

四街道市新庁舎広告付き
番号案内システム設置等業務仕様書

(導入分)

四街道市
総務部窓口サービス課

四街道市新庁舎広告付き番号案内システム設置等業務（導入分）

1. 目的

番号案内システムを導入することで、新庁舎での来庁者の混雑緩和と円滑な案内を実現し、待ち時間の削減と快適化を図る。

2. 設置場所

千葉県四街道市鹿渡無番地

四街道市役所 新庁舎

1階 窓口サービス課・国保年金課・高齢者支援課・2階 課税課

※詳細は別紙図面参照

3. 機器設置時期

契約日の翌日から令和6年9月27日(金)まで(実際の機器設置は令和6年8月末以降)

※市と本業務を請け負う事業者（以下、「事業者」という。）が協議して決定

※システム運用開始日前までに、機器導入や操作研修を実施すること

4. 業務内容

- ① 番号発券機、案内表示モニター、番号表示機等からなる一般的な番号案内システム一式の導入
- ② 番号案内システム一式導入後における職員に対する操作研修の実施
- ③ その他本業務の実施に関し必要と認めるもの

5. 機器内訳・性能・留意点等

想定する機器類や仕様等は以下の通りとするが、設置台数や機器性能等は必要最低要件とし、事業者の提案事項とする。（※設置場所例については別添図面を参照）

事業者から本仕様書に記載された内容に代わる提案があれば評価する。その場合、提案事項についてシステムの詳細な配置、運用、台数等を含めて具体的に説明すること。

① 番号発券機

必要最低台数 2台（1階 1台・2階 1台）

ア 来庁者の手続内容に応じて4桁以上表示の番号札を発券できること。

イ 機器のディスプレイはタッチパネル式とし、各階ごとに市と協議の上決定した3種類以上の業務に対応し、各業務の待ち人数や多言語表示が可能であること。

ウ 発券する番号札については、2枚綴り発券（来庁者控え・職員控え）が可能なものとし、ミシン目や中央1点止め等、容易に切り離しが可能であること。また、

手続内容ごとの通し番号、発券年月日、発券時間、手続き内容名及び呼出用バーコード等の印字が可能であること。あわせて、発券した番号札を別手続内容にも転用できること。

エ 設置後でも必要に応じ、容易に表示内容を変更できること。

オ 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。また、来庁者の通行の妨げとならないよう配慮すること。

カ 処理件数等の集計や、待ち時間等の統計が取れ、編集・出力できる機能を有すること。

② 呼出操作端末（受付呼出用）

必要最低台数 27台

ア 簡易な操作で業務別に番号の呼出を行えること。

また、番号の再呼出、任意番号呼出、割込呼出、取消、保留、保留呼出等、呼出パターンの設定が行えること。

あわせて、1台の呼出操作端末（受付呼出用）で全ての業務の呼出ができること。

イ 番号の呼出を行うことで、番号札の業務別番号順に自動で「④番号表示機（受付呼出用）」及び「⑤番号案内表示モニター」に番号表示及び音声案内がされること。

また、番号の再呼出、任意番号呼出、割込呼出、取消、保留、保留呼出等、呼出パターンに連動して「④番号表示機（受付呼出用）」及び「⑤番号案内表示モニター」に番号表示や取消、音声案内がされること。

③ 呼出操作端末（交付呼出用・バーコードリーダー付き）

必要最低台数 2セット

ア 番号札に印字されたバーコードをバーコードリーダーで読み取ることができること。

イ 番号札に印字されたバーコードの読み取りや呼出操作端末（交付呼出用）の操作により、番号の呼出を行えること。

あわせて、番号の再呼出、任意番号呼出、取消、保留、保留呼出等、呼出パターンの設定が行えること。

ウ 番号の呼出を行うことで、指定の番号が自動で「④番号表示機（交付呼出用）」及び「⑤番号案内表示モニター」に番号表示及び音声案内がされること。

また、番号の再呼出、任意番号呼出、割込呼出、取消、保留、保留呼出等、呼出パターンに連動して「④番号表示機（交付呼出用）」及び「⑤番号案内表示モニター」に番号表示や取消、音声案内がされること。

④ 番号表示機

必要最低台数 13台（受付呼出用 12台・交付呼出用 1台）

ア 番号表示が明瞭で、視認性に優れたものであること。

イ 「②呼出操作端末（受付呼出用）」「③呼出操作端末（交付呼出用・バーコードリーダー付き）」と連動し、自動または手動選択した番号を表示し、自動音声等により窓口に案内する機能及び音量調整機能を有していること。

⑤ 番号案内表示モニター（受付呼出番号案内・交付呼出番号案内）

必要最低台数 5台（1階 3台以上・2階 2台以上）

ア 番号表示が明瞭で、視認性に優れたものであること。また、利用者から見やすい場所に設置すること。

イ 「②呼出操作端末（受付呼出用）」「③呼出操作端末（交付呼出用・バーコードリーダー付き）」と連動し、自動または手動選択した番号を表示し、自動音声等により窓口に案内する機能及び音量調整機能を有していること。

ウ 機器サイズは50インチ以上のものが3台以上、43インチのものが2台以上とし、薄型で場所を取らないものとする。設置方式は天井吊り下げ型を想定しているが、機器サイズや設置箇所、設置方法等詳細は市と協議の上決定する。

エ 不在等により保留となった番号が一括して表示できること。

オ 複数窓口での受付呼出、受付呼出から交付呼出を行う等、1つの番号で2回以上呼び出す場合は最終呼出内容が表示されること。

カ 受付呼出番号案内については、業務内容ごとの待ち人数を表示することができること。

キ 台数については、受付呼出番号案内・交付呼出番号案内を含めたものとする。各内訳については市と協議により決定する。

ク それぞれの機器設置後でも、必要に応じ、容易に画面表示の変更及び音量の調節ができること。

⑥ 職員用表示モニター

必要最低台数 3台（1階 2台以上・2階 1台以上）

ア 画面表示が明瞭で、視認性に優れたものであること。

イ 職員向けに業務別待ち人数・時間や最新受付番号等を表示できるものとする。

ウ 機器サイズは32インチ以上とし、薄型で場所を取らないものとする。機器サイズや設置箇所、設置方法等詳細は市と協議の上決定する。

エ それぞれの機器設置後でも、必要に応じ、容易に画面表示の変更及び音量の調節ができること。

⑦ その他

- ア 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ほか、接続ケーブル、固定器具、ルーター等システム使用に伴い必要となるものを用意すること。
- イ 省スペース、省電力に配慮した新品の機器を選定すること。
- ウ 設置箇所、台数及び設置方法等、詳細については、市と協議の上決定する。
- エ 機器等の設置にあたっては、施設の維持管理及び災害時の避難誘導の支障とならないよう配慮し、落下・転倒防止等の安全対策を十分に講じること。また、負担の少ない方法で確実に固定すること。
- オ 電源は、AC100Vを使用すること。
- カ 受付業務内容ごとの現在の待ち人数・最新の受付及び交付番号等が来庁者のスマートフォンやパソコンからリアルタイムで閲覧できること。また、インターネットから事前予約できる機能を備えること。
- キ インターネット環境、利用するネットワーク系やアドレス等、接続構成の詳細については、不正アクセス対策やコンピュータウイルス対策等の安全性を考慮し、市と協議により決定すること。
- ク 接続機器については、機器の種別毎に情報セキュリティ対策の必要性を市と協議の上、事業者が情報セキュリティ対策を講じること。
- ケ システムの導入及びネットワーク回線への接続にあたっては、同回線を使用する他の既設システムへの影響が生じないように、留意すること。やむを得ずネットワーク回線の保守停止等の影響が生じる場合、事前にスケジュールや方法について市と協議し、影響が最小限となるよう努めること。

6. 操作研修

- ① システム設置導入後に、システムを使用する職員に対し操作研修を実施すること。
- ② 導入するシステムの操作マニュアルを作成し、提出すること。

7. 完了報告

業務完了後、令和6年10月31日（木）までに別途下記書類を提出すること。

- ・ 設置機器一覧
- ・ 設置機器詳細（カタログ）
- ・ 設置図（位置、方法、写真等）
- ・ テスト結果報告書
- ・ 完了届

8. その他注意事項

- ① 機器導入については、市と事業者が導入内容及び日程について協議を行い実施すること。また、実施の際は事前に所定の立入手続きを行うこと。
- ② 事業者は、設置機器の落下、転倒等、本業務の実施に伴い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。そのため、損害賠償保険に加入する等の対応をとること。
- ③ 事業者は、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。また本業務の一部又は全部を第三者に委託してはならない。
但し、やむを得ない理由があり、予め市の了承を得た場合はこの限りではない。
- ④ 本仕様書、契約書等に記載する条件を遵守すること。条件に違反していると認めるときは、市は契約を解除し、システムの設置を中止することができる。
- ⑤ 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、市と事業者の協議の上業務を遂行するものとする。また、協議後は事業者が記録簿を作成し、相互に確認すること。