

# 福山市広告付き窓口番号案内表示システム設置及び運用保守業務仕様書

## 1 事業名

福山市広告付き窓口番号案内表示システム設置及び運用保守業務

## 2 事業の目的

この事業は、事業者が広告付き窓口番号案内表示システム（以下「システム」という。）を設置し、広告を放映した収入の一部をもってシステムの管理、運営を行い、窓口案内及び受付・交付業務の円滑な実施を図ることを目的とする。

## 3 設置場所

設置場所は、本庁舎市民課及び保険年金課（以下「本庁」という。）、松永支所松永市民サービス課、北部支所北部市民サービス課、東部支所東部市民サービス課、神辺支所神辺市民サービス課（以下「拠点支所」という。）とし、詳細については別紙1から6までを協議の上、決定する。

## 4 設置期間等

### (1) 本庁・拠点支所

2026年（令和8年）11月1日から2031年（令和13年）10月31日まで

### (2) その他

(1) に定める設置期間の開始までに現行と同じ仕様で関連機器が実装できること。

## 5 事業の概要

(1) 窓口の混雑解消のため、手続ごとの案内番号の発券から音声案内、ディスプレイ表示及び証明書等の交付の呼出しまで一連の業務を行う。

また、利用状況等の各種集計機能を活用し、来庁者へ待ち状況の情報提供を行う。

(2) 事業者は、市と協議の上、広告用モニター及びパンフレットラックを設置することができる。ただし、業務に支障があると市が判断した場合は、事業者にパンフレットラックの撤去を依頼することができる。

(3) 事業者は、契約書に記載した広告料のほか、使用料及び電気料金を市に納付する。

なお、使用料及び電気料金は、広告用モニター及びパンフレットラックに係るものと納付対象とする。

(4) 本事業の実施に係る費用（機器の調達、システムの作成、設置、運営、維持、修繕、撤去及び原状回復に係る費用並びに広告主の募集、広告の制作及びその他広告事業の実施に係る費用）については、事業者の負担とする。

(5) 事業者は、設置期間内にシステムを撤去し、事業者の負担において原状回復するもの

とする。

## 6 機器の構成

設置する機器の構成は、次のとおりとする。

なお、各機器の機能要件は、別途協議し決定する。

機器	台 数	
	本庁	拠点支所
受付番号札発券機	3	4
発券番号表示パネル	1 1	1 8
呼出操作機（補強フィルム貼付）	1 7	2 0
受付番号案内表示モニター	3	5
待ち状況職員用表示モニター	3	5
呼出しスピーカー	必要数	必要数
交付操作機	2	4
バーコードリーダー	2	4
交付用番号表示モニター	1	4
管理パソコン	1	4
行政情報及び広告用モニター	4	5
広告行政用ラック（60ポケット）	1	0
その他付属品等	必要数	必要数

※拠点支所は、4支所の合計台数

## 7 設置の条件

(1) 設置場所については、別紙1から6までのとおりとし、詳細については、別途協議し決定する。

なお、事務室のレイアウト変更に伴う移設等が発生したときは、事業者の負担において対応すること。

(2) 設置に伴う工事については、庁舎施設への影響や地震等に対する安全面について担当部署と協議の上、行うこと。

(3) 設置の際、既存の発券機や機材等の移動、撤去及び回収を行う必要がある場合は、事業者の負担において行うこと。

(4) 設置の際、電源の工事及びインターネット環境の整備が必要な場合は、事業者の負担において行うこと。

(5) 電源は、最寄りの配電盤又はコンセントから確保し、配線は、モールを被せた上で壁等に固定し、通行の妨げにならないよう配置すること。

(6) インターネット回線は、設置場所が指定する回線に接続し、配線の場合は、モールを被せた上で壁等に固定し、通行の妨げにならないよう配置すること。

- (7) 取付金物については、軀体にボルト等にて堅固に取り付けること。
- (8) 設置の際、庁舎内の既設物品等の配置変更（撤去を含む。）が必要な場合には、協議の上、許可を得ること。
- (9) 点検口が必要な場合は、協議の上、作成すること。

## 8 システムの機能要件

### (1) 受付番号札発券機

- ア 発券機表示部は、タッチパネル式とし、発券プリンタと連動させること。
- イ 表示画面は3階層以上であること。
- ウ 1画面で8以上の業務に対応できること。
  - また、業務ボタンの表示内容及び業務ボタンの数が簡単に任意に変更可能のこと。
- エ 業務別の待ち人数を表示させること。
- オ 受付番号は4桁とし、業務ごとに先頭の番号を振り分けることができること。
- カ 業務ごとに1枚又は2枚発券の選択ができる機能を有していること。
  - また、業務によっては、発券しないことを選択できること。
  - なお、2枚発券については、受付番号札がミシン目で簡単に切り離されてしまわること。
- キ 発券機表示部の表記及び発券の印字について、市が指定する日本語以外の多言語表示に対応可能のこと。
  - また、音声案内も多言語に対応可能のこと。
- ク 受付番号札には業務名、受付番号、年月日時刻のほか、二次元コード及び福山市ホームページのアドレス等が印字できること。
- ケ 発券機を複数台設置しても、発券情報等が連動すること。

### (2) 発券番号表示パネル

- ア 発券番号表示パネルは、ポール型とし、窓口ごと又は複数窓口に1台の設置が可能であること。
- イ 受付番号案内表示モニターと連動させること。
- ウ 音声案内があること。
- エ 表面（来庁者側）に呼出し中の番号が表示されること。
- オ 裏面（職員側）に呼出し待ち人数が表示されること。

### (3) 呼出操作機

- ア 受付窓口に配置できる大きさで、タブレット型のタッチパネルで操作が簡単にできること。
- イ 受付窓口ごとに操作できる業務の設定が可能であること。
  - また、任意に検索でき、追加や削除が行えること。
- ウ 同一番号を再呼出しできること。

エ 呼出番号の検索、取消及び任意の呼出番号を呼び出すことができること。

オ 待ち人数及び待ち時間の確認ができること。

カ 設置時において、有線又は無線の選択が可能であること。

(4) 受付番号案内表示モニター

ア モニターは、薄型で画面サイズは、40インチから50インチ以上かつ無理なく設置ができるものとする。

なお、最終的な画面サイズと設置場所は、協議の上、決定するものとする。

イ 業務ごとの待ち人数、最新の呼出し番号及び呼出し窓口が表示されること。

また、呼出し済みの番号が別に表示されること。その他必要な画面表示については、別途協議により決定する。

ウ 音量は業務に支障がない範囲とし、設置場所の状況に応じて、市が簡単に音量を自由に調整（無音を含む。）できること。

エ モニター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。

(5) 待ち状況職員用表示モニター

ア 職員用モニターは、薄型とし、番号表示が明瞭に確認できる大きさとすること。

イ 合計待ち人数、窓口呼出し中の番号、業務ごとの現在の待ち人数及び待ち時間が表示されること。

ウ 業務ごとの最新の呼出し番号が表示されること。

(6) 呼出スピーカー

ア 各機器の設置個所により、内蔵型又は取付型のいずれも対応可能であること。

イ 呼出スピーカーごとに音量調整が可能であること。

(7) 交付操作機

ア 発券番号又は番号札のバーコードを読み取ることができること。

イ バーコードリーダーの操作により、交付呼出し番号を交付用番号表示モニターに表示又は取消が自由にできること。

ウ 呼出し音が鳴ること。

エ バーコードリーダーは、複数台接続が可能であること。

(8) バーコードリーダー

ア 受付番号札発券機から発券した受付番号で呼び出すことができること。

また、任意に設定した番号を呼び出すことができること。

イ 固定して使用できること。

(9) 交付用番号表示モニター

ア モニターは薄型で、画面サイズは40インチから50インチ以上かつ無理なく設置ができるものとする。

なお、最終的な画面サイズは、協議の上、決定するものとする。

イ 新しく番号を表示する場合は、その番号を目立たせる機能を有すること。

ウ 交付後の終了処理又は取消処理をするまで、交付呼出し番号が表示され続けること。その他必要な画面表示については、別途協議により決定する。

エ 音量は、業務に支障がない範囲とし、設置場所の状況に応じて、市が簡単に音量を自由に調整（無音を含む。）できること。

オ モニター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。

#### (10) 管理パソコン

ア 時間別及び業務別の集計機能があること。

イ 日次、月次及び年次で集計ができること。

ウ リアルタイムでの状況が確認できること。

エ 集計情報はCSVで取出し、加工などを職員が簡単に操作できること。

#### (11) 行政情報及び広告用モニター

ア モニターは薄型で、番号案内表示モニター及び交付用番号表示モニター以下のサイズとし、無理なく設置ができるものとする。

なお、最終的な画面サイズは、協議の上、決定するものとする。

イ 行政情報の放映期間は、1週間を単位とし、それぞれの放映枠等については、別途協議すること。

ウ 音声については、原則無音とするが、別途協議により決定する。

エ モニター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。

オ 放映時間は、土曜日、日曜日、国民の祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く日の8時30分から17時15分までとする。ただし、開庁時間の変更等に伴い、自由に延長又は短縮できること。

#### (12) その他機能

ア 発券時に選択した業務の手続が完了した後、引き続き同じ受付番号の転送機能を用いて別の業務を案内することができる機能を有すること。

イ 市民がインターネットを使ってリアルタイムで窓口の混雑状況が把握できる機能を有すること。

また、福山市ホームページ上や受付番号札に印字している二次元コードを利用し、閲覧が可能のこと。

ウ あらかじめメールアドレス等を登録した市民の呼出しの順番が近づくと、メール等で知らせる機能があること。

エ お知らせ機能は、メールで利用できること。

なお、安全性を考慮した別の手段があるときはこの限りではない。

オ お知らせ機能のために登録した電話番号やメールアドレスは、一定時間経過後に自動で消去されるなど、個人情報保護対策を施すこと。

#### (13) その他

ア 受付番号の発券に必要なロール紙等消耗品については、事業者が提供すること。

イ 発券した職員用の半券を差し込むポケットが付いた3辺とじクリアファイルを用意すること。必要数については、別途協議する。

また、破損等により使用に適さないものが生じたときは補充すること。

ウ 職員用の半券を使用しないで運用できるよう、指定した番号の交付用番号札及びそれと連動した番号を呼び出すことができるバーコードを貼付した3辺とじクリアファイルを用意すること。必要数については、別途協議する。

## 9 システムの運用要件

### (1) 操作研修

ア 本番稼働前の適切な時期に、システムの操作研修を実施すること。研修内容、対象者及びスケジュールは、別途協議するものとする。

イ 研修方法は対面に限らず、Web開催など実情に応じて対応すること。

ウ 研修に必要なマニュアルを準備すること。

### (2) 機器保守

ア システムの安定運用に支障が生じないよう、1年に1回以上の定期点検を行うこと。

イ システムに支障があったとき又は支障が生じる恐れがあるときは、速やかに修理又は代替機器への交換等の対応をし、長期に渡って使用が中止されないようにすること。

また、問合せ等にも迅速に対応すること。

ウ システム障害等が発生したときは、通報に対して適切な対応を行うこと。障害内容や復旧に係る時間等について速やかに報告すること。

また、復旧までの対応策等を提案すること。

### (3) 運用保守

ア システム操作やその他運用について、問合せに対応する体制を整えること。

イ 問合せは、電話の他に電子メールなど、複数手段を可能とすること。

また、必要に応じて現地に駆けつける体制を整えること。

## 10 広告の募集及び掲載内容に係る条件

### (1) 広告の募集は、適正な広告料金及び枠数を設定し、計画的に行うこと。

(2) 広告主及び広告掲載の可否の審査に必要な基準及び審査体制を有すること。ただし、事業者の定める基準は、福山市広告事業実施要綱（2024年（令和6年）4月1日施行）及び福山市広告掲載基準（2024年（令和6年）4月1日施行）と同等のものでなければならない。

(3) 広告は、全て事業者の責任において募集し、広告に関する一切の責任は事業者が負うものとし、市は一切の責任及び負担を負わない。

- (4) 広告主の募集に当たっては、自らが広告の募集者であることを明らかにして、市が広告の募集者であるとの誤解が生じることがないよう努めること。
- (5) 広告主及び広告内容については、事業者が審査の上、決定するものとする。
- (6) 広告は、本市の区域内に本社又は支店・営業所等を持つ企業若しくは広告主の広告を優先し、掲載すること。
- (7) 事業者は、市の指定に基づく広告内容の修正、削除に対応すること。  
また、広告の内容に修正、削除の必要があると判断された場合は、事業者を通じて広告主に修正、削除を求めるこ。
- (8) 事業者は、広告主の変更に伴う広告の更新を行うこと。
- (9) 事業者は、広告へのクレームに誠実に対応すること。

### 1 1 行政情報の配信

行政情報は、市からの行政情報の提供を基に、事業者が放映内容を制作し、放映データの準備及び試験放送をした上で、市の確認を得て速やかに放送するものとする。

### 1 2 使用料及び電気料金

- (1) 使用料は、福山市行政財産の使用料に関する条例（昭和41年条例第22号）第2条第1項及び福山市道路占用料条例（昭和41年条例第57条）別表の規定に基づき算出する。
- (2) 電気料金は、導入機器の定格消費電力と、市の電気使用量及び電気料金を勘案して算出する。

### 1 3 その他

- (1) システムの提供期間中であっても、事業者の責めに帰する理由に基づき、その使用に不適切な事情が生じた場合には、協議の上、この事業を中止することがある。ただし、次の事業者が決定するまで本事業を継続すること。  
また、次の事業者の決定後、既存システムは、速やかに撤去すること。
- (2) システムの設置及び運用においては、法令、市の定める条例、規則等を遵守すること。
- (3) この事業の当該運営において、事業者の責めに帰すべき事由により第三者に損害を与えたときは、事業者は誠実に対応するとともに、損害が発生したときは事業者の負担において損害賠償を行わなければならない。ただし、自然災害等事業者の責めに帰さないものについてはこの限りではない。
- (4) その他、この事業を実施するに当たり必要な事項については、その都度、双方協議の上決定する。