

松山市広告付き窓口案内システム導入事業 仕様書

1. 概要および目的

窓口案内システム（以下「システム」という。）の更新を行うとともに、広告および市政情報を放映する広告事業を行うことで、自主財源の確保を図る。また、システムの機能を強化し、更なる市民サービスの向上を目指す。

2. 事業内容

- (1) 既存システムの撤去および処分
- (2) 新規システムおよび広告モニターの設置
- (3) 事業期間中の保守運営および維持管理、事業期間終了後の撤去および原状回復
- (4) 松山市において事業を行う民間企業等の広告主の募集
- (5) 行政情報と広告を併せた番組の作成・放映
- (6) 掲載する広告内容に係る対応
- (7) 職員に対する操作研修および機器調整の実施
- (8) その他本事業の実施に関し必要と認める業務

3. システム運用開始日

市と事業者が協議の上、決定する日とする。(令和2年11月2日(月)予定)

4. 事業期間

システムの運用開始日から5年間とする。

5. システム等の仕様

(1) 機器構成

- |                    |     |          |
|--------------------|-----|----------|
| ①受付番号札発券機          | 2台  |          |
| ②呼出操作機(窓口職員用)      | 25台 | (予備2台含む) |
| ③呼出操作機(フロアマネージャー用) | 3台  |          |
| ④受付窓口用番号表示装置       | 21台 |          |
| ⑤受付情報表示モニター        | 2台  |          |

1台は既存と同等の65インチ程度とすること。もう1台の規格、設置場所、設置方法等の詳細については、市と協議の上決定するものとする。

- |             |    |  |
|-------------|----|--|
| ⑥交付番号呼出機    | 1式 |  |
| ⑦交付番号呼出モニター | 1台 |  |

既存と同等の65インチ程度とすること。

- ⑧ 広告付き行政情報案内モニター 2台  
設置台数2台のうち1台は受付情報表示モニターおよび交付番号呼出モニターと同等の65インチ程度とする。もう1台についてはそれ以下のサイズとするが、規格、設置場所、設置方法等の詳細については、市と協議の上決定するものとする。
- ⑨ 執務室用モニター 3台  
モニターは既存と同等の32インチ程度とすること。
- ⑩ 呼出用マイク 6台
- ⑪ その他音響設備等

## (2) 機能

### ① 受付番号札発券機

- (ア) 番号は4ケタとし、「0001～9999」まで付番できること。  
ただし、使用する番号については設定により選択できること。
- (イ) 1画面に8以上の発券業務が設定でき、業務ごとに発券できること。また、使用しない業務を表示させないことができること。
- (ウ) 業務ボタンの名称を多言語に切替できること。
- (エ) 番号札に受付番号、発券年月日、発券時間、発券業務、二次元バーコード、バーコード等が印刷できること。
- (オ) 番号券は、1つの呼出番号につき必要に応じて2枚発券できること。
- (カ) 二次元バーコードを使用し、インターネット上で待ち人数等リアルタイムの窓口混雑状況を確認することができること。また、番号券を持った者が、その番号の前に何人待っているかを確認できること。
- (キ) 設置後においても、必要に応じ職員が容易に表示内容を設定変更できること。
- (ク) 床置きの場合は、転倒防止策を講じること。
- (ケ) 液晶タッチパネル式であること。
- (コ) 受付件数や待ち時間等のデータが集計できること。
- (サ) 各業務別の待ち人数を表示できること。
- (シ) 業務区分に応じて番号が重複せず付番できること。
- (ス) その他詳細については、協議の上、決定するものとする。

### ② 呼出操作機器（窓口職員用）および

### ③ 呼出操作機（フロアマネージャー用）

- (ア) 操作が容易であること。
- (イ) 受付番号札発券機で登録した全発券業務区分の呼出番号についてすべての受付窓口の機器で呼出ができること。また、職員ごとに任意の業務区分を選択して

呼出ができること。

- (ウ) 発券番号を昇順に呼出ができること。また、任意の番号を選択して呼出ができること。
- (エ) 呼出番号の保留又はスキップができ、事後に再度の呼出ができること。
- (オ) 呼出番号の呼出前に取り消しができること。また、事後に再度の呼出ができること。
- (カ) その他詳細については、協議の上、決定するものとする。

#### ④受付窓口用番号表示装置

- (ア) 呼出に応じて、当該装置の市民側に呼出中の整理番号が表示されること。
- (イ) 呼出中の整理券番号の表示部分を点滅表示し、確認しやすくなるようにすること。
- (ウ) 当該装置の職員側で、待ち人数等の表示ができること。
- (エ) その他詳細については、協議の上、決定するものとする。

#### ⑤受付情報表示モニター

- (ア) 呼出に応じて、呼出中の番号および窓口番号が隣接して表示されること。
- (イ) 不在者の呼出番号を一覧表示できること。
- (ウ) 呼出に応じて呼出中の番号および窓口番号を音声等で出力できること。
- (エ) モニターの取付は、来庁者に配慮した角度や見え方等、最終調整をすること。  
また、設置の際は安全性に配慮し、機器が設置箇所に確実に固定されるよう適当な措置を講じること。
- (オ) 呼出中の整理番号および受付窓口番号が、呼出時にピックアップして画面上で大きく表示できること。
- (カ) その他詳細については、協議の上、決定するものとする。

#### ⑥交付番号呼出機および

#### ⑦交付番号呼出モニター

- (ア) バーコードリーダーの読み取りおよびテンキー等の入力により、番号をモニターに表示または取り消しができること。
- (イ) 表示する番号について、一画面に16件以上を一覧表示できること。
- (ウ) 表示する番号の総数は、任意又は自動で指定する数に設定できること
- (エ) 番号を、音声およびチャイムなど2種類以上の音声等で出力できること。またその音声出力の有無等の調整が容易にできること。
- (オ) モニターの取付は、来庁者に配慮した角度や見え方等、最終調整をすること。  
また、設置の際は安全性に配慮し、機器が設置箇所に確実に固定されるよう適当

な措置を講じること。

- (カ) 呼出時に当該番号をピックアップして画面上で大きく表示できること。
- (キ) その他詳細については、協議の上、決定するものとする。

#### ⑧ 広告付き行政情報案内モニター

- (ア) 市民課フロア全体の雰囲気考慮した色合い、デザインとすること。
- (イ) 電源は、タイマー等により主電源からの操作ができるものとし、日付、曜日、時間単位で管理できるものとする。
- (ウ) モニターの取付は、来庁者に配慮した角度や見え方等、最終調整をすること。  
また、設置の際は安全性に配慮し、機器が設置箇所に確実に固定されるよう適当な措置を講じること。
- (エ) その他詳細については、協議の上、決定するものとする。

#### ⑨ 執務室用モニター

- (ア) 発券業種ごとの待ち人数、待ち時間等、混雑状況を確認できるものとする。

#### ⑩ 呼出用マイク

- (ア) 音声はスピーカー等を通して伝達できること。

#### ⑪ その他

- (ア) 番号呼出等の音声アナウンスが、1階フロア内どこにいても聞こえるよう音響設備を整えること。
- (イ) 執務室用モニターとは別に、窓口状況を確認できる端末等を用意すること。
- (ウ) 呼出の順番が近づいた来庁者に呼出が近いことを知らせるメールを自動配信できること。
- (エ) 発券用のロール紙等、受付窓口で使用する交付番号札およびクリアファイルなどのシステムの稼働に必要な消耗品は無償で提供すること。
- (オ) その他詳細については、協議の上、決定するものとする。

### (3) 稼働時間

松山市の休日を定める条例（平成3年条例第24号）に規定する休日を除いた日（木曜日を除く）の午前8時30分から午後5時までとし、木曜日は午前8時30分から午後7時までとする。また、毎月第二土曜日は午前8時30分から午後5時までとする。ただし、年度末の臨時開庁等に伴い、臨時に変更できるものとする。

(4) 設置場所

愛媛県松山市二番町四丁目7番地2 松山市役所本館1階市民課

(5) 発券数見込み

平成30年度実績 総発券枚数 104,874枚

(1枚につき複数人の受付をする場合があるため、来庁者数と一致するものではない)  
なお、デジタル・ガバメント閣僚会議(令和元年6月4日)で決定された「マイナンバーカードの普及とマイナンバーの利活用の促進に関する方針」により今後來庁者が増加する見込みである。人口50万人である本市の業務が支障なく行えるように配慮すること。

6. 提案について

5. システムの等の仕様中(2)機能に定めのない事項についても、より良い市民サービスにつながる有益な機能があれば、3項目以内で提案を求める。

7. 広告等の放映

- (1) 放映時間はシステムの稼働時間とする。
- (2) 音声の出力はしないものとする。
- (3) 放映する広告の内容については「松山市広告事業実施要綱」および「松山市広告掲載基準」を遵守するとともに、広告の内容についての責任は、全て事業者が負うものとする。
- (4) 事業者は、広告主の選定および広告の内容について事前に本市の審査を受け、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、本市の指定する期日までに提出しなければならない。
- (5) 掲載する広告の募集にあたり、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ないよう十分配慮すること。
- (6) 全放映枠のうち、一定程度の行政情報枠を確保すること。
- (7) 行政情報の放映については、市から提供する素材を基に編集すること。また、来庁者の待ち時間(5~15分)を考慮した放映サイクルとし、詳細については本市と協議の上決定するものとする。

8. 広告付き行政情報案内モニターの設置許可

広告付き行政情報案内モニターの設置にあたっては、地方自治法(昭和22年法律第67号)第238条の4第7項の規定による行政財産の目的外使用許可を受けなければならない

い。

## 9. 事業者の負担

### (1) 経費負担

- ①事業者は、システムの設置、撤去、運営、保守点検および維持管理に必要な経費（運営に係る消耗品を含む）ならびに広告主の募集、広告の制作、放映、その他本事業の実施に要する全てを負担する。
- ②事業者は、広告付き行政情報案内モニターの設置にあたり、松山市行政財産の使用料徴収条例（昭和45年条例第21号）第2条に基づき算出した金額を本市に納入すること。
- ③事業者は、電気使用料として、市が広告付き行政情報案内モニターの消費電力等に応じ算出した額を本市に納入すること。ただし、広告付き行政情報案内モニター以外の機器に係る電気使用料はこの限りではない。

### (2) 保守点検および維持管理等

- ①事業者は、システムの運用に支障が生じないように定期的に保守点検等を行うこと。
- ②故障・障害発生時には松山市内の対応拠点から、1時間以内に現場に参集すること。
- ③事業者は、システムが毀損、汚損又は消失したときは、速やかに復旧又は代替機の設置等の適切な措置をとること。この場合において、当該措置に要する経費は事業者の負担とする。
- ④本市職員からの問い合わせ等に対して速やかに対応すること。

### (3) 研修の実施

- ①システムの操作マニュアルを作成するとともに、本市が別途指定する日までに職員に対し研修を実施すること。（休日または夜間の2時間以内で3回程度実施見込み。）
- ②システムを使用する職員等からの要請に応じ、電話や電子メール等により必要な助言を行うこととし、そのための体制を確保すること。
- ③システムのバージョンアップ等があった場合には、変更箇所の操作マニュアル等を提供すること。

### (4) スケジュール

システムの設置、調整および職員研修など、運用開始までに必要なことを行うのに十分なスケジュールを立てること。

## 10. その他

### (1) 設置場所等

システムの設置場所は、庁舎内の施設およびシステムに支障が無いように考慮すること。

### (2) 管理責任者の配置

事業者は、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

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。また、事業者は、業務遂行にあたっては、個人情報取扱特記事項(別記1)およびセキュリティ要求事項(別記2)を遵守すること。

(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、事業者が契約書の規定に違反していると認めた時は、システム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は、その都度、事業者と本市が協議して決定するものとする。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第 1 事業者は、この契約による事務を処理するに当たっては、個人情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号。以下「番号利用法」という。）第 2 条第 8 項に規定する特定個人情報を含む。以下同じ。）保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、関係法令に従い、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第 2 事業者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後も、同様とする。

(従事者の明確化)

第 3 事業者は、この契約による事務に従事する者を明確にし、本市から求めがあったときは、本市に報告しなければならない。

(従事者への周知)

第 4 事業者は、この契約による事務に従事する者に対し、在職中及び退職後においても、この契約による事務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないこと、これに違反した場合は、番号利用法又は松山市個人情報保護条例（平成 16 年条例第 29 号）の規定に基づき処罰される場合があることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

(従事者への監督及び教育)

第 5 事業者は、この契約による事務に従事する者に対し、個人情報の適正な取扱いについて監督及び教育を行わなければならない。

(収集の制限)

第 6 事業者は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、その目的を明確にし、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

(使用等の禁止)

第 7 事業者は、本市の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を当該事務の処理以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(安全確保の措置)

第 8 事業者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失及び毀損の防止そ



の他の安全確保の措置を講じなければならない。

(持ち出しの禁止)

第9 事業者は、この契約による事務を処理するために必要な範囲を超えて、事業者がこの契約による事務に係る個人情報を取り扱っている事業所その他の場所から個人情報を持ち出してはならない。

(複写等の禁止)

第10 事業者は、本市の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務を処理するために本市から引渡しを受けた個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第11 事業者は、本市の承諾があるときを除き、この契約による事務における個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。

(資料等の返還等)

第12 事業者は、この契約による事務を処理するために本市から引渡しを受け、又は事業者が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに本市に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、本市が別に指示したときは、当該指示した方法により処理するものとする。

(報告義務)

第13 事業者は、本市から求めがあったときは、この契約の遵守状況について本市に対して報告しなければならない。

(事故報告義務)

第14 事業者は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに本市に報告し、その指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後も、同様とする。

(取扱要領等の作成)

第15 事業者は、個人情報の適正な管理の確保を図るため、個人情報の取扱いに関する要領等を作成し、本市に報告しなければならない。ただし、本市が必要でないとした場合は、この限りでない。

(実地調査)

第16 本市は、必要があると認めるときは、この契約の遵守状況を確認するために必要な範囲内において、事業者のこの契約による事務に係る個人情報の取扱いについて実地に調査をすることができる。

(勧告)

第17 本市は、事業者のこの契約による事務に係る個人情報の取扱いが不相当と認めるときは、

事業者に対し、必要な措置をとるべき旨を勧告することができる。

(契約の解除及び損害賠償)

第18 本市は、事業者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。

(漏えい等が発生した場合の責任)

第19 事業者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損その他の事態が発生した場合において、その責めに帰すべき理由により本市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

## セキュリティ要求事項

### (基本的事項)

第1 事業者は、この契約を遂行するにあたっては、「松山市情報安全対策指針（情報セキュリティポリシー）」を遵守するとともに、以下の事項について適正に取り扱わなければならない。

### (外部委託のアクセス)

第2 事業者は、本市の情報、情報システム及び情報処理施設に委託業者がアクセス等する場合は、事前に方法等を報告し、本市の承認を得なければならない。ただし、本市は、必要に応じて本市の情報、情報システム及び情報処理施設へのアクセス等の停止または方法等の変更を求めることができるものとする。

### (必要事項)

第3 事業者は、この契約を遂行するにあたり、必要に応じて次の事項を考慮しなければならない。

- ①業務の実施にあたっては、事業者の職員等が関連法令、規制に違反した場合は、当該従事職員、責任者、データ保護管理責任者及び事業者が連帯して責任を負うものとする。
- ②事業者は、本市の重要な情報資産へのアクセス及び使用を許可する情報資産等を許可された者のみに制限するための物理的、論理的な管理対策等を講じなければならない。
- ③事業者は、事業者の所有するハードウェアまたはソフトウェアを本市の所有する装置及び設備で使用する場合は、事前に本市の承諾を得なければならない。
- ④本市は、業務上必要な場合には、事業者及び事業者の再委託事業者に対して監査することができる。ただし、この場合において、本市は、監査の結果を事業者に通知するものとする。
- ⑤事業者は、この業務の実施にあたり、コンピュータウィルス及び不正ソフトウェアからの保護を確実にするための安全管理対策等の措置を講じなければならない。
- ⑥事業者は、この業務の実施にあたり、ハードウェアやソフトウェアの取り付け・導入・保守に際し、事前に本市の承諾を得るとともに、適正な管理対策及び安全性等の措置を講じなければならない。
- ⑦事業者は、業務上必要に応じて、知的財産権及び著作権の保護等に努めるとともに、適正な管理対策等の措置を講じなければならない。

### (事故等報告義務)

第4 事業者は、このセキュリティ要求事項に違反及び事故等に関する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに本市に通知するとともに原因並びに被害を調査し、報告しなければならない。

### (要求事項に定めのない事項)

第5 事業者は、このセキュリティ要求事項に定めのない事項において疑義が生じた場合は、本市・事業者協議のうえ定めるものとする。