書は、来庁者への市民サービスの向上及び本市職員の業務効率化を達成するため、本市が提案事業者に要求する広告付き窓口案内表示機に関する事業の標準的な基準をまとめたものである。

1 募集概要

- (1) 履行場所：那覇市役所本庁舎内（所在地：那覇市泉崎1丁目1番1号）
- (2) 事業期間：令和7年4月1日から令和12年3月31日

※ 機器の設置日程等については、那覇市及び現在設置されている機器の事業者を含めて調整を行い、原則として事業開始日までに運用開始できるようにすること。また、事業終了時期(令和12年3月31日)には、次期事業者が次期開始期間までに機器を設置し事業の開始ができるよう協力すること。

2 費用負担

- (1) 本事業に係る費用は、事業者が民間企業等から広告主を募集し、広告用モニターに広告を掲載することで得られる収入により賄うものとし、本市は一切の費用を負担しない。
- (2) 広告用モニターの設置に係る行政財産の使用許可及び使用料
 - ア 事業者が、広告用モニターを設置するときは、本市へ行政財産目的外使用許可の申請を行うこと。
 - イ 広告用モニター設置にかかる行政財産目的外使用料及び電気使用料金は、本市が指定する方法により、本市が定める期日までに納付すること。

3 各機器及び機能の仕様について

- (1) 受付用発券機（17台、発券プリンタ含む）
 - ア 発券画面は一画面で8業務以上の業務を設定することができ、画面展開によって、30業務以上の設定が可能であること。また、一課内の業務を一度に複数選択し同一番号にて発券できること。
 - イ 画面表示は日本語のほかに英語・中国語・韓国語に対応しており発券される番号札も多言語対応していること（呼出音声については選択言語もしくは日本語の選択が可能）。
 - ウ タッチパネルによる操作方式で、表示ディスプレイ部分は各業務別に表示し、業務数、業務名の変更が任意に設定できること。
 - エ 発券番号帯は4桁以上の発券ができ、業務別に1桁単位で番号帯の設定が

できること。

- オ 発券した番号札の表面は、業務内容、日付、メッセージが印字可能であり、印字内容を任意に設定、変更できること。またQRコード印字またはバーコード印字ができ拡張性を持っていること。
- カ 番号札は、業務ごとに1枚発券、2枚（本件と半券の分離等、市民と職員が同一案件の券と認識できる）発券の設定ができること。
- キ 専用の外部発券プリンタと連動し発券できること。
- ク 番号札を印字する用紙（ロール紙等）について、事業者負担で提供すること。
- ケ 呼出案内で使用する窓口数の設定及び変更が職員による操作で設定ができること。
- コ 発券日、発券時刻、発券番号、呼出し番号、呼出し時刻、手続き完了時刻、再呼出し時刻、交付呼出し時刻、発券枚数、時間別発券枚数、業務別発券枚数、発券から受付までの時間、受付から手続き完了までの時間、平均時間、最大時間等の統計データをCSV形式等で取得できること。
- カ 当日集計、週集計、月集計を行い、集計レポートを発券することができること。

(2) 交付用発券機（1台、発券プリンタ含む）

- ア 単一の業務に対応した番号札が発券できること。
- イ 発券する番号札は、同じ番号を連続して2枚発券し、ミシン目等で切り離しができる等、市民と職員が同一案件の券と認識できること。
- ウ 専用の外部発券プリンタと連動し発券できること。
- エ 番号札には、番号に対応したQRコード印字またはバーコード印字ができること。
- オ 番号札を印字する用紙（ロール紙等）について、事業者負担で提供すること。
- カ 発券年月日、時間のほか、簡易な文字情報が記載できること。

(3) 窓口個別表示機（11台）

- ア 1機あたりの寸法及び重さは下記の通りとする。
横幅 50 cm程度 縦幅 15 cm程度 高さ 20 cm程度 重量 2kg 以内
- イ 各窓口にポール等を用いて設置できること。
- ウ 表示機毎に番号表示と連動した、音声案内が可能であること。また、発券時に設定した言語で呼出しを行うことができること。
- エ 色弱の方にも優しい白色LCDで番号を表示する等、カラーユニバーサルデザインに配慮していること。
- オ 表面に呼出番号と受付窓口番号、裏面に呼出番号と待ち人数、待ち時間等が表示できること

(4) 案内表示モニター制御端末パソコン (10 台)

案内用モニターを制御するためのパソコンであり、執務室内において案内用モニターの内容を転写し、窓口全体の呼出状況がリアルタイムに確認、制御できること。

(5) バックヤードシステム用モニター制御端末パソコン (10 台)

バックヤードシステム用モニターを制御するためのパソコンであり、業務毎の待ち人数や最大待ち時間・最新の受付番号・処理件数・保留件数の情報が執務室内で確認できること。また、発券した時に執務室内で音や点滅等でわかるようにすること。

(6) 交付呼出用モニター制御端末パソコン (2 台)

交付用モニターを制御するためのパソコンであり、バーコードリーダーにより、番号札の QR コードを読み込むと受付番号を表示させることができ、一画面に 30 以上の呼出し番号を表示することができること。また、自動再呼出することが可能であり、再呼出する時間を職員が任意で設定できること。

(7) 窓口操作器 (52 台)

ア 1 台あたりの寸法は下記の通りとする。

バッテリー付窓口操作器：5.5 インチ程度

バッテリー無窓口操作器：10 インチ程度

イ 液晶タッチパネルによる操作及びタッチペン操作であること。

ウ 無線通信により発券機等他の機器と連動させること。

エ 業務別の呼出し番号、待ち人数、待ち時間等が表示できること。

オ 順番呼出し以外に、再度呼出し、任意呼出し、不在者保留、処理保留、処理済、取消等の操作ができること。

カ 発券なしの処理ボタンがあり、発券せずに窓口に来た来庁者についても、件数、時間等のデータを反映することができること。

キ 窓口番号・担当業務を選択し窓口担当者専用端末として使用可能であること。なお稼働中でも窓口番号・担当業務の変更が可能であること。

ク 1 台の操作器から選んだ業務の呼出しができること。

ケ 呼出し及び手続終了後、同一課内の別の業務の追加を行える機能を有していること。その場合は、同じ番号が引き継がれ、優先的に呼出しができること。

(8) 案内表示モニター (16 台)

ア 案内表示モニターの大きさは 43~65 インチ程度とする。

イ 案内表示モニターは(3) 案内表示モニター制御端末パソコンと連動させること。

- ウ 操作器からの番号呼出し操作に連動したポップアップ表示を有し、呼出案内が分かりやすい画面であること。なおポップアップ表示画面には窓口番号と呼出し番号の表示がされることとする。
- エ 呼出時以外は、業務別の窓口番号、呼出番号、待ち人数、保留番号が表示でき、表示順や表示する業務等を任意で設定変更ができること。
- オ 色弱の方が見やすいコントラストである黒地に白の数字で表示する等、カラーユニバーサルデザインに配慮していること。
- カ 案内表示モニター毎に番号表示と連動した、音声案内が可能であること。また、発券時に設定した言語で呼出しを行うことができること。
- キ 薄型、軽量型のものであること。
- ク 電源管理操作等はパソコンにて操作できること。
- ケ 設置場所について、事前に市の担当者と調整を行うこと。

(9) バックヤードシステム用モニター（執務室用）（7台）

- ア バックヤードシステム用モニターの大きさは43～65インチ程度とする。
- イ バックヤードシステム用モニターは(4) バックヤードシステム用モニター制御端末パソコンと連動させること。
- ウ 業務毎の待ち人数や最大待ち時間・最新の受付番号・処理件数・保留件数の情報が確認できること。
- エ 来庁者が発券した時に執務室内で音と光で発券されたことを認知できるアラート機能を有していること。
- オ アラート音は、発券の都度等に設定して音声を出すことができ、音量の調節も可能であること。また、アラート音は複数種類を備えており、業務別に音色を設定することができること。
- カ 薄型、軽量型のものであること。
- キ 電源管理操作等はパソコンにて操作できること。
- ク 設置場所について、事前に市の担当者と調整を行うこと。

(10) 交付呼出用モニター（4台）

- ア 交付呼出用モニターの大きさは43～65インチ程度とする。
- イ 交付呼出用モニターは(5) 交付呼出用モニター制御端末パソコンと連動させること。
- ウ 交付呼出用モニターは1画面に30以上の番号表示ができるようにし、待ち件数に応じて画面が自動で切り替わること。
- エ 呼出し時、音声とともに大きな画面で案内表示が可能であること。
- オ 再呼出しを行った場合、赤く点滅する等の機能を有していること。
- カ 薄型、軽量型のものであること。キ 電源管理操作等はパソコンにて操作できること。
- ク 設置場所について、事前に市の担当者と調整を行うこと。

(11) 広告用モニター

- ア 広告の音量は、設置場所の業務に支障のないように設定すること。また、緊急時等やむを得ない場合には、消音を含めた音量調整及び切電が可能であること。
- イ 電源操作は、タイマー、その他機器により、自動制御できるものとする。また、手動での電源操作が可能なこと。
- ウ 台数について、原則、(7) 案内表示モニターと同数程度とする。
- エ 設置場所について、事前に市の担当者と調整を行うこと。

(12) Web機能サービス

- ア 受付業務内容別の現在の待ち時間・最新の受付番号や保留受付番号（お呼出時ご不在番号）及び交付済み受付番号が市民のスマートフォンやパソコンからリアルタイムに閲覧できること（混雑配信機能）。
- イ 呼出しが近くなつた際にメール等でお知らせを行う配信機能を有していること（メール等お知らせ機能）。
- ウ 事前に来所の予約が行える予約機能を有していること。また、予約の上限人数や予約可能業務などを職員で設定変更が可能であること（事前予約機能）。
- エ 事前に予約者にQRコード等を配信し、来庁時にコードリーダーにQRコード等を読み取らせることで、番号札を発券できる機能を備えていること（事前予約機能）。
- オ 呼出お知らせ機能及び予約機能を利用する際に取得したメールアドレス等の情報について、お知らせ配信後にサーバーから自動で削除されるシステムとなっていること。
- カ 混雑配信機能、メール等お知らせ機能、事前予約機能について、機能の停止や開始、変更など、職員で操作が可能であること。
- キ メール等お知らせ機能、予約機能の日別アクセス数をCSVで集計出力できること。
- ク Web機能については、事業者が準備するインターネット環境を利用すること。

4 広告の管理及び審査について

- (1) 広告主の募集、広告の作成、放映等は事業者が行うこと。なお、行政情報の広告作成のための素材は市が提供する。
- (2) 放映する広告内容は、行政情報及び民間広告共に1枠最長15秒とする。
- (3) 広告主の選定及び広告内容等については、那覇市本庁舎有料広告審査要領を遵守することとし、同要領に違反することが判明した民間広告について、内容の修正、あるいは放映中止に事業者は応じること。

- (4) 広告は、動画又は静止画での放映とし、音声出力をできるようにすること。
- (5) 行政情報の放映枠は全放映時間の 25%とするが、民間広告の枠数に関わらず、最低 7 枠は行政情報放映枠として利用可能であること。
- (6) 事業者に対して第三者から民間広告に関連して損害を被ったという請求又は苦情がなされた場合、事業者の責任及び負担において解決するものとし、那覇市は責任及び負担を負わないものとする。
- (7) その他放映する民間広告の内容に対する苦情、その他広告内容に係る対応は、事業者が誠意ある対応をし、速やかな解決に努めること。

5 設置作業等について

- (1) 事業者は設置作業前までに必ず現場調査を実施し、各機器の設置位置や配線経路等の確認を行うこと。また、現地調査日時については事前に担当者へ報告すること。
- (2) 導入前に、窓口案内表示機に係る各機器等の基本操作、設定変更方法などの操作手順を記載したマニュアルを作成・提供し、現地担当者に対し操作説明を十分行うこと。
- (3) すべての機器について据え付け、接続、配線、現地調整、導入時の設定作業等の付帯作業まで行い、発券機、表示モニター及び操作器が連動し、システムが正常に稼働するよう適切に処理すること。
- (4) 事業者は、作業が円滑に行われるよう、常に善良なる作業責任者を選任すること。作業にあたっては、作業責任者が細心の注意を払ってこれを行うこと。
- (5) 作業において、施設及び既設機器等を毀損しないよう、また危険、火災、盗難等の事故防止には万全の注意を払い、事故回避のため必要な安全対策をとること。万一事故が発生した場合は、すべて事業者の負担において原状回復及び修理を行うこと。
- (6) 各機器の各種設定内容（業務数、表示・印字内容等）は、現地担当者との打合せの上、決定すること。
- (7) 協定満了後の各機器の撤去及び原状回復は事業者の責任で行い、これらに要する工事費等の一切の費用は、事業者の負担とする。

6 機器等の維持管理について

- (1) システム等を安定した稼働ができるよう、保守点検を無償で実施すること。機器について、年1回以上保守点検を実施し、予防保全のための点検を行うこと。
- (2) システムの故障、障害、不具合等の発生時はメーカーの技術者を派遣、もしくはリモートによるサポートを行い、原則当日もしくは翌日中に復旧措置がとれること。
- (3) 機器の故障や不具合等がある場合は、速やかに修繕もしくは代替品の交換対応を行うこと。また、市に過失がない場合は無償対応とすること。
- (4) システムの不具合に対応するために、少なくとも平日の午前9時から午後5時までの間、メーカー側が連絡体制を整えていること。
- (5) 出張修理は保守費用の中に含むこと。

7 秘密の保持

事業者は、業務の実施にあたり、業務上知りえた情報機密事項について、委託期間のみならず、その後においても第三者に漏らしてはならない。特に個人情報（予約システムを通じて市民から提供されたメールアドレス等も含む）に関しては、次の事項をはじめとする個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）について遵守すること。

- (1) 個人情報の滅失、破損、改ざん、漏えい及び盗用の防止等に関する義務を負う。
- (2) 個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止。
- (3) 個人情報処理の再委託の禁止又は制限。
- (4) 個人情報の複写及び複製の禁止。
- (5) 個人情報の保護に関する立入検査の受忍義務を負う。
- (6) 個人情報の滅失、破損等の事故に関する報告義務を負う。
- (7) 個人情報の提供資料の返還義務を負う。
- (8) その他市長が必要と認める事項。

8 協議

この仕様書に定めのない事項について定める必要が生じたときは、市と事業者が協議の上定める。