

津山市本庁舎広告付き窓口番号案内システム設置業務仕様書

1 事業の目的

本事業は、市民サービスの向上、窓口業務の効率化、地域経済の活性化及び本市の経費節減を目的として、広告付き窓口番号案内システム（以下「システム」という。）を導入する。

2 事業期間

協定締結の日から令和8年9月30日までとする。期間満了に伴う期間延長については募集要項に定めるものとする。また、設置する日は、令和3年10月上旬とし、協議の上決定する。

3 業務内容

津山市役所本庁舎1階南側(市民窓口課・医療保険課 2 か所)で業務を行う。

※詳細は別添 業務フロー図 のとおり。

(市民窓口課)

- (1) 市民窓口課の窓口業務（合計9項目）について受付番号札発券機2台を庁舎1階フロアに配置し、マイナンバー業務とその他8項目に分けて受付を行う。
- (2) 受付呼出は個々の窓口に配置した呼出操作機で行い、市民ホール等に設置した受付用番号案内表示モニターと個々の窓口の呼出表示パネルに呼出番号を表示する。
- (3) 呼出を受けた来庁者は各窓口に『発券番号札』を持参して受付を行う。
- (4) 交付業務があるものについては、受付けた書類をクリヤファイル(番号・バーコード付)に入れて処理に回し、クリヤファイルと同じ『ラミネート番号札』を渡す。
- (5) 処理が終わったら、交付用番号案内システムでクリヤファイルのバーコードを読み取り、交付用番号案内表示モニターに呼出番号を表示させて、各交付窓口に案内する。
- (6) 市民窓口課での手続き終了後、医療保険課での手続きがある場合は、医療保険課の窓口を案内する。

(医療保険課)

- (1) 医療保険課の窓口業務（合計2項目）について受付番号札発券機1台を庁舎1階フロアに配置し、受付を行う。
- (2) 受付呼出は個々の窓口に配置した呼出操作機で行い、市民ホール等に設置した受付用番号案内表示モニターと個々の窓口の呼出表示パネルに呼出番号を表示する。
- (3) 呼出を受けた来庁者は各窓口に『発券番号札』を持参して受付を行う。

4 設置する機器の仕様

(1) 設置場所及びシステムの構成

津山市本庁舎内（岡山県津山市山北520番地）において、下表の内容のとおりシステム機器等を設置するものとする。設置する機器の台数については、3業務内容及び下表内の台数以上を見込んだ提案とする。

設置機器等	設置場所	市民窓口課 窓 口	医療保険課 窓 口	市 民 ホール等
市民窓口課窓口用受付番号案内表示システム		○		○
医療保険課窓口用受付番号案内表示システム			○	○
番号発券機		2台	1台	
受付番号案内表示モニター				2台
受付番号呼出機、呼出用表示機		6台	2台	
交付番号呼出機		1台		
執務内職員用モニター		2台		
交付番号案内表示モニター				1台
広報広告放映機器				2台

※機器設置については、別添「本庁舎レイアウト図」を参照。

(2) 機 能

① 番号発券機

(ア) 来庁者の手続内容に応じて番号札を発券できることとする。

(イ) 下表の業務数以上選択可能なものとする。なお、想定業務は今後、変更となることがある。

設置場所	窓口数	窓口業務	
市民窓口課	6 窓口	証明書等の発行	住民票、戸籍等各種証明書等、印鑑証明
		届出受付	住民異動、戸籍届出、パスポート 印鑑登録、マイナンバー
		年金	国民年金
医療保険課	2 窓口		国民健康保険、後期高齢者医療保険

(ウ) 設置後でも、必要に応じ、容易に表示内容を変更できることとする。

(エ) 発券する業務を選択する際に、申請書を記載しているかどうかを来庁者に確認させる操作により、申請書の記載を促すような仕組みを有するものとする。

② 受付番号案内表示モニター

- (ア) 機器は薄型で場所を取らないもので、モニターの表示部分は50インチ程度とし、画面表示サイズは、協議の上決定することとする。
- (イ) モニターの設置は、天井吊り下げを基本とするが、床置きにも対応が可能であることとし、また、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とする。

③ 受付番号呼出機、呼出用表示機

- (ア) 来庁者が所持する『発券番号札』に記載された番号を②の表示モニターに表示するとともに、音声等により窓口へ呼出しすることができることとし、また、市民ホール既存の番号案内機器とは、呼出音や案内番号帯を分けるなど、来庁者が迷わないように明確に区別するものとする。
- (イ) 各窓口より、呼出しすることができるよう必要数を設置することとする。
- (ウ) 呼び出された番号がどの窓口かを、呼出用表示機により表示できるものとする。
- (エ) 受付番号呼出機又は呼出用表示機のいずれかに、待ち時間または待ち人数の状況が職員にわかるよう表示できるものとする。

④ 交付番号呼出機、交付番号案内表示モニター

- (ア) 機器は薄型で場所を取らないもので、モニターの表示部分は50インチ程度とし、画面表示サイズは、協議の上決定するものとする。
- (イ) モニターの画面表示は、表示する番号の数に応じて8窓以上に自動切替ができることとし、また、最大表示数を超えた場合は、最大表示画面とそれを超えた番号の表示画面を交互に表示する機能を有するものとする。
- (ウ) 番号表示と音声呼出しを自動的に行うことができることとする。
- (エ) バーコードリーダーによる読み取り及びテンキー等による入力により、番号をモニターに表示又は取消しができるものとする。
- (オ) モニターの設置は、天井吊り下げを基本とするが、床置きにも対応が可能であることとし、また、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とする。

⑤ 広報広告放映機器

- (ア) 機器は薄型で場所を取らないもので、モニターの表示部分は50インチ程度とし、画面表示サイズ、設置箇所及び数量は、協議の上決定するものとする。
- (イ) 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。
- (ウ) 放映時間は、窓口業務時間（金曜日を除く平日は午前8時30分から午後5時15分まで、金曜日は午前8時30分から午後7時まで。）とする。ただし、開庁時間の変更等に伴い、放映時間を変更できるものとする。
- (エ) 業務に支障のない音量設定とする。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。

(オ) 全放映枠のうち、25%以上の行政情報枠を確保することとする。

(カ) 市から提供した素材をもとに行政情報を編集し、広告と組み合わせて放映することとする。ただし、放映する広告映像は、あらかじめ市の審査を受けるものとする。

(キ) タイマーによる電源の自動投入、自動遮断及び映像の自動再生が可能であるものとする。

⑥ その他

(ア) 各機器は、無線通信の干渉による誤作動を防ぐため、有線又は誤作動防止のための機能を有することとする。

(イ) システムの中央部の電源を投入することにより各システム機器の電源が自動投入されるよう、電源系統を可能な限り集約することとする。

(ウ) 表示モニターに任意の文章を随時テロップ配信する仕組みを有することとし、その仕組みは、市が容易に配信できるものであることとする。

(エ) 待ち時間及び処理時間等の集計データを日報及び月報単位で出力ができることとする。

(オ) 各機器の設置において、市と協議を行うこととする。

5 広報広告放映機器設置に係る広告放映料等

広報広告放映機器によって広告映像等を放映する対価は有料とし、設置事業者は、広告の掲載料を市に支払うものとする。

また、システムの稼働にかかる電気代は市と協議の上、別途定める額を市に支払うものとする。

6 広告の審査、放映条件等

(1) 広報広告放映機器に掲載することができる広告の仕様及び内容は「津山市広告掲載要綱」「津山市広告掲載基準」を満たすものとする。

(2) 広報広告放映機器に広告を掲載する広告主及びその広告の内容について、事前に市へ報告し、津山市広告審査会による審査を受けなければならない。

(3) 掲載する広告の募集に当たり、設置事業者自らが広告の募集者であることを明確にするとともに、市が広告の募集者であるかのような誤解を与えないよう十分配慮することとする。

7 緊急時の対応

(1) 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は、速やかに正常な稼働状況に復元できるよう、修繕又は代替機の設置等の対応を実施することとする。

(2) 正常な稼働状況に復元するための費用は、設置事業者が負担するものとする。

- (3) 設置事業者は、緊急時の対応体制を構築し、体制の変動があったときには、速やかに体制図及び緊急連絡先等の必要な情報を市に提出することとする。

8 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、運用開始日までに職員に対し、操作研修を実施することとする。
- (2) 当初導入以後、事業期間中にシステム変更などが生じた場合は、その都度、操作について職員にレクチャーを実施することとする。
- (3) 機器の使用方法等に関し、利用する職員等からの要請に応じ、適宜、電話や電子メール等により助言を行うこととする。
- (4) 研修等の実施に当たって必要となる費用は、設置事業者が負担するものとする。

9 その他

- (1) 本事業に係る費用負担

システムの設置、修理、撤去等に係る費用及び導入後のシステム運用に係る一切の消耗品は、設置事業者が負担するものとする。機器等の移設、増設に係る費用は、市と設置事業者が協議の上決定するものとする。

- (2) 設置場所等

機器の設置場所は、庁舎内の施設や機器に支障のないように考慮すること。

また、システム設置期間内であっても、庁舎のレイアウト変更及び組織機構見直し等により、設置場所の変更を行うことがある。

- (3) 管理責任者の配置

システム運用に係る管理責任者を定め、業務の全般にわたり、業務管理を行うこととする。

- (4) 秘密の保持

設置事業者は、業務上知り得た秘密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) 損害賠償

設置事業者が業務の実施に伴い、第三者に損害を及ぼしたときは、設置事業者がその損害を賠償しなければならない。

- (6) 設置の中止

市は設置事業者が本仕様書の規定に違反していると認めたときは、機器等の設置を中止するものとする。

- (7) 疑義

本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて市と設置事業者が協議して定める。また、協議後は記録簿を作成し、相互に確認すること。