

伊丹市新庁舎広告付き窓口番号案内表示システム

設置事業仕様書

令和4年1月

伊丹市総務部デジタル戦略室

1. 事業概要

1.1 目的

本事業は、伊丹市新庁舎1階及び2階フロアの窓口及び待合ロビーに、来庁者の混雑緩和と待ち時間の快適化による市民サービスの向上及び本市の経費削減を目指し、広告付き窓口番号案内表示システム(以下、窓口システム)を提供いただける協定候補者を選定する。

1.2 事業内容

- (1)窓口システム(番号発券機、番号呼出機等)の設置
- (2)上記(1)の機器等の適正な維持管理及び消耗品の供給
- (3)職員に対する操作研修の実施
- (4)広告等を掲示できるモニタ(以下、広告放映モニタ)の設置
- (5)広告放映モニタの広告枠に掲出する事業者等の広告主を募集し、広告を掲載することで得られる広告収入により、本事業の費用を賄うものとする

1.3 窓口システムの設置場所・設置期間・広告放映時間

窓口システムの設置場所・設置期間・広告放映時間は原則、下記のとおりとする。なお、詳細については、協定候補者決定後、本市と協議の上、決定する。

設置場所	伊丹市千僧1丁目1番地 伊丹市新庁舎1階及び2階レイアウト図(別紙1, 2を参照)
設置期間	5年間(運用開始時期は令和4年11月28日を予定)
広告放映時間	市役所開庁日 9時から17時30分まで ※窓口延長実施日あるいは土曜・日曜・祝日等に開庁する場合、(一部/全部を)運用する可能性あり

1.4 窓口システム導入および運用開始

窓口システムの導入及び運用開始にあたっては、原則、次に掲げるスケジュールを遵守しなければならない。詳細は本市と協定候補者の間で協議の上、決定する。

- | | |
|----------------|---------------------|
| (1)窓口システム調整その他 | 協定締結(令和4年4月)～令和4年9月 |
| (2)窓口システム導入・設置 | 令和4年10月※ |
| (3)窓口システム操作研修 | 令和4年11月上旬から中旬 |
| (4)窓口システム本番運用 | 令和4年11月28日運用開始(予定) |

※原則、竣工後の作業とするが、本市と協議の上で竣工前の作業も可とする。

2. 機能概要


本市が想定している番号発券機の運用イメージ及び証明書等の交付に係る運用イメージを別紙3に示す。本市が要求する窓口システムの調達・維持・運用方法、広告及び行政情報の表示方法等に関する要求条件を満足し且つ、最適な窓口システムを提案すること。但し、番号案内表示モニタ(市民用、職員用)及び交付番号呼出表示モニタについては、本市が設置したモニタを利用すること。

本市が想定する機器類は以下のとおりとするが、各台数については必要最低限としているため、本仕様書に明記していない事項についても、必要な機器及び作業等があれば提案に含めること。また、最終的な調達内容の詳細については、本市と協定候補者との協議の上、決定するものとする。

(1)番号発券機(設置台含む) <必要最低台数 7台>

来庁者の手続内容に応じて番号札を発券する機器で、必要な機能を下表に示す。

No.	項目	内容
1	基本機能	番号札の利用範囲について、別紙1及び別紙3に示すとおり、同一番号で引き続き他の窓口で受付できる機能(わたり機能)を有すること。但し、システム上の制約等で実現できない場合、市民課窓口から福祉/税・こどもの窓口へ「わたり機能」を実現する提案も可とする。 ※生活支援の窓口について、原則「単独機能」を想定しているが、「わたり機能」とする提案も可とする。
2		発券した時点で、番号案内表示モニタ(市民用、職員用)に待ち人数等のデータを連係すること。
3		来庁者にわかりやすく便利なタッチパネル方式を採用し、番号札を発券できること。また、タッチパネルに抗ウイルス・抗菌タイプの保護フィルムを貼る等、感染症対策を施すこと。
4		番号札は、業務ボタン毎に必要なに応じて 2 枚綴り発券できること。
5		タッチパネルの1画面に12業種以上のメニューを表示できること。また、類似業種をグループにまとめることができ、階層別にメニューを表示できること。
6		日本語を含め、英語、中国語、韓国語の多言語表示が可能であること。
7		設置場所に応じて転倒防止等に配慮した設置台等を用意し、操作しやすい高さに設置すること。
8		通常期・繁忙期・土日開庁日など、カレンダー機能によってタッチパネルのメニュー表示を変更できること。

No.	項目	内容
9		業種別に、担当窓口別の通し番号及び呼出待ちの人数を表示することができること。
10		業種別に番号範囲(4桁の設定が可能なもの)の設定ができ、呼出が可能なものであること。
11		番号札の印刷は、業務内容・受付番号・発券日時・メッセージ・QRコード等が印刷できること。
12		執務室にいる職員が発券されたことに気づくよう、発券の際、音を出すこと。
13		受付終了時に発券をストップできる終了画面を表示すること。また、業務ボタン別の部分終了にも対応していること。
14		処理件数等の集計や待ち時間等の統計が取れ、CSV データ等で出力できる機能を有すること。
15		設定により発券ボタン名称・補助文言・番号カードの文言が業種ごとに容易に変更可能であること。また、運用後においても、容易に表示内容を変更できること。
16		発券画面の前に、本市からの注意喚起や案内したい内容を表示できること。
17		<p>庁舎内の美観及びユニバーサルデザイン、表示についてはカラーユニバーサルデザインに配慮したものであること。</p> <p>なお、具体的にイメージしていただくため、本市ホームページの新庁舎プロモーション動画等を参照して提案すること。</p> <p><URL> https://www.city.itami.lg.jp/SOSIKI/SOMU/anzenansinsekusuisinhan/tyousya/index.html</p> <p><QRコード></p> 
18	インターネットを介した待ち状況の確認	番号札のQRコードを読み取ることで、発券した番号の待ち状況を Web サイト(パソコンやスマホ)で確認できること。
19		Webサイトは本市のホームページにリンクを貼り、市民が来庁前に混雑状況を確認できること。
20	順番事前案内メール	呼出しの順番が近づいた来庁者に、呼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。

No.	項目	内容
21	予約機能	メール送信条件を設定できること。 ※例 「3組前、1組前、呼出時不在」の方にメール送信
22		メールアドレスの登録は、番号札に登録用のQRコードを記載するなど、来庁者自身で登録できること。
23		指定したWeb サイトから日時(当日含む)、業務名を指定して予約できること。
24		予約は個人情報を入力せず、メールアドレスのみで処理できること。
25		予約可能業務、各日時の予約可能数は、あらかじめ職員で自由に設定できること。
26		予約した当日は、窓口を設置している番号発券機で予約番号を使い、容易にチェックインできること。

(2)番号呼出機 <必要最低台数 49台>

窓口職員の操作により音声で番号札を呼び出し、担当窓口に来庁者を誘導するとともに、番号案内表示モニタ(市民用、職員用)に呼出番号や待ち状況等を表示するための機器で、必要な機能を下表に示す。なお、必要最低台数については、2つの窓口で1台の番号呼出機を利用することを前提として算出している。(別紙1参照)

No.	項目	内容
1	基本機能	呼出しても来ない方の番号を保留でき、保留した番号の一覧を確認し、保留番号を再呼出できること。
2		順番呼出、再呼出、任意番号呼出、番号取消し等の機能を有していること。
3		呼び出す前に、その番号が発券されてからの待ち時間を確認できること。
4		音声ボリュームの調整が簡単にできること。
5		業種別に番号範囲(4桁の設定が可能なもの)の呼出ができること。
6		呼出について、来庁者が分かりやすいように、音声を変えるなどの対応ができること。
7		発券せずに、選択した業務の受付処理ができること。
8		番号呼出機の接続は無線とし、不正アクセス防止などのセキュリティ対策を施すこと。
9	フロア案内機能	不在にした番号札について、発券した業務の待ち順番の任意の場所に戻せること。

No.	項目	内容
10		フロア案内時に聞いた内容を、呼出する窓口の担当者へ伝達できるような機能を有すること。
11		番号札を窓口での呼び出し前に削除・完了・交付への転送などができること。

(3)番号案内表示モニタ(市民用) <本市が設置 12台>

来庁者に対し業種別に窓口対応状況等を表示する機器で、必要な機能を下表に示す。但し、本市が設置するモニタ(55インチ<型番 PN-HY551>を想定し、天井からモニタを吊り下げる工事を本市が実施)を利用して必要な機能を実現すること。

No.	項目	内容
1	基本機能	本市が設置するモニタを利用するために必要な配線や機器を設置すること。
2		番号呼出機で自動又は手動選択した番号札の受付番号を表示するとともに、自動音声等により、窓口案内する機能及び音量調節機能を備えていること。 ※上記(1)(2)と関係すること。
3		番号表示が明瞭で、視認性に優れていること。

(4)番号表示モニタ(職員用) <本市が設置 10台>

職員に対し業種別に窓口対応状況等を表示する機器で、必要な機能を下表に示す。但し、本市が設置するモニタ(43インチ<型番 PN-HY431>を想定し、天井からモニタを吊り下げる工事を本市が実施)を利用して必要な機能を実現すること。

No.	項目	内容
1	基本機能	本市が設置するモニタを利用するために必要な配線や機器を設置すること。
2		職員向けに業務別待ち人数・時間等を表示できるものであること。 ※番号表示モニタ(市民用)と同じ内容も表示することも可 ※上記(1)(2)と関係すること
3		音声ボリュームの調整が簡単にできること。
4		番号表示が明瞭で、視認性に優れていること。

(5)市民課窓口の交付番号呼出機(バーコードリーダー付) <必要最低台数 2台>

証明書発行等の依頼を受けた窓口職員は、来庁者に交付番号(本市が準備)を手渡し、証明書等が準備できた時点で、来庁者が所持する番号札を交付番号呼出表示モニタに表示するとともに、音声等により窓口へ誘導するために必要な機能を下表に示す。

No.	項目	内容
1	基本機能	専用の番号発券機を設置せず、本市が準備する専用の番号札を利用する事務を想定している。職員にとって、便利で効率的な交付事務手続きを提案すること。
2		交付番号呼出入力装置は窓口カウンターに設置するものとし、テンキー・バーコードリーダー等により番号表示・番号削除等の入力ができること。
3		交付番号を自動音声で呼出し、表示されている番号を再度呼び出しできる機能を有すること。
4		交付番号は最低4桁まで設定可能とすること。
5		音声ボリュームの調整が簡単にできること。

(6)市民課窓口の交付番号呼出表示モニタ(市民用) <本市が設置 2台>

来庁者が所持する交付番号を表示する機器で、必要な機能を下表に示す。但し、本市が設置するモニタ(55インチ<型番 PN-HY551>)を想定、天井からモニタを吊り下げる工事を本市が実施)を利用して必要な機能を実現すること。

No.	項目	内容
1	基本機能	本市が設置するモニタを利用するために必要な配線や機器を設置すること。
2		交付番号呼出入力装置で自動又は手動選択した交付番号を表示／非表示するとともに、自動音声等により、窓口へ案内する機能及び音量調節機能を備えていること。 ※上記(5)と関係すること。
3		交付番号を20個以上表示できること。
4		音声ボリュームの調整が簡単にできること。
5		番号表示が明瞭で、視認性に優れていること。

(7) 広告放映モニタ <必要最低台数 提案>

企業広告・行政情報等を表示する広告放映モニタに必要な機能を下表に示す。

No.	項目	内容
1	基本機能	番号案内表示モニタ(市民用)と並べて設置するなど、市民にとって便利でわかりやすく、広告の価値を高められる最適な設置台数及び設置場所を提案すること。 なお、設置条件は本市と協議の上、決定すること。
2		モニタは、番号案内表示モニタ(市民用)と同型とすること。 ※本市と協議の上、決定すること。
3		モニタ1台に企業広告と行政情報等を併用で表示することを想定しているが、企業広告と行政情報を別々のモニタで表示する提案も可とする。 ※設置場所は本市と協議の上、決定すること。
4		モニタの設置に当たっては、本市と協議の上、必要な配線や機器を設置するとともに、落下・転倒防止等の安全対策を十分に講じること。

(8) 協定候補者の業務・保守等について

協定候補者の業務・保守等を実施するために必要な機能を下表に示す。

No.	項目	内容
1	業務内容	表示する広告を募集すること。
2		広告及び行政情報のコンテンツの作成・放映すること。 ※本市は行政情報制作のために必要な素材を提供する。
3		窓口システム関連機器等を設置すること。 ※電源/LAN ケーブル配線等の工事も含むこと。
4		協定期間中、窓口システム関連機器を保守管理すること。
5		協定期間終了後に設置機器を無償で撤去すること。
6		撤去場所を無償で原状回復すること。
7		発券機用のロール紙等、窓口システムを稼働させるために必要な消耗品を提供し、消耗・破損・紛失等により業務に支障が生じないように適宜補充すること
8	窓口システムの納入条件	納入する製品の構成や利用方法について、日本語で示したマニュアルを提供すること。

No.	項目	内容
9		納入した製品が要求条件を満足していないと判断した場合、本市と協定候補者との協議の上、無償で、本市の指示により要求条件を満足するための対応をとること。
10		本市の指定期日までに納品・設置すること。また、安定したサービスを提供できる状態とすること。
11	窓口システムの保守条件	本市からの問合せや障害受付は、すべて一元管理することとし、本市からの問合せ窓口を一本化すること。
12	(導入から5年間)	窓口システム関連機器設置にかかるメンテナンス、破損やトラブル時の対応など、一切の保守管理に関して、協定候補者の責任で解決すること。
13		導入した機器のハード故障の修復について、速やかに対応すること。
14		機器の設定・仕様等の問合せに対し電子メール、電話等で適切に対応すること。
15	広告に対する苦情等への対応	広告に対する苦情等への対応は、協定候補者の責任において解決すること。
16	職員へのシステム操作研修	導入装置の運用、操作方法に関して、当市職員への説明及び指導を実施すること。
17	その他	運用開始から5年間は撤退することなく、運用すること。
18		事業期間内に庁舎のレイアウトの変更、組織機構の見直し等、業務フローに変更があった時は、スムーズに窓口業務を行うことができるよう対応するものとし、それに伴い機器類の設置場所の変更や増設が必要となった場合、その費用等については本市と協議の上、決定すること。

(9) 広告及び行政情報の表示方法等について

広告及び行政情報の表示方法等に関する必要な機能を下表に示す。

No.	項目	内容
1	内容	広告内容に関しては、伊丹市広告掲載要綱及び伊丹市広告掲載基準を遵守すること。
2		広告内容に関しては、市の事前承認を得る前に協定候補者において審査すること。

No.	項目	内容	
3		広告掲載について、広告掲載の依頼文書と広告主からの納税調査に承諾するための書面を本市の指示により提出すること。	
4		市の事前承認を得た広告以外は放映不可とすること。広告内容を変更する場合も同様とする。	
5		広告の放映枠数・放映回数・管理等については、協定候補者決定後、協議の上決定すること。 ※本市では行政情報の掲出要望が多くなっている。行政情報の放映枠数について提案すること。	
6		広告主を募る場合、本市が募集しているような誤解を招かないものとする。	
7		広告の内容に関する問い合わせ、苦情及びその他に係る一切の責任は、協定候補者が負うものとし、速やかに問題を解決すること。	
8		本市の依頼に基づき、行政情報のコンテンツ(動画又は静止画)を作成すること。 ※本市は行政情報制作のために必要な素材を提供する。	
9		表示方法	広告は、動画又は静止画で表示することができ、複数の広告を表示できること。
10			休日窓口開設などの簡易な情報を、本市からの依頼により速やかに情報発信すること。
11		音声を発する広告は不可とすること。	
12		広告及び行政情報の表示時間は、各課の窓口業務時間とすること。(※1.3項を参照のこと)	

(10)その他

その他の必要な条件を下表に示す。

No.	項目	内容
1	その他条件	機器の管理や集計・統計等に必要なパソコンなどの周辺機器の他、接続ケーブル、固定用具等の必要なものを用意すること。
2		省スペース、省電力に配慮した機器を選定すること。
3		電源はAC100Vを使用すること。

No.	項目	内容
4		タイマー又は手動による電源のオン/オフができること。 ※職員負担にならないように提案すること
5		システムを運用するネットワークは独立したネットワークを構築するものとし、不正アクセス対策やコンピュータウイルス対策等のセキュリティ対策を講ずること。なお、ネットワークの構成の詳細については本市と協議の上、決定すること。
6		機器設置や配線工事等において、新庁舎本体工事期間(令和4年9月末まで)に施工を実施する場合は、別途本市及び本体工事施工者と協議を要すること。 また、当該期間の施工に際して安全等の統括管理は本体工事施工者となるため、出勤に係る労務や安全管理等は統括管理下において業務を行うこと。

3. 広告放映モニタの使用許可等

- (1) 協定候補者が広告等表示モニタを設置するときは、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、行政財産使用許可とし、広告料とは別に行政財産使用許可に係る使用料の納付が必要となります。
- (2) 本市が発行する納入通知書により、期日までに行政財産使用料及び電気使用料(実費相当額)を本市に支払うものとする。また、広告料を提案する場合も、同様に支払うものとする。

(参考例)55インチモニタ<型番 PN-HY551>を1台利用する場合の目安

◆行政財産使用料(使用料基準は令和4年1月時点)

横 1,209.6mm × 縦 680.4mm = 823,011.84 ≤ 1,000,000(1㎡)

【モニタに広告と行政情報を表示する提案】

176 円/表示面積1㎡ × 12 カ月 = **2,112円(年額)**

【モニタに広告のみ表示する提案(行政情報は別モニタで表示する提案)】

356円/表示面積1㎡ × 12 カ月 = **4,272円(年額)**

◆電気使用料(実費相当額)<見込み>

消費電力150W=150VA と仮定した場合、関西電力の公衆街路灯 A の単価(需要家料金<1契約>+小型機器料金)を参考に計算する。

(69.30円+586.88 円×(8時間÷24時間)×(20日÷31日))×12カ月
= **2,346 円(年額)**

4. その他

- (1) 協定候補者が事業の実施に伴い、第三者に損害を及ぼした時は、協定候補者がその損害を賠償しなければならない。
- (2) 協定候補者は、その権利を第三者に譲渡し、若しくは継承させ、又は権利を担保に供してはならない。また本事業の一部または全部を第三者に委託してはならない。ただし、やむを得ない理由があり、あらかじめ本市の了承を得た場合はこの限りではない。
- (3) 本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合は、本市と協定候補者が協議して決定する。

以 上