

厚木市広告付き番号案内表示機等設置事業仕様書

この仕様書は、厚木市（以下「市」という。）の本庁舎及び保健福祉センターに設置する広告付き番号案内表示機及び公共施設モニター等に関し、必要な事項を定める。

1 設置場所及び機器

設置場所及び規格等は、次のとおりとし、詳細は協議の上、決定するものとする。

設置場所	設置機器
本庁舎 1 階 市民課窓口	① 番号案内表示機
本庁舎 1 階 国保年金課窓口	① 番号案内表示機
本庁舎 1 階 エレベーターホール	② 公共施設モニター
保健福祉センター 1 階 待合室北側	② 公共施設モニター
保健福祉センター 2 階 ロビー北側上部	② 公共施設モニター
保健福祉センター 3 階 ロビー南側壁面	② 公共施設モニター

① 「番号案内表示機」については、「4 機能概要」及び「5 機器構成」に記載する要件を満たす機器等を設置するものとする。

② 「公共施設モニター」については、「5 機器構成」に記載する機器等を設置し、行政情報を 25%以上放映するものとする。

2 事業内容

- (1) 機器等の設置
- (2) 市職員に対する操作研修
- (3) 契約期間における機器等の維持管理、運用保守
- (4) 機器等の使用に係る消耗品の提供
- (5) 公共施設モニターに係る電気使用料の納付
- (6) 広告（広告主の募集及び映像制作を含む。）及び行政情報の放映

3 契約期間

令和 8 年 2 月 1 日から令和 9 年 12 月 31 日まで

なお、広告付き番号案内表示機等設置事業者（以下「事業者」という。）は、

番号案内表示システム（以下「システム」という。）の運用開始前に窓口業務を担当する職員への操作研修及び機器調整を実施すること。

4 機能概要

(1) 受付関連機能

ア 発券機能

- (ア) 発券画面に業務ボタン及び待ち人数を階層表示できること。
- (イ) 業務ボタンを押下することで、業務毎に割り振った番号を記載した番号札を出力できること。
- (ロ) 番号札には任意のテキストメッセージを表示させることができ、職員で任意に変更可能なこと。
- (エ) 番号札は、1つの呼出番号につき、2枚発券する機能を有すること。（必要に応じて）
- (オ) 業務ボタン数は、最大32とし、窓口の状況に合わせて、管理者でも容易に業務ボタン数の変更及び名称の変更ができること。
- (カ) 業務ボタンの名称は、7か国語の言語に切り替えできること。
- (キ) 業務ごとに呼出し番号を1桁単位で設定できること。
- (ク) 発券の際、執務室に対して待機者がいることを音や表示により知らせることができること。
- (ケ) 番号札には、業務内容、受付番号、発券日時、メッセージ、バーコード、二次元コードが印字できること。
- (コ) 受付終了時に、終了画面を出せること。
- (サ) 業務中に受付できない業務のボタンを簡易な操作で消すことができること。
- (シ) 発券業務パターンを最大7種類程度設定可能で、起動時に毎回選択できること。
- (ス) 発券画面の前に案内事項の画面を表示し、タッチすることで発券画面に遷移できること。

イ 呼出機能

(ア) 呼出機能

- a 発券済みの番号を呼び出すことができ、同時に呼出アナウンスの音声出力有無を選択して呼び出しできること。
- b 発券済みの番号を、発券順に呼び出すことができること。
- c 呼び出した窓口に設置された番号表示機に呼び出した番号を表示で

きること。

- d 呼び出した来庁者の待ち時間を呼出端末の画面に表示できること。
- e 呼び出した番号を保留して次の番号を呼び出せること。
- f 保留した番号を再呼び出しや完了、交付待ちにできること。
- g 呼び出した番号をほかの業務に何度でも転送できること。
- h テンキー入力した番号を呼び出しできること。

(イ) キャンセル機能

- a 誤って発券した場合など、処理を行わない番号を呼び出さずに取り消すことができること。

(ロ) 不在者番号表示機能

- a 呼び出した際に不在だった場合は、不在者欄に番号を表示できること。
- b 不在者として表示した呼出番号を確認できること。
- c 不在者として表示した番号を任意に選択して呼び出すことができること。

(ハ) 受付機能

- a 発券せずに、選択した業務の受付処理を行うことができること。

(ニ) セキュリティ対策

- a 呼出端末を無線で接続する場合、不正アクセス防止などのセキュリティ対策を施すこと。
- b 呼出端末は利用環境に合わせて有線と無線両方の接続が可能であること。

ウ フロアマネージャー機能

- (ア) フロアマネージャー用端末ではカードを発券した来庁者から聴取した内容を登録することができ、窓口用端末と情報の共有ができること。
- (イ) (ア)で登録できる内容は、フリーのテキスト情報及び定型文、記号から複数を選択して登録ができること。なお、定型文については、事前に管理者にて複数を設定できること。
- (ロ) 待ち人数とおおよその待ち時間、発券済みの呼出番号と発券時刻等をカテゴリ毎に閲覧できること。
- (ハ) 窓口の状態（応対中、離席中、閉鎖中など）が確認できること。
- (ニ) フロアマネージャー用端末から窓口用端末に対して、事務連絡等の任意のメッセージを送ることができること。メッセージは定型文、自由文どちらでも送信可能であること。

- (ハ) 不在にした番号を、発券した業務の待ち順番のうち、任意の場所に戻すことができること。
- (ニ) 各業務の受付件数の進捗が確認できること
- (ホ) 発券からの待ち時間が確認できること。
- (ヘ) あらかじめ設定した待ち時間を過ぎると音と表示で警告すること。

エ 待合表示機能

- (ア) 発券済みの番号について、カテゴリごとの待ち順番、不在者情報を受付用待合表示モニターに表示することができること。表示はカテゴリごとに割り振り、最大 12 カテゴリまで設定できること。
- (イ) 呼出時は、呼び出した窓口番号と呼出番号を表示し、音声によるアナウンスを行うこと。
- (ウ) 受付若しくは不在等の処理をすること又は時間経過により、通常の待合表示に戻ること。

オ 業務日報機能

- (ア) 指定した日付の業務日報をエクセル出力できること。
- (イ) 業務ごとに 1 時間の受付数、1 日の合計受付数、最大待受時間及び平均待ち時間を出力できること。
- (ウ) データの保管期間は 3 か月以上とする。

カ クラウドサービス機能

- (ア) インターネットを介した待ち状況の確認
 - a 番号札に二次元コードを表示することができ、その二次元コードを読み取ることで、発券した番号の待ち時間、待ち順番などの状況が WEB サイトで確認できること。なお、二次元コードは表示又は非表示を設定できること。
 - b 専用の WEB サイトから、現在の待ち人数などの窓口の混雑状況が確認できること。なお、WEB サイトは発券機 1 端末につき、1 サイトとする。
- (イ) 順番事前案内メール
 - a 呼び出しの順番が近づいた来庁者に、呼び出しが近いことを知らせるメールを自動的に送信できること。
 - b メールを送信、非送信を設定できること。
 - c メールを送信条件となる「○人前に通知」を任意の人数に設定できること。
 - d メールアドレスの登録は、番号札に登録用の二次元コードを記載す

るなど、来庁者自身で登録できること。

(ウ) セキュリティ対策

外部サーバに接続するため、ウィルス対策ソフトやファイアウォールなどを設置し、不正アクセス防止などのセキュリティ対策を施すこと。ウィルス対策ソフトを利用する場合は、自動更新が可能なものを選択すること。

(エ) 回線死活監視

インターネット回線の接続状態を監視し、サービス提供に支障が生じる切断状態が発生した際には、事業者から市に対して通知すること。

キ 個人情報保護

順番事前案内機能で登録したメールアドレス及び電話番号は、毎日決まった時間に自動的に削除するものとし、個人情報の保護に努めること。

また、クラウドサービスを行う事業者は、プライバシーマークを取得した事業者であること。

(2) 交付関連機能

ア 呼出機能

(ア) 来庁者に手渡した交付番号札の番号と交付書類の管理番号は同じ番号であること。又は、番号同士が紐づけられていること。

(イ) 交付書類の管理番号を、バーコードリーダーで読み取ること又は手入力することで、交付呼び出しができること。

イ 待合表示機能

(ア) 呼出中のすべての番号が交付用待合表示モニターに表示できること。

ウ クラウドサービス機能

(ア) インターネットを介した交付状況の確認

a 交付番号札に記載の二次元コードを読み取ることで、呼出中の番号を WEB サイトで確認できること。

(イ) 交付呼出通知メール

a 呼び出されたことを通知するメールを自動的に送信できること。

b メールを送信、非送信を設定できること。

c メールアドレスの登録は、交付番号札に記載の二次元コードを読み取ることにより、来庁者自身で登録できること。

(ウ) 回線死活監視

a インターネット回線の接続状態を監視し、サービス提供に支障が生じる切断状態が発生した際には、事業者から市に対して通知すること。

5 機器構成

(1) 本庁舎 1 階 市民課窓口 (①番号案内表示機)

No.	機器名称	数量	単位	備考
1	来庁者用受付モニター	1	台	55インチ程度
2	来庁者用交付モニター	1	台	55インチ程度
3	職員用モニター (大型)	2	台	40インチ程度
4	職員用モニター (小型)	3	台	20インチ程度
5	受付番号札発券機	1	台	
6	レシートプリンタ	1	台	
7	受付等用呼出端末	5	台	10インチ程度
8	窓口呼出用端末	5	台	8インチ程度
9	交付用端末	2	台	
10	バーコードリーダー	2	台	
11	無線LANアクセスポイント	1	台	
12	広告及び行政情報放映モニター	1	台	55インチ程度
13	ポケット付きクリアホルダー	100	部	適宜補充

(2) 本庁舎 1 階 国保年金課窓口 (①番号案内表示機)

No.	機器名称	数量	単位	備考
1	来庁者用受付モニター	2	台	55インチ程度
2	職員用モニター	2	台	40インチ程度
3	受付番号札発券機	1	台	
4	レシートプリンタ	1	台	
5	受付管理用端末	1	台	10インチ程度
6	窓口呼出用端末	11	台	8インチ程度
7	無線LANアクセスポイント	2	台	
8	広告及び行政情報放映モニター	1	台	55インチ程度
9	番号呼出用スピーカー	1	台	

(3) 本庁舎 1 階 エレベーターホール (②公共施設モニター)

No.	機器名称	数量	単位	備考
1	広告及び行政情報放映モニター	1	台	20インチ程度

(4) 保健福祉センター (②公共施設モニター)

No.	機器名称	数量	単位	備考
1	広告及び行政情報放映モニター	2	台	40インチ程度
2	広告及び行政情報放映モニター	1	台	20インチ程度

(5) 設置条件等

- ア 機器等の管理や集計・統計等に必要なパソコンなどの周辺機器のほか、接続ケーブル、固定用具等の必要なものを事業者において用意すること。
- イ サーマルロール紙等、機器等の使用に必要な消耗品を提供すること。
- ウ システムの利用、広告放映等に必要なインターネット回線及びプロバイダ使用料等は事業者において用意すること。
- エ 省スペース、省電力に配慮した機器を選定すること。
- オ 電力は、AC100Vを使用すること。
- カ タイマー又は手動による電源の投入、切断ができること。
- キ 機器等の設置に当たっては、庁舎の維持管理及び災害時の避難誘導、既存の消防設備等の支障とならないようにすること。
- ク 機器等の落下・転倒や破損等を防止するなど、来庁者や職員の安全対策を十分に施すこと。
- ケ 契約期間満了後は、事業者において機器等の撤去を行い、原状回復すること。また、契約期間満了に際し、新事業者が同種のシステムを導入することとなった場合は、その設置工事等が滞ることのないよう、事業者は新事業者と必要な調整を行うこと。
- コ 設置工事に当たっては、市と協議の上、その指示に従うこと。維持管理、保守、撤去及び設置期間終了後の原状回復においても同様とする。

6 緊急時の対応

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戻すため、故障箇所を修繕し、又は代替機を設置すること。また、そのための体制を構築すること。

7 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、運用開始日までに担当職員に対し、操作研修を実施すること。

- (2) 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。

8 広告枠

- (1) 広告枠には広告主の広告を放映すること。
- (2) 広告枠において広告を掲載できる者及び広告内容等については、「厚木市広告掲載要綱」に定めるところによるものとする。

9 広告内容の審査について

- (1) 広告の掲載に当たっては、内容等の審査を行うための期間を考慮し、市に広告案の見本を提出すること。
- (2) 広告案の見本及び同意書の提出後、市において内容審査を行い、結果を通知する。このとき、市は必要に応じて修正等の措置を求めることができ、事業者は速やかに対応しなければならない。
なお、修正等に係る費用は、事業者が負担すること。

10 広告内容の責任について

- (1) 広告内容等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。
- (2) 事業者は、広告内容等が第三者の権利を侵害するものではないこと及び広告内容等に関わる財産権の全てについて合理的な権利処理が完了していることを保証することとする。
- (3) 市に対して、第三者から広告に関連して損害を被ったという請求がなされた場合は、事業者の責任及び負担において解決するものとし、市は責任及び負担を負わない。
- (4) 広告の放映に当たっては、当該広告が民間事業者等の広告であることを明確にするため、モニター等に広告であることを注記することとする。
また、必要に応じて広告の内容に関する責任の帰属に関すること、その他必要な事項についても注記することとする。

【例】「厚木市は自主財源を確保するため、広告掲載事業を行っております。」

11 契約の締結及び経費負担等

- (1) 事業の実施に当たっては、厚木市広告付き番号案内表示機等設置事業契約を締結することとする。
- (2) 本事業に関する一切の費用（機器等の設置・運営・維持管理及び撤去、広

告主の募集・広告の制作その他広告事業の実施にかかる費用、その他全ての費用）は、事業者が負担することとする。

12 その他

(1) 設置場所の変更等

機器等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、設置場所の変更及び増設を行うことがあるものとする。移設等に伴う費用は事業者の負担とする。

(2) 管理責任者の配置

システム等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。

(3) 秘密の保持

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。

(4) 損害賠償

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、事業者がその損害を賠償しなければならない。

(5) 設置の中止

市は事業者が協定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。

(6) 疑義

本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて市と事業者が協議して定める。また、システム等の円滑な運用を図るため、協議後は記録簿を作成し、相互に確認すること。