

1. 業務名

西都市役所窓口業務広告付き窓口番号案内システム設置業務

2. 業務の目的

西都市役所窓口業務広告付き窓口番号案内システムは、来庁者の混雑緩和及び待ち時間の最適化、市民に分かりやすく優しい窓口を志向し、より良い市民サービスの向上を目的として導入するものである。

3. 設置する機器等の仕様

(1) 設置場所

宮崎県西都市聖陵町2丁目1番地 西都市役所1階フロア

※設置場所は、提案内容に明示し、候補者決定後、協議の上決定する。

(2) システムの構成及び機能

システムの構成及び機能については次のものを基本とする。

①発券機1式（発券プリンタ含む）

(ア) 発券画面は階層式に対応しており最大3階層まで設定可能で最大30業務以上に対応していること。また、複数の業務を一度に選択し同一番号にて発券できること。

(イ) 画面表示は日本語の他に英語・中国語・韓国語・ベトナム語に対応しており発券されるカード印字も多言語対応していること。

(ウ) タッチパネルによる操作方式で、表示ディスプレイ部分は各業務別に表示し、業務数、業務名の変更が任意に設定できること。

(エ) 発券番号帯は3桁以上の発券ができ、2枚発券ができること。

(オ) 専用の外部発券プリンタと連動し発券できること。

(カ) 業務終了後に発券ができないようにするために業務終了画面の表示ができること。なおその状態でも呼出動作はできることとする。

(キ) 呼出案内で使用する窓口数の設定及び変更が職員による容易な操作で設定ができること。

(ク) 発券から受付、窓口対応、対応完了までの待ち時間集計機能があること。

(ケ) 統計データは、総発券枚数・時間別の発券枚数・各業務別の呼出人数・平均待ち分・最大待ち分などが取れること

②受付系制御端末用パソコン 1台

機能及び用途等：

(ア) 案内用モニターに転写させるためのPCで執務室内において窓口全体の呼出状況がリアルタイムにPC上で確認できること。

- ③バックヤード系制御端末パソコン 1台、バックヤード用モニター 1台（43インチ以上）
- (ア) 業務毎の待ち人数や最大待ち時間・最新の受付番号・処理件数の情報が確認できること。
 - (イ) 発券した時に執務室内で音と光でわかるようにすること。
- ④操作機 3台
- ・機能等：
 - (ア) 無線通信により発券機等他の機器と連動させること。
 - (イ) 操作器上の液晶表示で、業務別の呼出し番号及び待ち人数が確認できること。
 - (ウ) 順番呼出し以外に、再度呼出し、不在者保留、処理保留、取消等の操作ができること。
 - (エ) 任意に入力した番号も呼出し可能であること。
 - (オ) 来庁者がカードを取らずに直接窓口に来られても券なし処理ボタンにより、正確に処理件数がデータ反映されるものとする。
 - (カ) ログイン時に窓口番号・担当業務を選択し窓口担当者専用端末として使用可能であること。なお稼働中でも窓口番号・担当業務を容易に変更が可能であること。
 - (キ) 1台の操作器からすべての業務の呼出しができること。
- ⑤案内表示モニター（受付用） 43インチ以上×1台
- ・機能等：
 - (ア) 操作器からの番号呼出し操作に連動したポップアップ表示を有し、呼出案内が分かりやすい画面であること。なおポップアップ画面表示には窓口番号と3桁以上の呼出し番号の表示がされることとする。
 - (イ) 保留された受け付け番号が一覧で表示され、業務毎・窓口毎に現在受付している受け付け番号や窓口番号、及び待ち人数の表示がされる仕様であり、それぞれのコンテンツに対して設定を行うことができること。
 - (ウ) 呼出し案内表示と連動して音声出力による呼出し案内が可能であること。
- ⑥交付系制御端末用パソコン 1台、交付用呼び出しモニター 1台（43インチ以上）
- 交付用モニターを制御するためのPCで執務室内において、受付番号を表示させることができるものとする。また操作と連動したポップアップ表示を有し、一画面に20個の呼出表示ができるものとする。
- ⑦広告付き行政情報モニター1台以上
- (ア) 機器は場所を取らないもので、モニターの放映部分は43インチ以上とし、画面表示サイズは、協議の上決定するものとする。
 - (イ) 放映時間は、平日の午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、窓口延長または休祝日に業務が実施された場合は、時間を延長する。
 - (ウ) 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。
 - (エ) 全放映枠のうち、一定程度の行政情報枠を確保すること。

(オ) 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。
ただし、放映する映像は、あらかじめ市の審査を受けるものとする。

⑧その他機能

将来的に同一の受付番号で各課を跨ぐ渡り機能（複数発券機能）の利用が可能であること。
(例) 1番目の窓口の受付番号にて2番目・3番目窓口の受付及び呼出が可能。

4. 広告の審査、放映条件等

(1) 次の各号のいずれかに該当する広告は、放映しない。

- ①風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（昭和23年法律第122号）第2条に規定する営業に該当するもの及びこれに類するもの
- ②貸金業法（昭和58年法律第32号）第2条第1項に規定する貸金業に該当するもの
- ③法令等に違反するもの又はそのおそれがあるもの
- ④公序良俗に反するもの又はそのおそれがあるもの
- ⑤人権侵害となるもの又はそのおそれがあるもの
- ⑥政治活動、宗教活動及び個人の宣伝に係るもの
- ⑦意見広告又は名刺広告
- ⑧その他放映することが不相当と市長が認めるもの

(2) 広告付き行政情報モニター等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、承諾を得ること。

(3) 掲載する広告の募集に当たり、システム提供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ることのないよう十分配慮すること。

5. 緊急時・維持管理等の対応

(1) 事業者は、システムの円滑運営に資するため、定期的な点検、清掃等を行うとともに、必要に応じて消耗品の補充を行うこと。

(2) 事業者は、システムに故障や不具合が生じた場合、現場での点検・修理や同等機器との代替を行うなど、速やかに問題を解決できる体制を整備すること。

6. 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、別途指定する日までに職員に対し、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。

7. 費用負担等

設置機器類の調達・設置等並びに広告の募集等及び研修等に係る費用は事業者の負担とする。また契約の解除等による機器の撤去、原状回復費用についても同様とする。

8. その他

(1) 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、設置場所の変更及び増設を行うことがあるものとする。

(2) 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。

(3) 秘密の保持

システム提供者は、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

システム提供者が業務の実施に伴い、第三者に損害を及ぼしたときは、システム提供者がその損害を賠償しなければならない。

(5) 設置の中止

市はシステム提供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

本仕様書及び協定書等に定めのない事項については、必要に応じて市とシステム提供者が協議して定める。また、システム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。