

豊川市役所本庁舎公共施設MAP広告、行事案内モニター広告及び広告付き番号案内表示システム設置運営業務に係る仕様書

豊川市本庁舎公共施設MAP広告、行事案内モニター広告及び広告付き番号案内表示システム設置運営業務に係る事業者選定のため一般競争入札を実施するにあたり、設置運営する機器及び業務に係る仕様を以下のとおり定める。

1 公共施設MAP広告

(1) 広告の種類

豊川市全域図に公共施設及び市内の企業・事業所・商店の広告が表示されたMAP広告

(2) 設置機器の設置数

公共施設MAP広告 1式

(3) 仕様等

ア 公共施設MAP広告

(イ) 設置場所は別添「豊川市役所1階平面図」及び「公共施設MAP広告詳細図」に示すとおりとする。

(ロ) 設置機器の大きさはH2200mm×W2250mm×D170mm以内とする。

(ハ) 豊川市全域図及び市役所周辺図等、公共施設一覧、広告枠で構成し、広告枠の構成は1／3以下とする。

(エ) 庁舎内の設備としてふさわしいデザインであること。

(オ) 色覚障害者に配慮した配色等でデザインすること。

(ホ) 広告画面は透明アクリル材等で保護されていること。

(ヲ) フレームの表面は、角R加工等の安全加工が施されていること。

(カ) 転落が発生しないよう確実に固定できるものであること。

(4) 設置費用等

製作、電源工事を含む取り付け、運営及び維持管理に係る費用については事業者の負担とする。

(5) 広告主の募集

広告主の募集は事業者において行う。

(6) 広告の内容等

ア 豊川市全域MAP

イ 市が指定する公共施設（約100施設）の名称、所在、電話番号、赤ちゃんの駅情報、避難所、AED、バリアフリー情報（※若干の施設数の増減に対応できること。）

ウ 広告欄として広告主の名称、所在地、電話番号（※企業広告の内容、デザイン等については、豊川市広告掲載基準を遵守すること。）

(7) その他の条件

ア 施設名称変更などの理由によるMAPの修正は、年1回事業者の負担により行う。なお、臨時の増減等についてはシール等により対応すること。

イ 使用期間が終了したときは、事業者の負担で撤去し、原状復帰すること。

2 行事案内モニター広告

(1) 広告の種類

市役所庁舎内会議室での行事案内、市内の企業・事業所・商店の広告、行政情報が表示されたモニター広告

(2) 設置機器の設置数

ア 行事案内モニター 1式

市役所庁舎内会議室での行事案内を表示するモニター及び機器

イ 広告及び行政情報放映モニター 1式

市内の企業・事業所・商店の広告及び行政情報が表示されるモニター及び機器

(3) 仕様等

行事案内モニター、広告及び行政情報放映モニター

(ア) 設置場所は別添「豊川市役所1階平面図」に示す範囲内とする。

(イ) 設置方法等については壁掛け、据付け方式など事業者の提案を認めるものとする。

(ウ) 42インチ以上であることとし、薄型で場所をとらないものであること。

(エ) 鋭利な突起物等がない安全加工を施すこと。

(オ) 落下、転倒等が発生しないよう確実に固定できるものであること。

(カ) 行事案内、行政情報を作成する専用のソフトウェア等があり、放映するカリキュラムを簡便に作成することが出来ること。

(キ) 全放映枠のうち、一定程度の行政情報枠を確保すること。

(ク) 行事案内予約入力機能、放映開始、終了時間での自動起動、終了機能の両方を備えていること。

(4) 設置費用等

製作、電源工事を含む取り付け、運営及び維持管理に係る費用については事業者の負担とする。

(5) 広告主の募集

広告主の募集は事業者において行う。

(6) 広告の内容等

ア 放映時間は市役所開庁日の午前8時30分から午後5時15分までとする。

イ 行事案内は会議室の名称、会議時間及び会議内容が表示されるものとする。

ウ 放映する企業広告は、動画、静止画のいずれでもかまわない。また、業務に支障のない音量設定とする。ただし、必要に応じて音量設定を行うことが出来るものとする。※放映する企業広告の内容・デザイン等については、豊川市広告掲載基準を遵守すること。

(7) その他の条件

ア 放映期間中に広告主の責めに帰す理由に基づき、その使用に不適当な事情が生じたとき、及び災害等の緊急の際には広告の放映の中止をすることが出来るものとする。

イ 行事案内を作成するための専用パソコン等の周辺機器は事業者の負担とする。

ウ 使用期間が終了したときは、事業者の負担で撤去し、原状復帰すること。

3-1 広告付き番号案内表示システム（市民課）

(1) 広告の種類

市民課手続きの混雑緩和と待ち時間の快適化を図り、窓口サービスの向上に資するための広告付き番号案内表示システム。手続き内容に応じた番号札の発券から、手続き窓口への呼び出し及び証明発行の番号案内を網羅する一連のシステムと、それに付随させた市内の企業、事業所等の広告及び行政情報を表示するモニター広告。

(2) 設置機器の設置数

ア 番号札発券機	1台以上
来庁者に対し市民課複数業務（各種届出及び証明書申請等）に対応した番号札を発券する機器	
イ 個別表示器（番号表示及び音声案内）	5台以上
発券した番号札を持つ来庁者を担当窓口に呼び出す機器	
ウ 番号案内表示モニター	4台以上
証明書の交付及び担当窓口への呼び出しをする際に、当該証明書申請者が所持する番号札に記載された番号を表示するとともに音声等により交付会計窓口及び各担当窓口に呼び出すモニター	
エ 呼出操作機（リモコン）	イと同台数以上+予備機各1台以上
イ及びウを職員が業務する上で操作する機器	
オ 広告及び行政情報放映モニター	2台以下
市内の企業・事業所・商店の広告及び行政情報が表示されるモニター及び機器	
カ Web機能システムサービス	1式
混雑情報案内、順番お知らせメール、事前Web予約（予約発券）システムを利用可能なシステムサービス	
キ 統計データの出力機能	1式
発券枚数等の統計データを出力できる機能	
ク その他システム稼働に必要な機器	1式

(3) 仕様等

下記仕様に加え、現場説明時（募集要領第4項(2)イ）における豊川市役所市民課との協議及び要望を尊重すること。

ア 番号札発券機

- (イ) 市民課窓口に設置し、複数業務に対応し、担当窓口ごと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。
- (ロ) 発券画面は階層式に対応しており、最大3階層まで設定が可能で、1画面に最大12業務まで表示することができる。また、発券機ごとに画面の設定変更ができる。
- (ハ) 発券した番号札の表面は、業務内容、日付、メッセージが印字可能であり、印字内容を任意に設定、変更できること。またQRコード印字及びバーコード印字ができ拡張性を持っていることとし、発券ボタン毎に同じ番号を2枚発券させる設定が職員による操作で容易にできること。
- (ニ) 複数の業務を一つの受付番号で発券する渡り発券機能があること。
- (ホ) 外国語（ポルトガル語、英語、中国語（簡体字・繁体字含む）、韓国語、スペイン語、ベトナム語など）対応でき、画面上切り換え出来ること。また、発券される番号札へも選択された言語で印字されること。
- (カ) 業務別に発券番号帯（番号の範囲）の設定ができ、業務の識別が容易にできること。

(キ) 曜日や時間帯別に発券機能のON/OFF設定ができ、業務終了後は発券できないようにする画面表示ができること。ただし、業務終了後も呼出動作は継続できること。

イ 個別表示器（番号表示及び音声案内）

(ア) 発券した番号札を持つ来庁者を担当窓口に呼び出すために、窓口職員の操作により番号表示及び音声案内を行うことが出来ること。

(イ) 発券された言語で音声アナウンスが流れること。

(ウ) 同一番号を再呼出し出来る機能を有すること。

(エ) 表示器の前面に窓口番号及び受付番号、裏面に待ち人数や待ち時間等の情報を表示できること。

(オ) スピーカーが内蔵されており、機器ごとに音量調節ができること。

(カ) 音声については、受付窓口と交付窓口等、設定したグループ内での呼出し音声がそれぞれ重ならないように制御できること。また、受付窓口と交付窓口など異なる音声グループ間は同時に呼出すこともできること。

(キ) 色弱の方にも配慮した視認性の高いものであること。

(ク) 受付窓口は戸籍2窓口、住所変更3窓口、個人番号7窓口、印鑑登録1窓口、交付受付2窓口を想定しているが、この数量内で変更する場合がある。

ウ 番号案内表示モニター

(ア) モニターは薄型により場所をとらないものとし、モニターの表示部分は42インチ以上、画面表示サイズは、協議の上、決定するものとする。

(イ) モニターの設置にあたっては、落下・転倒防止等の安全対策を十分に講ずること。

(ウ) 操作器からの番号呼出し操作に連動し、ポップアップ表示する等により分かりやすい画面での案内が出来ること。

(エ) 呼出案内表示と連動して音声出力による呼び出し案内が出来ること。また、発券された言語で音声アナウンスが流れること。

(オ) 番号呼び出し経過後の不在者の表示及び再呼び出し出来る機能を有すること。また、呼出不在の番号は1画面に30件以上表示することができ、すべての呼出不在番号を表示できるようにできること。

(カ) バーコードリーダーによる読み取りやテンキー等による入力により、番号をモニターに表示又は取り消しが出来ること。

(キ) 画面表示は、業務ごとの待ち人数、窓口ごとの現在受付番号や呼出不在番号等の情報を画面切替で表示が出来ること。また、表示する情報や画面切替時間等は、職員が容易に設定変更できること。

エ 呼出操作機（リモコン）

(ア) スマートフォン型（またはタブレット型）のようなコンパクトサイズなものとする。

(イ) 各操作機に対して予備機を1台以上用意すること。

(ウ) 操作機のバッテリーの経年劣化等に対し、迅速に修理交換を行うこと。修理の際は、代替機を用意するなど業務に支障がないようにすること。

(エ) 以下の操作及び機能があること。

A 順番呼出、指定呼出、任意呼出、再度呼出、処理済等の操作ができること。

B 呼出時に不在の番号については呼出保留にする機能があり、操作器で不在番号の一覧が確認できること。

C 保留を解除し、発券時刻を基準として待ち列に戻すことができるこ。

- D 受付終了後に同一の受付番号で他の窓口に連携でき、発券時刻を基準として次の窓口の待ち列に入れることができること。
 - E 操作機上で担当業務や窓口番号を変更できること。
 - F 全体の受付状況を管理するフロアマネージャー機能を有しており、受付番号の状況確認、受付番号のキャンセルや保留、渡り修正等の操作ができること。
 - G 受付番号に対し任意で情報を付加でき、呼出前に確認できること。
- 才 広告及び行政情報放映モニター
- (イ) モニターは薄型で場所を取らないものとし、また、モニターの放映部分は42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。
 - (ロ) モニターの設置にあたっては、落下・転倒防止等の安全対策を十分に講ずること。
 - (ハ) 全放映枠のうち、一定程度の行政情報枠を確保すること。
 - (エ) タイマーによる電源の自動投入、自動遮断及び映像の自動再生が可能であるものとする。
- カ Web 機能システムサービス
- (イ) 混雑情報案内機能
 - A 待ち人数、現在の受付番号、交付窓口情報や呼出時不在番号が一覧等で確認でき、これらの確認情報は、アクセス時の最新の情報がリアルタイムに対応する機能であること。
 - B QR コードの読み取りや番号の検索により、リアルタイムでの待ち時間、呼び出し番号を Web で表示する機能であること。
 - (ロ) 順番お知らせメール機能
 - A 発券機専用プリンターから出力される番号札に QR コードを印字し、その QR コードを読み取る等により、順番お知らせメールを登録できること。
 - B お知らせメールを送信するタイミング等の設定やメール本文などを登録、修正、削除する機能があり、職員が容易に変更できること。
 - (ハ) 事前 Web 予約（予約発券）機能
 - A インターネットより、予約する日付、業務の種類、予約時刻などを入力（予約の変更、取消含む）できる機能であること。また、予約の変更及び取り消しもインターネット上で行えること。
 - B 事前予約した住民の窓口における受付開始可能な時間、予約を自動終了（キャンセル）する設定を登録、修正、削除する機能であること。
 - C 予約の上限人数や予約可能な業務等の設定を職員が容易に変更できること。
 - (オ) 豊川市が用意するインターネット回線を利用してシステムのサービスを行うこと。
 - (オ) サービス提供時間は24時間365日とし、メンテナンス等で停止する場合は事前（開庁日1か月前まで）に、豊川市市民課に連絡すること。
 - (カ) 情報セキュリティ及び個人情報保護
 - A 本サービスにおけるファイルの格納先について、不正アクセス対策を行うこと。
 - B 本サービスを提供するためのデータセンターは、日本データセンター協会制定、データセンターファシリティスタンダードにおける Tier3 レベルのセンターであり、十分な耐震性と消火設備を備えること。
 - C 本サービスの死活監視を24時間365日行う。サービスに不具合が生じた場

合は、直ちに本市に電話での連絡を行うこと。

- D 通信受けて内部で生成されたファイルについては、必要に応じてアンチウイルスソフトウェアによる定期的なウイルス感染チェックを行うこと。
- E 受注者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の規定、豊川市個人情報の取扱いに関する管理規定、その他情報セキュリティ関連規定、豊川市情報セキュリティ取扱特記仕様書の規定に基づき、個人情報の取扱いに関し適切な対応を図るほか、市職員からの指示を遵守すること。
- F 業務遂行中、個別の事案について、個人情報保護が問題となるおそれがあると見込まれる場合は、従事者は市職員の指揮監督の下で必ず対応するものとし、従事者の裁量で対応することのないように留意すること。

(イ) データ消去

サービス利用が終了した後は、豊川市に関わるデータのすべてを受注者にて消去するとともに、データ消去が完了したことを証明する書類を、豊川市へ提出すること。

キ 統計データの出力機能

- (ア) 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・最大待ち分などが出力でき、5種類の統計データ（本日日報・昨日日報・先週週報（直近7日・日から土）・先月月報）で出力できること。
- (イ) 統計データの抽出項目として、発券日付・発券番号・発券時刻・呼出窓口番号・対応業務名・呼出時刻・処理時間（処理開始時刻・処理済時刻等）・再呼出時刻・呼出時待ち人数・キャンセルの有無等の項目をCSVもしくはエクセルにて抽出できること。
- (ウ) 1日の待ち時間や処理時間等をグラフで表示できること。

※注1 設置台数は、協議の上、変更、追加する場合がある。

※注2 各機器の設置場所は原則として別添「豊川市役所1階平面図」に示す範囲内とする。

3-2 広告付き番号案内表示システム（保険年金課、介護高齢課、障害福祉課）

(1) 広告の種類

保険年金課及び介護高齢課並びに障害福祉課手続きの混雑緩和と待ち時間の快適化を図り、窓口サービスの向上に資するための広告付き番号案内表示システム。手続き内容に応じた番号札の発券から、手続き窓口への呼び出し及び各種手続きの番号案内を網羅する一連のシステムと、それに付随させた市内の企業、事業所等の広告及び行政情報を表示するモニター広告。

(2) 設置機器の設置数

ア 番号札発券機

4台以上

(ア) 保険年金課の手続き窓口に応じた番号札を発券する機器

(イ) 介護高齢課及び障害福祉課の複数業務（各種届出及び証明書申請等）に対応した番号札を発券する機器

イ 個別表示器（番号表示及び音声案内）

6台以上

発券した番号札を持つ来庁者を担当窓口に呼び出す機器

ウ 呼出操作機（リモコン） イと同台数以上

イ及びウを職員が業務する上で操作する機器

エ 広告及び行政情報放映モニター

1台以下

市内の企業・事業所・商店の広告及び行政情報が表示されるモニター及び機器

オ その他システム稼働に必要な機器

1式

(3) 仕様等

下記仕様に加え、現場説明時（募集要領第4項(2)イ）における豊川市役所保険年金課及び介護高齢課並びに障害福祉課との協議及び要望を尊重すること。

ア 番号札発券機

- (ア) 窓口に設置し、担当窓口ごと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。
- (イ) 介護高齢課及び障害福祉課については発券した番号札の表面は、業務内容、日付、メッセージが印字可能であり、印字内容を任意に設定、変更できる。
- (ウ) 介護高齢課及び障害福祉課については外国語（ポルトガル語、英語、中国語（簡体字・繁体字含む）、韓国語、スペイン語、ベトナム語など）対応でき、画面上切り換え出来ること。また、発券される番号札へも選択された言語で印字されること。
- (エ) 業務別に発券番号帯（番号の範囲）の設定ができ、業務の識別が容易にできること。

イ 個別表示器（番号表示及び音声案内）

- (ア) 発券した番号札を持つ来庁者を担当窓口に呼び出すために、窓口職員の操作により番号表示及び音声案内を行うことが出来ること。
- (イ) 介護高齢課及び障害福祉課については発券された言語で音声アナウンスが流れること。
- (ウ) 同一番号を再呼出し出来る機能を有すること。
- (エ) 表示器の前面に窓口番号及び受付番号、裏面に待ち人数や待ち時間等の情報を表示できること。
- (オ) スピーカーが内蔵されており、機器ごとに音量調節ができること。
- (カ) 色弱の方にも配慮した視認性の高いものであること。
- (キ) 受付窓口は保険年金課10窓口、介護高齢課3窓口、障害福祉課5窓口を想定しているが、この数量内で変更する場合がある。

ウ 呼出操作機（リモコン）

- (ア) スマートフォン型（またはタブレット型）のようなコンパクトサイズなものとする。
- (イ) 操作機のバッテリーの経年劣化等に対し、迅速に修理交換を行うこと。修理の際は、代替機を用意するなど業務に支障がないようにすること。
- (ウ) 順番呼出、指定呼出、任意呼出、再度呼出、処理済等の操作ができること。
- (エ) 介護高齢課及び障害福祉課については以下の操作及び機能があること。
 - A 呼出時に不在の番号については呼出保留にする機能があり、操作器で不在番号の一覧が確認できること。
 - B 保留を解除し、発券時刻を基準として待ち列に戻すことができる。
 - C 受付終了後に同一の受付番号で他の窓口に連携でき、発券時刻を基準として次の窓口の待ち列に入れることができる。
 - D 操作機上で担当業務や窓口番号を変更できること。
 - E 全体の受付状況を管理するフロアマネージャー機能を有しており、受付番号の状況確認、受付番号のキャンセルや保留等の操作ができること。
 - F 受付番号に対し任意で情報を付加でき、呼出前に確認できること。

エ 広告及び行政情報放映モニター

- (ア) モニターは薄型で場所を取らないものとし、また、モニターの放映部分は42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) モニターの設置にあたっては、落下・転倒防止等の安全対策を十分に講ずること。
- (ウ) 全放映枠のうち、一定程度の行政情報枠を確保すること。
- (エ) タイマーによる電源の自動投入、自動遮断及び映像の自動再生が可能であるものとする。

※注1 設置台数は、協議の上、変更、追加する場合がある。

※注2 各機器の設置場所は原則として別添「豊川市役所1階平面図」に示す範囲内とする。

3-3 広告付き番号案内表示システム（4課共通）

(1) 設置費用等

製作、電源工事を含む取り付け、運営及び維持管理に係る費用については事業者の負担とする。

(2) 消耗品

発券される番号札の用紙（ロール紙等）等の消耗品は業務に支障がないよう、適宜市に提供すること。

(3) 広告主の募集

広告主の募集は事業者において行う。

(4) 広告の内容等

ア 放映時間は、業務時間（原則として、市役所開庁日の午前8時30分から午後5時15分まで）とする。

イ 放映する企業広告は、動画、静止画のいずれでもかまわないが、音声は無音とする。※放映する企業広告の内容・デザイン等については、豊川市広告掲載基準を遵守すること。

(5) 緊急時の対応及びサポート体制等

ア システムに不具合等が生じた場合の問合せ先等を明示し、専用のサポート窓口を設置すること。電話及びリモート接続によるサポート対応が可能であり、市役所の開庁時間帯は確実に対応できるサポート体制を整備すること。また、現地での対応が必要な場合は速やかに技術者を派遣できる体制であること。

イ システムの停止や障害発生時に備え、手動での番号札発行が可能な予備の番号札（連番記載済みの紙札等）を用意し、事前に市に提供すること。また、緊急時の運用手順書を整備すること。

(6) その他の条件

ア 放映期間中に広告主の責めに帰す理由に基づき、その使用に不適当な事情が生じたとき、及び災害等の緊急の際には広告の放映の中止をすることが出来るものとする。

イ 年1回以上の定期点検を実施し、点検結果報告書を市に提出すること。

ウ システムについて、導入前に複数回の操作研修を実施すること。また、機能別に整理された操作マニュアルを配布すること。

エ 機器の配置等について、市民目線において番号案内の見やすさ、利用しやすさについて配慮されたものであること。

オ 使用期間が終了したときは、事業者の負担で撤去し、原状復帰すること。

カ 番号案内表示システムについては、窓口業務に対応するための必要な機能を十分に備えていれば、設置機器の内容、種類及び設置数等については独自の提案によることが出来るものとする。

詳細については、円滑な業務が行えるよう機能や他市運用事例等を説明、提案

し、市と協議の上、導入を行うものとする。また、導入後においても、運用上問題となる場合は、市と協議の上、設定変更、簡易な配置換え等については無償で対応することとする。

キ 窓口、待合等配置については、本事業の趣旨を踏まえ配慮をするが、意向に沿えないこともあり、窓口としての合理性、利便性、その他理由により見直し、変更を行うことがある。

4 広告について

(1) 広告掲載方針について

広告の掲載については、豊川市広告掲載要綱及び豊川市広告掲載基準を遵守すること。

(2) 広告内容に係る問い合わせの対応

事業期間中に第三者から広告内容等に係る問い合わせや苦情があった場合については事業者が責任を持って対応すること。

5 その他

(1) 業務に必要な機器に関する不具合などについては、保守業者を派遣し、代替機を設置及び設定をし、業務に支障がないように対応するものとする。(オンサイト保守サービス)

(2) 業務期間の終了に伴う機器の撤去については事業者が速やかに実施するものとするが、業務期間終了に伴う機器の切り替え期間として豊川市が業務上必要とする場合については期間の延長が出来るものとする。