

浜田市広告付き窓口番号案内表示システム設置運用業務仕様書

1 業務名

浜田市広告付き窓口番号案内表示システム設置運用業務（以下「本業務」という。）

2 目的

浜田市総合窓口課に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。)を設置することにより、混雑を緩和し、待ち時間を快適にすることで市民サービス維持及び向上を図る。

3 業務期間

導入業務：契約締結日から令和8年12月17日まで

運用業務：令和8年12月18日から令和13年12月19日まで

4 システムの設置場所

浜田市総合窓口課

5 業務の概要

- (1) システム導入及び関連機器の調達
- (2) システム導入フォロー
- (3) 運用業務に必要なマニュアル提供
- (4) 導入後の運用支援保守
- (5) その他、本業務に必要な作業

6 事務分担及び運用経費

- (1) 市の役割については、以下に掲げる事項とする。
 - ア システムで放映する市政情報の原稿作成及び事業者への提供
 - イ システムで放映する広告の審査
- (2) 事業者の役割については以下に掲げる事項とし、その運用に係る経費は事業者の負担とする。
 - ア システムの構築・機器の設定・設置に関すること。
 - イ システムで放映する広告の広告主募集及び広告制作等に関すること。

- ウ システムで放映する市政情報の制作等に関すること。
- エ システムの定期的維持管理及び事故・障害発生時の対応に関すること。
- オ システムの運用に要する消耗品の納入等に関すること。
- カ 市との協定期間満了後、システムを撤去し、原状回復すること。
- キ 設置料等を納付すること。
- ク その他、仕様書を満たすこと。

7 システムの機器構成

- (1) 番号札発券機 1台以上
来庁者に対し、総合窓口課の複数業務(各種届出及び証明書申請等)に対応した番号札を発券する機器
- (2) 受付窓口呼出機 9台以上
証明交付窓口用2台以上、フロアマネージャー用1台、各種届出等窓口用6台
- (3) 番号案内モニター 2台以上
発券した来庁者に手続きの順番になったことをお知らせするために、番号札に記載された番号を表示するとともに音声等により窓口へ呼び出すモニター
- (4) 広告・行政情報放映モニター 3台以下
市内の企業・事業所・商店の広告及び行政情報が表示されるモニター及び機器
- (5) モニター機器を管理するパソコンを含む周辺付属機器一式

8 システムの仕様等

- (1) 番号札発券機
 - ア タッチパネル式で複数業務に対応し、担当窓口ごとの通し番号及び呼出待ちの人数を表示することができること。
 - イ 複数業務の表示について、1画面に最低12業務を表示できること。
 - ウ 表示する業務等に変更があった場合の修正が可能なこと。
- (2) 受付窓口呼出機
 - ア 発券した番号札を持つ来庁者を担当窓口へ呼び出すために、窓口職員の操作によりモニターに対して番号表示及び音声案内を行うことができること。

イ 複数ある呼出機いずれからも、登録された全ての業務の来庁者を呼び出すことが可能なこと。

ウ 同一番号を再呼出できる機能を有すること。

エ 呼出保留ができ、保留後に再呼出できる機能を有すること。

オ 設置台数は、協議の上、変更、追加をすることがあること。

カ 配置場所は、総合窓口課の各種届出等を受付する窓口 6ヶ所に各 1 台ずつ及び証明書発行窓口に 2 台、フロアマネージャーに 1 台を想定しているが、協議の上、変更、追加をすることがある。

(3) 番号案内モニター

ア モニターは、薄型で場所をとらないものとし、モニターの表示部分は、40 インチ以上、画面表示サイズは、協議の上、決定するものとする。

イ 設置場所は、総合窓口課内とし、待合スペースが 2ヶ所あるため様々な角度から見えるように協議の上、決定するものとする。天井からの吊り下げの場合、吊り下げに必要な部品等も併せて用意すること。

ウ 画面表示は、表示する番号の数に応じて、全ての呼出番号が表示されるように、自動画面切替ができること。

エ 呼出番号がないときは、画像スライドショーやテロップ表示ができること。

オ 番号表示と音声又はチャイムによる呼出を連動してできること。

カ モニターの設置に当たっては、設置場所の変更にも速やかに対応し、落下・転倒防止等の安全対策を十分に講ずること。

(4) 広告及び行政情報放映モニター

ア モニターは、薄型で場所をとらないものとし、モニターの表示部分は、40 インチ以上、画面表示サイズは、協議の上、決定するものとする。

イ 設置場所は、総合窓口課に隣接する通路壁周辺等を想定しているが、設置台数及び可動・固定の種別についても、協議の上、決定するものとする。

ウ モニターの設置に当たっては、設置場所の変更にも速やかに対応し、落下・転倒防止等の安全対策を十分に講ずること。

エ 全放映枠のうち、2割程度の行政情報枠を確保すること。

オ 行政情報データのフォーマットは、市の要望を反映できるよう、事前に打合せを行うこと。また、事業者は、市から提供されたデータを

元に行政情報データを制作するものとし、原則月 2 回更新するものとする。

9 設置費用等

製作、電源工事を含む取り付け、システム運営及び維持管理に係る費用、設置場所変更等に係る費用については、全て事業者の負担とする。

10 広告主の募集

広告主の募集は、事業者において行うこと。

11 広告の内容等

(1) 放映時間は、総合窓口課業務時間(原則として、市役所開庁日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで)とする。

(2) 放映する企業広告は、動画、静止画のいずれでもよいが、音声は、無音とする。

※放映する企業広告の内容・デザイン等については、浜田市有料広告掲載要綱に定める基準を遵守すること。

12 その他の条件

(1) 放映時間中に広告主の責めに帰す理由に基づき、その使用に不適當な事情が生じたとき、及び災害等の緊急の際には、広告の放映の中止をすることができるものとする。

(2) 事業期間中に第三者から広告内容等に係る問合せや苦情があった場合については、事業者が責任を持って対応すること。

(3) システムのメンテナンスを年 1 回以上行うこと。

(4) システムに不具合等が生じた場合、速やかな対応が可能な体制が整っていること。

(5) システムについて、操作研修の実施及びマニュアルの配布をすること。

(6) 機器の配置等について、市民目線において番号案内の見やすさ、利用しやすさについて配慮されたものであること。

(7) 行政情報を入力するために必要な専用パソコン及び発券機のロール紙等消耗品等については、事業者の負担とすること。

(8) 使用期間が終了したときは、事業者の負担で撤去し、現状復帰をすることとし、撤去に当たっては、浜田市と協議の上、その指示に従うこと。

ただし、使用期間の終了に伴う機器の切替期間として、浜田市が業務上必要する場合については、期間の延長ができるものとする。

- (9) システムについては、窓口業務に対応するための必要な機能を十分に備えていれば、設置機器の内容、種類及び設置数等については、独自の提案によることができるものとする。
- (10) 前号の詳細については、円滑な業務が行えるよう機能や他市運用事例等を説明、提案し、市と協議の上、導入を行うものとする。また、導入後においても、運用上問題となる場合は、設定変更、配置換え等は無償で行うものとする。
- (11) 窓口、待合等の配置について、本事業の趣旨を踏まえ独自の提案をいただいても、意向に沿えないことがある。窓口としての合理性、利便性、窓口運用実績等その他理由により、見直し、変更を行うことがある。
- (12) システムの稼動を令和 8 年 12 月 18 日からとし、実施要領に示すスケジュール案におおむね添った形で業務が行えること。

13 契約方法

契約方法は、協定書を締結するものとする。

14 システムの設置許可について

- (1) 事業者は、システムの設置について、浜田市公有財産規則に基づき行政財産使用許可申請書を提出し、使用許可を受けること。
- (2) 行政財産の使用許可は、年度ごとに申請するものとし、契約期間中は、特別の事情がない限り更新することができるものとする。

15 設置料等

(1) 納付方法

ア 事業者は、事業の実施に伴い、設置料を、市の指定した期日までに納付すること。

イ 設置料は、契約期間中の年度ごとに 1 年分を納付すること。

(2) 提案金額

このプロポーザルに参加する者は、以下のとおり提案すること。

ア 設置料等の金額は、1 月当たり 1 万円以上とし、年間合計を提示するものとする。また、消費税及び地方消費税は、別途計算し、表示するものとする。

(参考：総合窓口課の令和7年度の1日当たりの利用者数は、おおむね140～170名)

イ 消費税及び地方消費税については、提案当時の税率に相当する額を設置料とは別に表示すること。

16 広告主及び広告等の審査

事業者は、広告主の選定及び広告の内容について、事前に浜田市の審査を受け、承認を受けなければならない。また、当該審査に必要な資料を、市の指定する期日までに提出しなければならない。

17 著作権等

事業者は、システムの設置及び広告映像等の制作に関して、著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利の対象となっている材料、履行方法等を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負うものとする。

18 疑義の解釈

本仕様書に定めのない事項について本業務に関する疑義が生じた時は、浜田市及び事業者双方協議の上決定する。