

福島市広告付番号案内表示システム等の設置及び運用事業仕様書

1 目的

福島市役所庁舎棟1階・2階フロアの混雑緩和、利用環境の向上、窓口の運営管理を円滑に実施し、市民サービスの向上を図ること、広告表示を取り入れることで設置費用及び運営経費等削減を図ることを目的に、広告付窓口番号案内表示システム（以下「システム等」という。）を設置する。

2 事業を行う施設及び設置場所

(1) 施設の所在地及び名称

福島市五老内町3番1号 福島市役所庁舎棟1・2階

(2) 設置場所

福島市役所 市民課総合窓口、国保年金課窓口、市民税課窓口、待合ロビー等
※機器の配置については提案事項とする。

3 設置等

令和8年5月6日（予定）

設置の際は、導入する機材等が正常かつ良好に稼働するよう設定及び設置を行い、安全対策を講じること。

（その他詳細は福島市と事業者が協議の上、決定する。）

4 設置期間

システムの運用開始日から5年間とする。なお、双方の合意があった場合、期間を変更することができるものとする。

5 開庁日時

月曜日から金曜日：午前8時30分から午後5時15分まで

※年末年始（12月29日～1月3日）及び祝日を除く。延長窓口及び臨時開庁窓口についてはこの限りでない。

6 使用料等

事業者は、導入機器等に広告を掲載することで得られる収入により、機器等の調達・設置や保守、撤去等の経費を賄う内容とし、機器等の費用とは別に放映料及び電気料を納付するものとする。

7 仕 様

本市の現状を踏まえ以下の条件を満たすものとする。

(1) 広告付番号案内表示システム等について

①番号案内表示用モニターに関する事項

ア 大きさは40インチ以上のものとし、基本として市民課は証明窓口上部に1台、届出窓口上部に2台、国保年金課・市民税課は窓口上部にそれぞれ1台ずつ、設置場所及び大きさ、台数は提案事項とする。

- イ 番号表示及び消去の操作が容易であること。
- ウ 番号表示が明瞭で容易に確認できること。
- エ 番号表示は24個以上表示できるもの。
- オ 番号呼出し時の音声案内及び音量調整機能のあること。
- カ 職員が呼出状況を確認できるモニター等を設置すること。
- キ 各種案内、告知等をテロップで画面に表示できる機能があること。

②広告放映用モニターに関する事項

- ア 大きさは40インチ以上とし、設置場所及び台数、大きさについては「(1) ①ア」と同じ。
- イ 音声は、業務等の支障とならないよう音量の調整ができるようにすること。
 - ウ 「(1) ①キ」と同じ。
 - エ 市政情報にBGM等の音声を付し、放送することが可能であること。
 - オ 静止画、動画の放映が可能であること。

③受付番号呼出機器に関する事項

次のアから力についての設置台数については以下のとおりとするが、これ以外に提案のある場合はこの限りではない。

- ア 番号発券機（17インチタッチパネル式又は8インチタッチパネル式）
 - ・発券機の設置台数は市民課に2台、国保年金課、市民税課に各1台ずつとする。
 - ・発券機の種類、設置場所、業務区分等については提案事項とする。
 - ・単一の業務に対応した番号が発券でき、その番号に対応したバーコード等が印字されること。
 - ・発券年月日、時間の印字が可能のこと。
 - ・1回の操作につき1枚または同番号が2枚発券され、かつミシン目で上下が容易に分離できること。
 - ・各業務の待ち人数が表示できること。
 - ・スピーカーが内蔵されており音声ガイダンスが流せること。
 - ・8つ以上のボタンが表示され、案内画面含めて3階層まで画面展開できること。（設置場所によっては5つ以上のボタンの表示、2階層まで画面展開できるもの）もしくは、8つ以上のボタンが表示され、2階層まで画面展開できること。（設置場所によっては5つ以上のボタンの表示）
- イ 卓上操作機（7インチタブレット式又は10インチタブレット式）
 - ・卓上操作機の設置台数は、市民課18台、国保年金課8台、市民税課4台

とする。

- ・順番呼出、再呼出、取り消し、保留、保留呼出、転送及び呼び出しパターンの設定ができること。
- ・バッテリーの経年劣化を回避するためバッテリー非搭載であること。
- ・入力により任意の番号の呼出しができること。
- ・選択された業務の待ち時間及び待ち人数等が確認できること。
- ・有線LANコネクタを標準装備しており有線LAN接続ができること

ウ バーコードリーダー（スキャナー）

- ・バーコードリーダー（スキャナー）の設置台数は市民課交付窓口に2台とする。
- ・バーコードリーダー（スキャナー）により、呼出番号を表示し、バーコードリーダー（スキャナー）により呼出番号を消去できること。
- ・パソコンにより番号入力、呼出し、番号取消が可能であること。
- ・交付番号を表示するとともに聞き取りやすい音声案内を同時に行うことができる。

エ 番号表示機

- ・番号表示機の設置台数は最低17台で提案事項とする。
- ・番号表示が明瞭で容易に確認できること。
- ・番号呼出し時の音声案内及び音量調整機能のこと。
- ・呼び出し番号が4桁まで対応していること。
- ・裏面に待ち人数及び待ち時間が表示されること。

オ 管理用パソコン

- ・執務室内に21インチ程度のディスプレイと小型のデスクトップ型パソコンを設置し、帳票の閲覧やシステムの編集ができること。
- ・時間帯毎、窓口毎、業務毎に受付件数、待ち時間、処理時間の集計（平均値・最大値）を週次及び月次、年次で行うこと。
- ・番号の発券、呼出履歴（発見番号・業務名・発券時間・呼出時間・完了時間・待ち時間・対応時間）を確認できること。
- ・出力形式はCSV, EXCEL, PDF, HTMLに対応していること。

カ スピーカー等その他システム運用に必要な機材一式

キ 混雑情報配信システム

- ・受付システム及び交付システムに表示される番号等を各種パソコン、スマートフォン及びタブレットにて確認できること。
- ・発券システムの情報がホームページに掲載されるまでのタイムラグは、1分以内とすること。
- ・ホームページ掲載画面の構成及び文言は市と協議のうえ作成すること。

導入機器一覧（提案により増減可能）

機器名	台数	備考（下記に詳しく記載）
①番号案内表示用モニター	5台程度	40インチ以上
②広告放映用モニター	5台程度	40インチ以上
③ア 番号発券機	4台程度	タッチパネル式8項目（5項目）以上表示可能
③イ 頂上操作機	30台程度	
③ウ バーコードリーダー	2台程度	
③エ 番号表示機	17台程度	
③オ 管理用パソコン	1台程度	
③カ スピーカー等その他システム運用に必要な機材一式		

④共通事項

- ア 省スペースや省電力に配慮した機器を選定すること。
- イ 電力はAC100Vを使用すること。
- ウ 本システムを運用するための維持管理については事業者がその責を負う。
事業者は定期的に保守点検を行うとともに、故障や災害等緊急時の体制を確保すること（モニター等に不具合等発生した場合は、即時に対応し点検・修理等ができること。）。また、点検後は点検結果を報告すること。
- エ 各付属設備及びシステムの運用に必要な機材及び消耗品は、全て事業者が負担及び準備するものとする。
- オ 設置等に伴う工事については、庁舎躯体への影響、安全等について担当部署と十分協議し、事業者の負担で行うこと。また、維持管理、保守、撤去及び事業終了後の行政財産の原状回復についても同様とする。
- カ 設置形態は、庁舎の維持管理及び災害時の避難誘導に支障とならない場所及び構造とする。
- キ モニターの落下、破損等により庁舎の利用者等に危険を生じさせることがないようにすること。
- ク 本市の機構改革や災害等のやむを得ない理由により機器等に変更の必要が生じたときは、移設または増設に伴う費用は事業者の負担とする。
- ケ 期間満了に伴う本システムの既存機器の撤去（取り外し）については、事業者がその責を負う。
- コ 発券機用ロール紙など消耗品等について事業者負担によること。
- サ 協定期間満了前に事業者側の理由により解約する場合、事業者は本来の期間満了までの期間について市民サービスの低下を招くことのないように措置を講じること。
- シ 事業者決定後、市と事業者は行政財産使用について賃貸借契約または協定を結ぶこと。

8 放映に関すること

- (1) 放映時間は、市の開庁日時と合わせるものとする。ただし、窓口開設日時により一時的に延長又は短縮できるものとする。
- (2) 放映内容、枠数、回転数などについては別途協議の上決定するものとする。
- (3) 広告モニターに市政情報を放映すること。
- (4) 「福島市広告付番号案内表示システム等の設置及び運用事業に関する広告放映要綱」及び「福島市番号案内表示システム等の設置及び運用事業に関する広告放映基準」を遵守した内容とすること。
- (5) 企業広告のデータについては、予め本市の審査を受けること。なお、審査に必要な登記簿等の書類については、市が求めるものを添付すること。
- (6) 市政情報については、市が直接制作するもの以外で市から依頼があった場合、市が提供する原稿により、事業者が放映用原稿を制作し放映するものとする。
- (7) 市が本事業を事業の紹介等の行政目的のために利用する場合は、事業者は、その利用を承諾するとともに、広告主からも承諾を得るよう努めなければならない。ただし、広告主又は第三者の権利を侵害し、又はそのおそれがある場合はこの限りでない。
- (8) 広告放映用モニターには、広告及び市政情報以外で待ち時間の快適化等につながる情報の表示もできることとする。
- (9) 自ら広告主の募集並びに放映する広告及び市政情報を制作することができ、外部広告機構において広告審査内容を審査できる体制が整えられ、外部機構等から広告内容を審査した証として、広告掲載基準及び審査合格証の提出ができること。
- (10) 市が広告としてふさわしくないと合理的な理由により判断した時には、いつでも事業者に広告内容等の修正を求めることができる。
- (11) 上記(10)の修正にかかる費用は事業者が負担する。

9 システム設置に伴う待合ロビー等のレイアウトの改修について

本市の現状を踏まえ以下の条件を満たすものとし、文字、色彩、デザイン等は提案事項とする。

- (1) ユニバーサルデザインに配慮した来庁者に見やすくわかりやすい表示とすること。
- (2) カウンター窓口の数については、現状のとおりとする。
- (3) 窓口案内サインは上記(2)に対応したものとし、窓口カウンターの全体的なレイアウトについて、本市と十分協議すること。
- (4) 「1④キ」と同様の措置をとること。
- (5) 現況システムの撤去後の修復及び改修を行うこと。
- (6) 上記(1)から(5)についても事業者の負担とし、市の負担がないこと。

10 端末操作研修等

- (1) 番号案内表示機等の端末操作を、窓口業務に従事する本市職員が完全に理解できるよう、稼働前日までに遅滞なく研修を行うこと。研修方法については、本市と別途協議すること。
- (2) 稼動後も十分なフォローアップに努めること。
- (3) 操作方法説明書を備え付けること。

11 その他

- (1) 事業を円滑に運用するとともに、本市の問合せに対し速やかに対応できる体制を確保すること。
- (2) 本仕様書に定めることのほか、別途協議が必要な事項が生じた場合は、その都度本市と協議すること。