

亀山市広告付き窓口案内表示システム設置事業仕様書

1 事業名

亀山市広告付き窓口案内表示システム設置事業（以下、「本事業」）

2 事業の目的

本事業は、来庁者の混雑緩和、待ち時間の快適化等の市民サービスの向上、広告事業による地域経済の活性化及び本市の新たな財源の確保等を目的として、広告付き窓口案内表示システム（以下「システム」という。）を導入する。

3 設置場所

亀山市役所本庁舎 1階 生活文化部 市民課 戸籍住民グループ
（三重県亀山市本丸町577番地）

※「広告付き窓口案内表示システム機器設置予定位置図」のとおり

4 設置期間

設置予定期間は、令和4年4月1日から令和9年3月31日までの5年間とする。

※ただし、システムの納品日は、事業開始日までに双方協議の上、別途決定する。

5 機器の構成及び仕様

（1）システムの構成

システムは、（2）に記載する機器により構成すること。

（2）機器の仕様

ア 受付番号札発券機（受付の番号待ち用の番号札を発券するための機器）

（ア）画面の大きさは15インチ程度で、表示部はタッチパネル式とし、プリンターと一体型のものであること。

（イ）設置方法は床置き（専用スタンド又は設置台）とする。

（ウ）3階層・30以上の受付ボタンが表示できるものとし、設置後も市が容易に業種数表示及び表示内容を変更できること。

（エ）業種別に発券番号帯を1桁単位で設定できること。

（オ）呼出案内で使用する窓口数の設定及び変更ができること。

（カ）発券前に「申請書の記入済の有無」「マイナンバーカード受取予約の有無」等の案内画面を表示できること。

（キ）発券する番号札は、単券発券又は副券発券（本券と半券の分離）の設定

ができることとし、受付番号（3桁以上）、発券年月日、メッセージ、業務の種類及び、呼出し番号・待ち人数が分かる混雑状況配信 WEB サイトへのアクセス情報を持ったQRコードが印字されること。

- (ク) 画面上、日本語のほか、少なくともポルトガル語、英語、中国語の多言語表示が可能であること。
- (ケ) 音声案内機能を有し、音声案内の設定ができること。
- (コ) 各業務の待ち人数が表示できること。
- (サ) 日、週、月別の集計が可能であり、集計データがプリントできること。
- (シ) 設置に当たっては、落下・転倒・転落防止等の安全対策を十分に講じること。

イ 発券番号表示パネル（発券した番号を順番に表示し、申請者を窓口に案内するための機器）

- (ア) 番号表示が明瞭で視認性に優れたものであること。
- (イ) 3桁以上の受付番号が表示できること。
- (ウ) 番号呼出時の音声案内及び音量調節機能があること。
- (エ) パネル裏面に表示中の番号及び待ち人数、待ち時間等が表示されること。

ウ 受付番号案内表示モニター（来庁者が受付及び呼出の状況を確認するための機器）

- (ア) 大きさは、40インチ程度の薄型とし、吊り下げ式とする。
- (イ) 番号表示が明瞭で、視認性に優れたものであること。
- (ウ) ア及びカからの操作に連動した画面表示機能を有し、業種別に呼出番号・窓口番号・待ち人数が表示できること。
- (エ) 設置に当たっては、落下・転落防止等の安全対策を十分に講じること。
- (オ) 音量・明るさの調整が可能であること。

エ 市政情報及び広告表示モニター

- (ア) 大きさは、40インチ程度の薄型とし、吊り下げ式とする。
- (イ) 視認性に優れたものであること。
- (ウ) 設置に当たっては、落下・転落防止等の安全対策を十分に講じること。
- (エ) 音量・明るさの調整が可能であること。

オ 職員用モニター

- (ア) 大きさは、40インチ程度の薄型とし、吊り下げ式とする。
- (イ) 番号表示が明瞭で、視認性に優れたものであること。
- (ウ) ア及びカからの操作に連動した画面表示機能を有し、業種別に呼出番号・窓口番号・待ち人数が表示できること。
- (エ) 設置に当たっては、落下・転落防止等の安全対策を十分に講じること。
- (オ) 音量・明るさの調整が可能であること。

カ 職員用操作モニター（イの操作、職員が受付状況を確認するための機器）

- (ア) 窓口カウンター上での事務に支障のない大きさで、操作性に優れたものであること。
- (イ) 業種別に待ち人数及び待ち時間の状況が職員に分かるよう表示できること。
- (ウ) 繰り返しの呼出し並びに任意の番号の表示及び消去が可能なこと。
- (エ) 番号保留操作及び不在者番号一覧を表示できること。
- (オ) 番号カード発券機のロール紙切れや、その他エラー発生状況が分かるようにエラー表示ができること。

(3) その他の仕様

- (ア) 各機器を無線でつなぐ場合、無線通信の干渉による誤作動を防ぐため、有線又は誤作動防止のための機能を有すること。
- (イ) システム中央部の電源を投入することにより、各システム機器の電源が自動投入されるよう、電源システムを可能な限り集約すること。
- (ウ) 受付番号札発券機・発券番号表示パネル・職員用操作モニターは同一メーカー製であること。
- (エ) 機材については、公共施設であることを考慮し、周囲と調和のとれたものとする。
- (オ) 各機器の設置において、市と協議を行うこと。

6 機器の設置数

機器を各設置場所に下表のとおり設置すること

■機器及び機器の設置台数

機器名	設置数（台）
ア 受付番号札発券機	1台
イ 発券番号表示パネル	7台
ウ 受付番号案内表示モニター	2台
エ 市政情報及び広告表示モニター	2台
オ 職員用モニター	1台
カ 職員用操作モニター	7台

7 市政情報及び広告の放映

(1) 市政情報の放映

- ア 事業者は、市が提供する原稿に基づき、掲載するコンテンツを制作すること。
- イ 市政情報は、簡易操作により、適宜市職員に更新可能な仕組みとし、市が独自で作成したコンテンツを掲載できること。
- ウ その他市政情報の放映に関する市の要求に可能な限り対応すること。

(2) 民間企業等の広告の放映

- ア 事業者は、広告主の募集、決定、広告の作成、掲載、広告主の調整等民間企業等の広告に係る一切の業務を行うこと。
- イ 事業者は、原則として、本社、支社又は営業所が亀山市に所在する企業等の広告を掲載するよう努めること。
- ウ 行政情報案内の放映枠を全体の25パーセント以上確保すること。
- エ 広告の放映にあたっては、原則音声を発しないこととするが、音声の出力を希望する場合は、窓口業務に支障のないよう協議すること。
- オ 事業者は広告審査体制を整備するとともに、広告内容については、亀山市広告掲載要綱、亀山市広告掲載基準等、各種関係法令を遵守した内容とすること。
- カ 事業者は放映予定の広告を事前に市に提出し、市の審査を受けること。
- キ 広告主及び広告内容について、市が庁舎内で放映する内容として相応しくないと判断し、内容の修正又は削除を求めた場合には、無償かつ速やかにこれに従うこと。また、この場合において、広告主に対して保障を行う必要が生じたときは、事業者の責任と負担において対応すること。
- ク 広告モニターの故障等により放映が不能になった場合等において、広告主に対して補償の必要が生じたときは、事業者の責任と負担において対応すること。
- ケ 事業者は、広告の内容に関する苦情その他問題が発生したときは、一切の責任を負い、誠意ある速やかな解決に努めること。
- コ 第三者から当該広告に関して被害を被ったとの損害賠償請求がなされた場合は、事業者の責任及び負担で解決すること。
- サ 掲載する広告の募集に当たり、事業者が広告の募集者であることを明確にするとともに、市が広告の募集者であるかのような誤解を与えないよう十分に配慮し、その掲載方法について市と協議のうえ決定すること。
- シ 掲載する広告がなく、広告枠に空きが生じても、賃貸借料の還付及び変

更はしない。

(3) その他の共通事項

広告の放映時間は、亀山市本庁舎開庁日の午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、開庁時間の変更等に伴い、放映時間を変更できるものとする。

8 維持管理等

- (1) 事業者は、システムの円滑な運営に資するため、定期的な点検を行うこと。
- (2) 緊急時における対応が速やかに実施できる保守体制とすること。
- (3) 故障発生時に備え、十分な保守部品及び保守要員を確保すること。
- (4) システムの稼働に必要な消耗品は事業者の負担とし、本市からの請求により速やかに納品すること。
- (5) 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。また市からの問い合わせに速やかに対応できる体制を整備すること。
- (6) 事業者は、システムの操作マニュアルを紙媒体で10部作製し、亀山市に提出すること。

9 費用負担

- (1) 下記に係る一切の費用は事業者の負担とする。
 - ア システム機器の搬送、設置、修理、撤去等に係る費用及び契約終了後の現状回復に係る費用
 - イ システムに係る設定費用及びネットワーク使用料
 - ウ 発券機等で使用する消耗品費用
 - エ 設置後の維持管理等システムの運用に係る費用
 - オ 市政情報及び広告の作成等に係る一切の費用
- (2) システム機器の設置に係る市有財産の貸付料

10 その他

- (1) 本事業は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第238条の4第2項第4号の規定による市有財産の貸付とし、貸付料（消費税相当額を含む。）を市に納付することとする。
- (2) システム運用にかかる設置責任者を定め、業務全般にわたり業務管理を行うこととする。
- (3) 事業者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはいけない。また、業務終了後も同様とする。
- (4) 事業者は導入する機器すべて（付属品、ケーブル類等を除く）に対し、業

務名、事業者名の印字されたシールを貼付すること。

- (5) 事業者が事業の実施に伴い、第三者に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。
- (6) システム運用開始後に機器等の設置数、設置場所等に変更の必要が生じたときは、市と事業者が協議の上決定し、変更協定等により対応するものとする。
- (7) 事業者の変更又は機器の更新等の場合は、契約期間満了後、事業者と協議のうえ、更新時期を調整できるものとする。
- (8) この仕様書に定めのない事項又は疑義の生じた事項については、その都度、市と事業者が協議のうえ、決定するものとする。