

松山市広告付き窓口案内システム導入事業 仕様書

1. 概要及び目的

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、広告及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及び処分
- (2) 新規システムの構築及び広告モニター等の設置
- (3) 事業期間中の保守運営及び維持管理、事業期間終了後の撤去及び原状回復
- (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及び機器調整の実施
- (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

令和8年1月下旬（予定）

今年度、当課ではフロアリニューアルを予定しており、令和8年1月下旬の運用開始を目指して進めている。当該事業は、フロアリニューアルと連動して運用を開始する予定であるため、詳細な運用開始日については受注者と調整した上で決定する。

4. 運用期間

システムの運用開始日から5年間（60ヶ月）とする。

5. システム等の仕様

(1) 機器構成等

①機器台数

別紙「機器一覧表」のとおり

②その他

(ア) 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。

- (イ) 受託者は、本事業に際し、新たに上記機器等を設置すること。設置する機器等は、新品を使用することを原則とするが、現在、当該施設に設置している機器等以外で、必要なメンテナンスを行い、本仕様の要件を満たしているものであれば使用可能とする。

(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12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、日本語を含め7言語以上の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) 発券された際、呼出操作機（窓口職員用）側に音声が出ること。
- (キ) 二次元バーコードを使用し、12以上の発券業務ごとに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。
- (ク) インターネット上で12以上の発券業務ごとに事前予約ができること。また予約できる枠の数や30分単位での時間、業務の設定は職員が容易に設定変更できること。
- (ケ) 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。
- (コ) 床置き式の場合は、転倒防止策を講じること。
- (サ) 液晶タッチパネル式であること。
- (シ) 受付件数や待ち時間等のデータが集計できること。
- (ス) 各業務別の待ち人数を表示できること。
- (セ) 業務区分に応じて番号が重複せず付番できること。
- (ソ) 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）及び

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、窓口ごとに任意の業務区分を選択して呼出ができること。

- (ウ) 多言語で発券した番号を日本語以外の多言語で呼出ができること。
- (エ) 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。
- (オ) 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。
- (カ) 一度呼出した後、何回でも別の窓口へ呼出番号をわたすことができること。
- (キ) 呼出番号の呼出前に取消しができること。また、事後に再度の呼出ができること。
- (ク) 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) 各窓口にどの業務の待ち人数を表示するか、職員で設定できること。
- (オ) その他詳細については、協議の上、決定するものとする。

⑤受付情報表示モニター

- (ア) 呼出に応じて、呼出中の番号及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及び窓口番号を音声等で出力できること。
- (エ) 発券時の言語が日本語以外の多言語の場合は、日本語又は英語で音声出力ができること。
- (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) 呼出中の整理番号及び受付窓口番号が、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。
- (キ) その他詳細については、協議の上、決定するものとする。

⑥交付番号呼出機及び

⑦交付番号呼出モニター

- (ア) バーコードリーダーの読取り及びテンキー等の入力により、番号をモニターに表示又は取消しができること。
- (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、音声及びチャイムなど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을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及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

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

令和6年度実績 総発券枚数 126,811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)

6. 提案について

より良い市民サービスにつながる有益な機能等があれば、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」及び「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、広告主の選定及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当たっては、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。

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、保守点検及び維持管理に必要な経費（運営に係る消耗品を含む。）並びに広告主の募集、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当たり、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。
- ④事業者は、自らが提案した3点について、実施に要する全ての経費を負担する。

(2) 保守点検及び維持管理等

- 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、システムがき損、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本市職員からの問合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（休日又は夜間の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、調整及び職員研修など、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、庁舎内の施設及びシステムに支障がないように考慮すること。

(2) データの消去

既存システムの処分の際、機器に格納されていたデータを安全かつ完全に消去すること。なお、その方法は、物理破壊（磁気破壊＋穴あけ）方式とし、対象機器の物理破壊前後の写真を付属し、データ消去証明書を納品することとする。

また、事業期間終了に伴う新規システムの撤去の際にも、同様の取扱いをするものとする。

(3) 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。

(4) 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、業務遂行に当たっては、個人情報取扱特記事項(別記1)及びセキュリティ要求事項(別記2)を遵守すること。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 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。