

## 上田市新本庁舎広告付き窓口番号案内システム設置仕様書

### 1 業務名

上田市新本庁舎広告付き窓口番号案内システム設置業務

### 2 場 所

上田市新本庁舎

### 3 委託期間

契約締結の日を開始日とし、システムを設置した日の翌日から5年間

### 4 目的

上田市新本庁舎窓口での順番待ちの整理、及び広告放映料による支出の節減、自主財源の確保のため、広告付き窓口番号案内システムを導入することを目的とする。

### 5 設置場所

上田市新本庁舎1階（詳細は別紙図面のとおり）

### 6 設置時期

令和3年4月以降（市と事業者が協議して決定）

### 7 運用開始日

令和3年5月中旬（予定）

### 8 設置機器仕様書等

設置機器は次の台数を下限とする。（別紙図面を参照）

また、広告放映機器については台数を含め提案すること。

機器名	台数	設置場所	想定業務
(1)発券機 (市民課・国保年金課・税務課)	2	市民課前（1台）  国保年金課・税務課前 （1台）	住民記録、戸籍などに係る各種届出  マイナンバーカードに係る各種手続き  住民税  固定資産税  後期高齢者医療保険  国民健康保険

			国民年金 証明書交付
(2)発券機 (執務室内)	2	1階執務室内	
(3)個別表示器	17	市民課、国保年金課、 税務課	
(4)受付用呼出 操作器	16	市民課、国保年金課、 税務課	
(5)交付用呼出 操作機	1	市民課	
(6)職員用モニ ター	1	人権男女共生課	
(7)受付番号表 示用モニター	2	市民課 国保年金課・税務課前	
(8)交付番号表 示用モニター	2	市民課	
(9)管理用パソ コン	1	市民課	

機器の仕様は次のとおり

(1)番号発券機（市民課、税務、国保年金課）

- ア タッチ画面とプリンターが一体型であること。
- イ 12以上のボタンが表示できること。
- ウ 各業務の待ち人数が表示できること。
- エ 印刷方式はオートローディング方式であること。
- オ 発券する番号札は、同じ番号を連続して2枚発券することができ、ミシン目で切り離しができること。
- カ 安全に配慮しプリンター部分にカッターがないこと。

(2)番号発券機（執務室内）

- ア (1)番号発券機と連携して発券ができること。
- イ タッチ画面とプリンターが一体型であること。
- ウ 5以上のボタンが表示できること。
- エ 各業務の待ち人数が表示できること。
- オ 印刷方式はオートローディング方式であること。
- カ 発券する番号札は、同じ番号を連続して2枚発券することができ、ミシン目で切

- り離しができること。
- キ 安全に配慮しプリンター部分にカッターがないこと。

### (3)個別表示器 (LED パネル)

- ア 利用者、職員双方から視認しやすい大きさであること。
- イ 各窓口のカウンター上に、設置用のポール等を用いて設置でき、かつ高さ 1,000mm~1,250mm 程度の範囲で調節可能であること。
- ウ LED の表示であること。
- エ 表面に呼出番号が表示でき 4 桁まで対応していること。
- オ 裏面に待ち人数及び待ち時間が表示されること。
- カ 表面の呼出番号は白色、裏面の待ち人数及び待ち時間は赤色と緑色等 2 色以上から選択し表示できること。
- キ 裏面は待ち人数〇人以上など任意の人数を表示できること。

### (4) 受付用呼出操作機

- ア 順番呼び出し、再呼び出し、取り消し、任意呼び出し、保留、保留呼び出し、といった呼出しパターンの設定ができること。
- イ 状況に応じて業務を選択し、呼び出しが容易にできること。
- ウ 操作方法はタッチパネル式、ボタン式のどちらでも可とする。

### (5) 交付用呼出操作機

- ア バーコード入力に対応可能なものとし、クリアファイルに貼り付けられたバーコード又は番号札の半券に印字されたバーコードをバーコードリーダーで読み込むことで、指定の交付番号の表示が開始されること。
- イ バーコード入力のほか、テンキー番号入力を行うことで交付番号の表示が開始できること。
- ウ 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こと。
- エ 一定時間経過後に自動で再呼び出しできる機能を有していること。
- オ バーコードリーダー 2 台を含むこと。

### (6) 職員用モニター

- ア 各窓口の現在の受付番号の表示が一括してでき、業務毎の待ち人数・最大待ち時間や不在番号が表示できること。
- イ 利用者が番号札を取ったことをチャイム音や画面表示で通知できること。
- ウ 指定された場所で、職員から見やすい位置に設置すること。

(7) 受付番号表示用モニター

- ア サイズは 50 インチ以上とし、画面表示サイズは協議の上決定する。
- イ 機器の設置にあたっては、確実に固定すること。また、落下防止の安全対策を十分に講じること。
- ウ 窓口ごとに呼び出しをする個別表示器と連動して、受付番号を表示するとともに業務ごとや窓口ごとに待ち人数、最新呼出番号が表示できること。
- エ 不在番号が表示できること。
- オ 指定された場所で、利用者から見やすい位置に設置すること。

(8) 交付番号表示用モニター

- ア サイズは 50 インチ以上とし、画面表示サイズは協議の上決定する。
- イ 機器の設置にあたっては、確実に固定すること。また、落下防止の安全対策を十分に講じること。
- ウ 交付番号を表示すること。呼び出されたが未対応の交付番号がモニターに表示できること。
- エ 4 表示→12 表示→20 表示→48 表示など番号表示数に応じ表示枠が可変すること。
- オ テロップの表示ができ任意で文言変更ができること。
- カ 画面切り替えや 1 画面表示により受付番号表示と交付番号表示の併用ができること。
- キ 指定された場所で、利用者から見やすい位置に設置すること。

(9) 管理用パソコン

- ア 執務室内に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。
- イ 曜日毎・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・最小値）を週次及び月次、年次で行うことができること。
- ウ 出力形式は CSV、EXCEL 等に対応していること

(10) 広告放映機器

- ア 設置する場合、本体サイズ、画面表示サイズ等は協議の上決定する。
- イ 放映時間は窓口業務時間（平日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで）とする。ただし、必要に応じて放映時間が変更できること。
- ウ 業務に支障のない音量設定とし、市が音量調整を行うことができるものとする。
- エ 行政情報の発信枠を確保すること。
- オ 機器の設置にあたっては、確実に固定すること。また、落下防止の安全対策を十

分に講じること。

## 9 維持管理等

- (1) 事業者はシステムの円滑な運用のため、定期的な点検、清掃等を行うとともに、必要に応じて消耗品の補充を行うこと。
- (2) 事業者はシステムに故障や不具合が生じた場合、速やかに点検、修理等の対応が可能な体制を整備すること。
- (3) 事業者はシステムを使用する職員に対し、その操作等について研修を行うこと。また、上田市からの問合せには速やかに対応できる体制を整備すること。
- (4) 事業者はシステムの操作マニュアルを作成し、上田市に提出すること。

## 10 費用負担等

- (1) 事業者は本仕様書に示す機器等及び附属備品の調達一式を負担する。
- (2) 事業者は設置機器の落下、転倒等により、身体や財産に損害を及ぼした場合には事業者の責任において補償すること。このため、損害賠償保険に加入する等の対応をとること。
- (3) 事業者は機器等の設置、維持管理、移動、撤去に伴う費用（配線作業、原状復帰作業を含む）を負担する。

## 11 その他

- (1) 企画提案を行った項目やプレゼンテーション・質疑応答内容について、市担当者との協議の上、本仕様書に加えるものとする。
- (2) 本業務を遂行する上で知り得た情報及び本業務に係る内容は、市の許可無く第三者に漏らしてはならない。
- (3) 本業務を遂行するにあたり、業務の全てを実施体制表以外の特定の業者に再委託してはならない。
- (4) 本仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、市担当者と受託者の協議の上、業務を遂行するものとする。

## 12 連絡先

〒386-8601 長野県上田市大手一丁目 11 番 16 号

上田市 総務部 行政管理課 (上田市本庁舎 3 階)

電話 0268-23-5163

Email [gyokan@city.ueda.nagano.jp](mailto:gyokan@city.ueda.nagano.jp)