

# 玉野市広告付き窓口案内システム構築・運用保守業務仕様書

玉野市広告付き窓口案内システム構築・運用保守業務委託に係る公募型プロポーザル実施要領に基づき、業務内容の詳細について次のとおり定める。

## 1 業務名

玉野市広告付き窓口案内システム構築・運用保守業務

## 2 業務の目的

本業務は、令和8年9月開庁予定の玉野市新庁舎1階の窓口に窓口案内システムを導入することにより、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の利便性向上と窓口業務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財政負担の軽減と地域経済の活性化へ寄与を図ることを目的とする。

## 3 設置場所

玉野市役所新庁舎1階（玉野市宇野一丁目27番1号）

## 4 事業期間

契約締結日から令和13年9月30日までとする。

### (1) 窓口案内システム構築業務

契約締結日から令和9年9月30日まで

### (2) 窓口案内システム運用保守業務

令和8年10月1日から令和13年9月30日まで

## 5 支払い

本業務の契約に基づく支払いは以下のとおりとする。

### (1) 窓口案内システム構築業務

構築業務が完了し、本市の検査に合格した後、受託者からの請求に基づき支払いを行う。

### (2) 窓口案内システム運用保守業務

毎年度末（令和13年度は9月末）に運用保守業務が完了し、本市の検査に合格した後、受託者からの請求に基づき支払いを行う。

## 6 広告掲出料

広告掲出料は令和8年10月稼働からの納付とし、月割り計算により算定した金額を本市の定める方法及び支払期限までに受託者は納付を行う。

## 7 業務内容

### (1) 窓口案内システム構築業務

#### ① 構築

- ア 番号発券機、番号呼出操作機、番号表示機等からなる番号案内表示機及び各種モニター等（以下、「表示機等」という。）及びこれに関連する機器設置に伴う設置工事、設定作業等の手配及び作業
- イ 表示機等及びこれに関連する機器の導入後における操作研修の実施
- ウ その他本業務の実施に関し必要な業務

#### ② 周辺機器導入

- ア 表示機等及びこれに関連する機器や保守パックの調達

### (2) 窓口案内システム運用保守業務

- ア 業務期間中の保守維持管理
- イ 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。）で放映する広告に係る広告主の募集及び選定
- ウ 放映する広告動画の作成及び広告内容に係る対応
- エ その他本業務の実施に関し必要な業務

## 8 システム等の仕様

各窓口へのスムーズな誘導のため、以下のシステム機器で来庁者の利用目的に応じた受付番号カードを発券し、窓口カウンターからの番号呼出操作に連動して音声及び各種ディスプレイにより番号で窓口に案内を行うシステムであること。また、来庁者の待ち時間中における呼出状況や待ち状況の情報提供に加え、利用状況の各種集計機能、混雑状況配信機能、電子メール等での呼出機能、日時を指定して来庁予約ができる機能を備えるシステムであること。

## 9 設置する機器等

### (1) 機器の構成

玉野市新庁舎において、下表の機器等を必要数量設置すること。

【窓口案内システム構成表】

機器名称		必要数量
①	番号発券機（22インチタッチパネル式）	1
②	番号発券機（10インチタッチパネル式）	1
③	番号呼出操作機（7インチタブレット・タッチパネル式）	24
④	呼出番号表示機（LCDパネル）	15

⑤	総合案内職員用モニター（24V型）	1
⑥	執務室職員用モニター（24V型）	3
⑦	職員用モニター（50V型）	3
⑧	業務別情報表示用モニター（50V型）	2
⑨	業務別情報表示用モニター（43V型）	1
⑩	広告用モニター（50V型）	2
⑪	広告用モニター（43V型）	1
⑫	二次元バーコードリーダー	2
⑬	データ管理PC	1

※玉野市新庁舎の各機器の設置場所については、別添「玉野市窓口案内システム配置予定図」を参照し、本市と協議の上、指定場所へ設置すること。

## （2）各機器の仕様

各機器の仕様は、以下のとおりとする。

### ① 番号発券機（22インチタッチパネル式）

- ア 外寸は、幅350mm程度×奥行350mm程度×高さ797mm程度であること。
- イ タッチパネル画面は、22インチ程度で縦型表示であること。
- ウ 高さ750mmの窓口カウンターに設置し、操作面が1,000～1,500mm程度の高さであること。
- エ 操作画面は1画面あたり10以上の業務が表示でき、2階層以上の画面展開ができること。
- オ 業務毎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、韓国語等に対応し、利用者が言語を選択して表示できること。
- キ スピーカーが内臓されており「チケットをお取りください」等の案内用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 印刷速度は、最大400mm/秒程度であること。
- コ 発券する受付番号カードは、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。
- サ 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。

### ② 番号発券機（10インチタッチパネル式）

- ア 外寸は幅350mm程度×奥行350mm程度×高さ540mm程度であること。
- イ タッチパネル画面は、10インチ程度であること。
- ウ 操作画面は1画面あたり5以上の業務が表示でき、2階層以上の画面展開ができること。

- エ 各業務の待ち人数が表示できること。
- オ 日本語以外に英語、中国語、韓国語等に対応し、利用者が言語を選択して表示できること。
- カ スピーカーが内臓されており「チケットをお取りください」等の案内用ガイダンスを流せること。
- キ タッチ画面とプリンターが一体型であること。
- ク 印刷速度は、400mm/秒程度であること。
- ケ 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。
- コ 安全に配慮し、プリンター部分にカッターがないこと。
- サ 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 番号呼出操作機（7インチタブレット・タッチパネル式）

- 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 順番呼出、再呼出、取り消し、任意呼出、優先呼出、保留、保留呼出、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。
- オ 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 呼出番号表示機（LCDパネル）

- ア 外寸は幅260mm程度×奥行24mm程度×高さ163mm程度であること。
- イ 本装置の表示部はLCD表示とし、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。
- ウ バッテリーの経年劣化によるトラブルを回避するためバッテリー非搭載であること。
- エ 表示部表面には呼出操作機に連動して呼出した番号を表示できるとともに、音声及びチャイムによる呼出ができること。
- オ 表示部表面に表示する番号は4桁以上の表示ができること。
- カ 表示部表面に左右の矢印表示が表示できること。
- カ 表示部裏面には業務名称、待ち人数および待ち時間を表示できること。
- キ 表示部裏面の表示は待ち人数○人以上、待ち時間○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。
- ク 表示部の背景色及び文字色を6色程度から選択できること。
- ケ 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。
- コ 日本語、英語、中国語及び韓国語の音声呼出ができること。

**⑤ 総合案内職員用モニター（24V型）**

- ア 本市と協議の上、指定された場所へ画面サイズが24V型の薄型モニターを設置すること。
- 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。

**⑥ 執務室職員用モニター（24V型）**

- ア 本市と協議の上、指定された場所へ画面サイズが24V型の薄型モニターを設置すること。
- 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。

**⑦ 職員用モニター（50V型）**

- ア 本市と協議の上、指定された場所へ画面サイズが50V型の薄型モニターを設置すること。
- イ 各窓口の現在の受付番号の一括表示及び業務ごとの待ち人数や最大待ち時間、呼出済不在番号、呼出済不在人数が表示できること。
- ウ 来庁者が番号カードを発券したことをチャイム音や画面表示で通知できること。

**⑧ 業務別表示用モニター（50V型）**

- ア 本市と協議の上、指定された場所へ画面サイズが50V型の薄型モニターを設置すること。
- イ 番号呼出操作機と連動して受付番号を表示するとともに業務ごとに待ち人数、最新呼出番号が表示されること。
- ウ 呼出済不在番号一覧が表示されること。
- エ 番号呼出時に画面表示及び音声ガイダンスで通知できること。
- オ 来庁者が聞こえやすいよう別途スピーカーを用意して配置を検討する等の配慮を行うこと。また、音量調整ができること。

**⑨ 業務別情報表示用モニター（43V型）**

- ア 本市と協議の上、指定された場所へ画面サイズが43V型の薄型モニターを設置すること。
- イ 番号呼出操作機と連動して受付番号を表示するとともに業務ごとに待ち人数、最新呼出番号が表示されること。
- ウ 呼出済不在番号一覧が表示されること。
- エ 番号呼出時に画面表示に加え音声ガイダンスで通知できること。
- オ 来庁者が聞こえやすいよう別途スピーカーを用意して配置を検討する等の配慮を行うこと。また、音量調整ができること。

**⑩ 広告用モニター（50V型）**

- ア 本市と協議の上、指定された場所へ画面サイズが50V型の薄型モニターを設置

すること。

イ 音声は、職員が音量調整を行うことができるここと。

**⑪ 広告用モニター（43V型）**

ア 本市と協議の上、指定された場所へ画面サイズが43V型の薄型モニターを設置すること。

イ 音声は、職員が音量調整を行うことができるここと。

**⑫ 二次元バーコードリーダー**

ア ⑯事前予約機能により来庁予約を行った来庁者が持参した二次元バーコードを読み取ることで受付・発券ができるここと。

**⑬ データ管理PC**

ア 執務室内に21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等の管理機能が利用ができるここと。

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、年次及び任意の期間で行うことができるここと。

ウ 出力形式は、CSV、EXCEL、PDF、HTMLに対応しているここと。

エ システムの利用状況及び稼働状況に係る各種ログ（操作ログ、受付・呼出・完了等の処理履歴、機器状態/エラー等）を取得し、管理者が閲覧及び出力できること。

オ ログの取得、保管、バックアップ及び必要に応じた提出（調査協力を含む）は受託者の責任において実施すること。また、ログの保存期間、保管方法及び出力項目は本市と協議の上定めること。

**⑭ 混雑情報配信機能**

ア 業務別情報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、呼出済不在番号及び呼出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分程度とすること。

ウ ホームページ掲載画面の構成及び文言は、本市と協議の上作成すること。

**⑮ お知らせメールサービス**

ア 発券された番号カードに記載された二次元バーコードからメールアドレスや携帯電話番号を登録することにより、残り待ち人数が3組になった時点でメールまたはショートメールでお知らせ通知が届く機能を有しているここと。

イ 受付番号の入力は不要で当日のみ有効であること。

ウ 登録したメールアドレス等の情報は発券から24時間以内に自動的に抹消されること。

**⑯ 事前予約機能**

ア 日時を指定して来庁予約ができる機能を有しているここと。

- イ 予約をする際に、スマートフォン等へのアプリのダウンロードが不要であること。
- ウ 予約を行った際は、入力したメールアドレスに二次元バーコード及び受付番号が通知され、予約者は来庁時に二次元バーコードまたは受付番号で受付できること。
- エ 予約の取消は、予約を行った市民等および職員の双方が行うことができるこ
- オ 予約をした来庁者は、予約時間の前であっても発券機で予約受付（発券）ができるこ
- （例え
- カ 予約をした来庁者の予約時間での順番の割り込み及び優先呼び出しは、機械的に自動で行われること。
- キ 手続き毎に予約枠の時間設定（5分間隔以上）ができること。
- ク 予約において市民にメールアドレス等の個人情報を入力させる前に、個人情報の収集および利用への同意を求める旨が利用者画面に表示されること。
- ケ 予約をする際に必須で入力する個人情報はメールアドレスのみとし、メールアドレス等の予約情報は、予約日を超えた時点でシステムから自動的に抹消されること。
- コ 予約管理画面から予約停止日の設定、予約の受付曜日・受付時間帯の変更、予約者の登録ができること。
- サ 予約件数等の帳票データを閲覧できること。

#### ⑯ 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いれることにより各システム機器の電源が自動に入る等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 各機器の構築及び設置においては市担当課と協議の上行うこととし、必要となる周辺機器や台、ラック等が必要な場合は受託者にて用意すること。

### 10 広告の審査及び掲出条件等

- (1) 広告の放映時間は、開庁時間（原則、平日8時30分から17時15分まで）に準ずるものとする。
- (2) 広告の掲出にあたっては、玉野市広告掲載取扱要綱（平成30年玉野市告示第189号。以下「要綱」という。）の規定を遵守すること。
- (3) 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。

- (4) 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い、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、誠意を持って速やかな解決に努めること。
- (5) 広告主の募集にあたっては、受託者が募集主であることが明確にわかるようにし、本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。
- (6) 本社、支社又は営業所等が玉野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) 広告は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。
- (8) 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。また、全掲出枠のうち、50%程度の行政情報枠を確保すること。
- (9) 災害発生時等非常時においては、広告の掲出を一時中断し、緊急災害情報等の行政情報の掲出を優先すること。

## 11 システムの納品及び設置作業等

- (1) 全ての機器について、据付、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、番号発券機、各種モニター及び操作機等の機器が連動し、窓口案内システムとして正常に稼働するよう適切に処理すること。
- (2) 導入時の各種設定内容（業務数、表示及び印字内容等）は、本市担当者と協議したうえで決定すること。
- (3) 設置位置の詳細については、本市担当者と協議したうえで決定すること。
- (4) 機器設置に伴う配線、電源供給に伴う工事は、次の点を踏まえ本市担当部署と協議したうえで施工すること。
  - ア 天井吊下げモニター（43v型2台、50v型4台）については、本市で天吊りハンガーパイプ及び電源、LAN配線を準備するため、受託者は本市が指定する取り付け金具により設置を行うこと。（取り付け金具は、株式会社共栄商事「オーロラ フラットディスプレイ用ハンガーFH-10及びFH-20」を想定）
  - イ 壁取り付けモニター（50v型3台）については、本市で壁面の耐荷重補強及び電源、LAN配線を準備するため、受託者は設置するモニターに適合する金具を準備し、設置すること。
  - ウ 番号発券機や番号呼出操作機等の設置に際しLAN配線が必要なものについては、本市で設置場所までLAN配線を準備するため、これを利用すること。なお、電源については受託者が分配器など準備し、設置すること。

- エ ネットワーク接続は本市の準備する LAN 配線を利用するため、インターネット接続など必要なネットワーク設定を受託者がとりまとめ、本市及び新庁舎ネットワーク構築業者と協議を行い、必要な対応を依頼すること。
- (5) システム整備に係る機器の設置及び工事の日程等、本稼働に向けたスケジュールは、本市と受託者で別途協議したうえで決定する。
- (6) 設置完了後、各機器の稼働調整に係るテストを行い、不具合がない状態の確認結果を本市に報告すること。

## 12 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

## 13 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に年に 1 回以上の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。なお、本市職員で補充対応可能な消耗品については、現地作業は不要で、本市へ配送のみでよい。
- (2) 機器の不具合、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（以下「障害等」という。）に速やかに対応できる体制を確保し、障害等発生時から原則として即日中もしくは翌日中に復旧措置がとれること。翌日までに対応できない場合は、協議の上、対応日程を確定すること。
- (3) 障害等の復旧に時間を要する場合は代替機を用意し、窓口業務に支障が生じないようにすること。
- (4) 受託者は、システムの安定運用及び障害等の原因究明に資するため、各種ログを継続的に採取し、適切に保管するとともに、必要に応じて本市へ提出できる体制を確保すること。また、障害等発生時には、当該ログを用いた調査及び復旧支援を行うこと。

## 14 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、運用開始日までに操作

研修を実施すること。なお、総合案内及びマイナンバーカード業務については外部委託を想定していることから、操作方法等の研修時期、方法については本市と協議の上決定すること。

- (2) 導入以降、契約期間中に市から要請があった場合には、適宜、電話や電子メール等により助言を行うこと。
- (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る助言を行うこと。

## 15 費用負担等

- (1) 本業務で設置した機器等は市の所有物とし、調達から構築、設置に係る費用は「7業務内容（1）窓口案内システム構築業務」に含むものとする。
- (2) 設置後の維持管理、消耗品及び運用に係る費用は、「7業務内容（2）窓口案内システム運用保守業務」に含むものとする。
- (3) 機器等が故障した際の修理または代替機の設置等に係る費用は、「7業務内容（2）窓口案内システム運用保守業務」に含むものとする。
- (4) 研修等の実施に当たって必要となる費用は、「7業務内容（1）窓口案内システム構築業務」に含むものとする。
- (5) 市政情報のコンテンツの制作および掲出に係る費用は、「7業務内容（2）窓口案内システム運用保守業務」に含むものとする。ただし、稼働開始時に必要な費用については「7業務内容（1）窓口案内システム構築業務」に含むものとする。
- (6) 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し、本業務には含めないものとする。
- (7) 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。

## 16 契約の解除

本市は、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。

- (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。

## 17 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、本市と協議

の上、本仕様書に加えるものとする。

- (2) 各機器の設置場所は、施設の利用や他の機器等の支障にならないよう考慮し、本市と協議の上、決定し、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。
- (3) 受託者は、その権利を第三者に譲渡し、もしくは継承させ、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、あらかじめ本市の了承を得た場合はこの限りではない。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて本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。

## 18 問い合わせ先（事務局）

玉野市総務部総務課

〒706-8510 岡山県玉野市宇野一丁目 27 番 1 号（玉野市役所 3 階）

電話: 0863-32-5504（直通）

E-mail:digi-prm@city.tamano.lg.jp