

市民課、とやま市民交流館及び婦中行政サービスセンター 広告付き受付番号案内システム設置事業仕様書

この仕様書は、富山市(以下「市」という。)に設置する広告付き受付番号案内システムに関し必要な事項を定める。

1 設置場所(別紙平面図のとおり)

- (1) 富山市新桜町7番38号 富山市役所東館1階
市民課、市民課前待合コーナー及びラウンジ
- (2) 富山市新富町一丁目2番3号 富山駅前CiCビル3階
とやま市民交流館市民サービスコーナー及び市民サービスコーナー待合室
- (3) 富山市婦中町速星754番地 富山市婦中行政サービスセンター1階
市民係、地域福祉係、待合コーナー

2 運用開始日

令和9年2月1日までに運用開始する。なお、設置事業者(以下「事業者」という。)は、システムの運用開始日前に、機器調整及び市職員(以下「職員」という。)への操作研修を実施すること。

3 設置時期

既存の機器の撤去や、機器調整及び職員への操作研修等に要する時期を考慮し、市と事業者、既存システムの設置事業者が協議の上決定した時期とする(概ね令和9年1月下旬の土曜日又は日曜日を予定)。

4 事業期間

運用開始日から令和14年1月31日までとする。ただし、市と事業者間で合意したときは、期間を延長することができる。

5 事業内容

- (1) 受付番号札発券機、受付用番号案内表示モニター、交付用番号案内表示モニター、発券番号表示パネル等からなる一般的な受付番号案内システム等(以下「システム等」という。)の設置
- (2) 広告を掲載するモニターの設置
- (3) システム等の適正な維持管理
- (4) システム等の導入後における職員に対する操作業務研修の実施
- (5) 事業者は、民間企業から広告主を募集し、広告を掲載することで得られる広告収

入により、機器等の設置及び維持管理の経費を賄うものとし、設置機器等に関して、市は一切の費用を負担しないものとする。

6 設置するシステム等

想定する機器類や仕様等は次のとおりとするが、各台数については必要最低台数とし事業者提案事項とする。

なお、事業者から本仕様書に記載された内容に変わる提案があれば、評価する。

ただし、変わる提案を行う場合は、本仕様の実現方法について、システム等の詳細な配置や運用、台数等を含めて具体的に説明すること。

設置場所 設置機器	市民課	市役所1階 ラウンジ	とやま市民 交流館	婦中行政サー ビスセンター
(1)受付番号札発券機	2台	—	1台	1台
(2)発券番号表示パネル	20台	—	3台 (窓口数は5か所。 2つの窓口には1台ず つ設置する)	7台
(3)受付用番号案内表 示モニター	3台	1台	1台	1台
(4)交付用番号案内表 示モニター	2台	1台	—	—
(5)呼び出し個別操作機	窓口用 21 台 フロア用2台	—	窓口用5台	窓口用7台
(6)交付番号案内システ ム	1式	—	—	—
(7)バックヤードモニター (吊り下げ式・ バックヤードPC ※スピーカーを別置き)	1台 2台	— —	— 1台	— 1台
(8) 行政情報及び広告 を掲載するモニター	3台	1台	1 台	1 台
(9) 混雑状況WEB配 信システム	1式	—	1 式	1 式

7 システム等の仕様

(1) 受付番号札発券機

- ① 1台1画面で12業務以上の発券業務が設定でき、業務毎に発券できること。また、発券画面は階層式に対応しており、最大30業務以上に対応していること。
- ② 各業務別の待ち人数及び合計待ち人数を常時表示できること。
- ③ 業務ボタンの名称を多言語に切替できること。日本語の他に、少なくとも英語・中国語に対応していること。
- ④ 発券する番号札に、4桁以上の受付番号、発券年月日、発券時刻、発券機ボタンの用件、メッセージ等が印字できること。
- ⑤ 発券画面のレイアウト・配色やメニューの文言等を任意に設定でき、容易に変更ができること。なお、表示内容等の詳細については、市と協議の上、決定するものとする。
- ⑥ 設置後において、必要に応じ市が容易に表示内容を設定変更できるものとするか、市が必要とする都度、事業者が無償にて変更対応すること。
- ⑦ 設置場所毎に、受付件数や待ち時間等のデータ集計ができ、CSV形式等でデータ出力できること。
- ⑧ 複数の業務をひとつの受付番号で発券する機能があること。

(2) 発券番号表示パネル

- ① 呼び出し個別操作機で、自動又は手動選択した番号札の受付番号を表示するとともに、自動音声等により窓口に案内する機能及び音量調節機能を備えていて、POE 給電が可能であること。
- ② 番号表示が明瞭で、視認性に優れたものであること。
- ③ 呼び出し番号を音声と番号の点滅で表示し、当該装置の市民側に呼び出し中の番号が表示されること。
- ④ 繰り返し呼び出しを可能とし、執務室側(職員側)に待ち人数や待ち時間表示がされること。
- ⑤ 呼び出し番号は4桁以上表示が可能であること。
- ⑥ 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 that それぞれ重ならないように制御できること。

(3) 受付用番号案内表示モニター

- ① 呼び出し個別操作機で自動又は手動選択した番号札の受付番号を表示するとともに、自動音声等により窓口に案内する機能及び音量調節機能を備えていること。
- ② 大きさは50インチ程度の薄型とし、軽量型のものであり、設置については、壁掛け式や天井吊り下げ式とすること。なお、庁舎の構造上及び維持管理上支障が出ると判断した場合は、スタンド式も可とする。

- ③ 業務毎に現在受け付けている受付番号や待ち人数が表示されること。また、これらのコンテンツを画面切替で表示することができ、表示する情報や表示時間等は職員で容易に設定できること。
- ④ 呼び出し個別操作機の呼び出しに応じて、モニター画面に呼び出し中の番号及び窓口番号が隣接して表示されるなど、呼び出し内容が分かりやすいこと。
- ⑤ 番号表示が明瞭で、視認性に優れたものであること。
- ⑥ 呼び出し音声が市民に明瞭に聞こえるように、モニター内蔵スピーカー以外のスピーカー等を接続できる機能を有し、それを有効に配置すること。なお、庁舎又は建物内の他業務及び6の設置場所以外の来庁者に著しい影響を与えないよう配慮すること。
- ⑦ 呼び出し時不在のため保留された番号が、20件以上表示されること。表示する番号は件数に応じて自動で増減する可変式に設定できること。

(4) 交付用番号案内表示モニター

- ① 交付番号案内システムでの呼び出し操作に応じ、案内する番号が分かりやすく表示され、音声案内及び音量調節機能があること。
- ② 大きさは50インチ程度の薄型とし、軽量型のものであり、設置については、壁掛け式や天井吊り下げ式とすること。なお、庁舎の構造上及び維持管理上支障が出ると判断した場合は、スタンド式も可とする。
- ③ 交付番号案内システムでの呼び出し操作に応じ、呼び出し番号がポップアップ表示等で表示されること。
- ④ 表示する番号は、一画面に4件以上を一覧表示できること。なお、待ち人数に応じて表示マス数が自動で増減する可変式に設定できること。
- ⑤ 自動再呼出機能があり、また再呼出する時間(分)の変更が職員でも容易に設定できるものとする。

(5) 呼び出し個別操作機

- ① 以下の操作が可能なこと。
 - ・順番呼び出し(発券番号を昇順に呼び出し)
 - ・任意呼び出し(任意の番号を選択して呼び出し)
 - ・再呼び出し(呼び出し中の番号を再度呼び出し)
 - ・不在者保留(呼び出しても窓口に来ない場合の保留(スキップ機能))
 - ・保留呼び出し(保留された番号を再度呼び出し)
 - ・取り消し(呼び出しの必要がない番号の削除)
- ② 受付番号札発券機や受付用番号案内表示モニター等との連動が可能であること。
- ③ 受付窓口カウンター上で事務に支障のない大きさと、操作性に優れたものとする。
- ④ 呼び出し個別操作機の画面に、呼び出し時に不在等の理由による保留番号を一

覧表示できるもの。また、保留がある時は、職員に分かるようにアラートの表示が
でること。

- ⑤ 業務毎の直近の呼び出し番号、待ち人数及び待ち時間が確認できること。
- ⑥ 次に呼び出す番号及び業種内容、全体及び業種毎の待ち人数、待ち時間が画面
に表示されること。
- ⑦ 受付番号札発券機に登録されている受付業務から任意に受付業務を指定して
取り扱えること。また、1台の操作機で複数の業務が取り扱えること。
- ⑧ 窓口での呼出し以外に、操作端末を設置し、処理済み以外の受付番号の状況確
認、受付番号のキャンセルや保留修正の操作等の管理業務を行うことができるこ
と。

(6) 交付番号案内システム

- ① 業務で使用するクリアファイルの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、またはタッチパネル、キーボード等による番号直接入力により、交付用番
号案内表示モニターへの番号表示や取り消しが可能となる機器で、番号表示、音
声及びチャイムによる呼び出しを自動的に行えること。
- ② 表示する番号は、一画面に4件以上を一覧表示できること。なお、待ち人数に応じ
て表示マス数が自動で増減する可変式に設定できること。。
- ③ 交付が終わったものに対しては、もう一度バーコードを読み取る、またはテンキー
操作で表示された番号を消し込みできること。
- ④ 再呼び出し機能があること。また、再呼び出しする際にはもう一度当該番号のバ
ーコードをスキャンまたはテンキーで入力ができること。
- ⑤ 自動再呼出機能があり、また再呼出する時間(分)の変更が職員でも容易に設定
できるものとする。

(7) バックヤードモニター

- ① 業務毎の待ち人数、最大待ち時間、最新の受付番号、処理件数、呼出保留数や未
到着の予約人数の情報が確認できること。
- ② 大きさは50インチ程度の薄型とし、軽量型のものであり、設置については、壁掛
け式や天井吊り下げ式とすること。なお、庁舎の構造上及び維持管理上支障が出
ると判断した場合は、スタンド式も可とする。
- ③ 受付番号カードが発券された際、点滅及び音で通知するアラート機能があること。
- ④ アラート音は10種類以上から選択できること。
- ⑤ アラートの設定は業務ごとに設定が可能で、発券の都度、待ち人数が0から1にな
った際のみ点滅と音で通知することが可能であること。
- ⑥ 設定した待ち人数と待ち時間を超過した場合にアラート音と点滅でお知らせする

機能があること。

- ⑦ 業務の増減や業務名の変更等の設定変更を行うための機能を有し、職員による容易な操作で設定できること。

(8) 行政情報及び広告を掲載するモニター

- ① 大きさは50インチ程度の薄型とし、軽量型のものであり、設置については、壁掛け式や天井吊り下げ式とすること。なお、庁舎の構造上及び維持管理上支障が出ると判断した場合は、スタンド式も可とする。
- ② 映像の放映は、タイマーその他の機能により自動制御すること。
- ③ 業務に支障のない音量を設定し、市が音量調節を行うことができるものとする。なお、ラウンジに隣接する多目的コーナーのイベントの内容によっては、音量を消去または制限すること。

(9) 混雑状況WEB配信システム

- ① スマートフォンやパソコン等で、設置場所毎に業務毎の現在の待ち人数等、窓口の混雑情報を確認でき、混雑状況が視覚的に分かるような表示ができること。
- ② 呼出が近くなった際と交付の完了呼出し時にメールでお知らせを行う機能を有していること。
- ③ 交付窓口での呼び出し番号に関してもWEB配信を行うこと。また、その際の表示形式は、最新呼び出し番号だけではなく一覧で表示させること。
- ④ 事前に来庁予約がおこなえる予約機能有していること。また、予約の上限人数や予約可能業務などを職員でも設定変更が安易に可能であること。
- ⑤ 予約枠の時間については、業務ごとに10分・15分・20分・30分・60分で設定することができること。
- ⑥ 予約の上限人数については⑤の予約枠ごとに設定することができること。
- ⑦ 順番お知らせメールや予約完了メール等の文言についても、職員で変更することができること。
- ⑧ 混雑配信機能のアクセス数や順番お知らせメールの登録数・予約数等の統計データを出力することができること。
- ⑨ 情報提供に使用する仕組みは事業者が用意し、市ホームページから閲覧できるようにすること。
- ⑩ 「ト ヤ マ スマート シティ スクエア Toyama Smart City Square(富山市情報公開サイト)」へのウェブスクレイピングを許可すること。なお、相互リンクの掲載も可とする。
- ⑪ 市の既存ネットワークを使用して構築することは認めない。また、市の既存ネットワークやネットワーク環境に影響を与えないようにすること。
- ⑫ システムに必要なネットワーク及び通信回線は、事業者が準備すること。

- ⑬ ネットワーク工事に要する必要な箇所の情報については、必要に応じて、市へ図面等の閲覧に来庁し、庁舎担当部署と工事内容、スケジュール等について実現可能なことを確認すること。
- ⑭ その他詳細については、市と事業者との協議により決定するものとする。

(10) その他の留意事項

- ① 上記、6(1)から(8)までの機器のほか、システム等の運用に必要な機器を漏れなく設置すること。
- ② 省スペース、省電力に配慮した機器を選定すること。
- ③ 機器等の設置に当たっては、庁舎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にすること。
- ④ 機器等の転倒、落下や破損等を防止するなど、来庁者や職員の安全対策を十分に施すこと。
- ⑤ 設置工事に当たっては、市の担当部局と協議を行い進めること。また維持管理、保守、撤去及び設置期間終了後の原状回復においても同様とする。
- ⑥ ユニバーサルデザインに配慮したものであること。
- ⑦ その他詳細については、市と事業者との協議により決定するものとする。

8 行政情報の広報及び民間企業等の広告

(1) 行政情報の広報

- ① 事業者は、市が提供する原稿等に基づき、掲載するコンテンツを制作すること。
- ② 全体放送枠における行政情報枠を十分に確保すること。

(2) 民間企業等の広告

- ① 事業者は、広告主の募集、決定、広告の作成、掲載、広告主との調整等、民間企業等の広告に係る一切の業務を行うこと。
- ② 事業者は、原則として、本社、支社又は営業所が富山市内に所在する企業等の広告を掲載するよう努めること。
- ③ 広告の放送で音声を発する場合は、業務に支障のない音量を設定すること。
- ④ 広告の放映時間は、市民課及び婦中行政サービスセンター設置分については、開庁日(土曜日、日曜日、国民の祝日及び年末年始を除く日)の午前8時30分から午後5時15分までとし、とやま市民交流館設置分については、開館日(年末年始及び年間10日程度の休館日を除く)の午前10時から午後8時までとする。
- ⑤ 事業者は、広告審査体制を整備するとともに、制作したコンテンツについて、「富山市広告事業実施要綱」及び「富山市広告掲載基準」を順守した内容とすること。
- ⑥ 事業者は、広告主及び広告内容が富山市役所本庁舎等で放映する広告としてふさわしくないと市が判断し、広告内容の修正若しくは削除を指示した場合、無償かつ速やかにこれに従うこと。この場合において、広告主に対し損害の補償等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。

- ⑦ 広告モニターの故障等、広告の放映が不能となった場合において、広告主に対し損害の補償等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。
- ⑧ 事業者は、来庁者等からの掲載広告に関する問合せに対応するための窓口を設けること。

9 維持管理等

- (1) 事業者は、システム等の円滑な運営に資するため、定期的な点検を行うこと。
- (2) 事業者は、緊急時に速やかに点検及び修理を行うため、富山県内に本店、支店または営業所を有していること。
- (3) 事業者は、故障発生時に備え、十分な保守部品、保守要員を確保すること。
- (4) システム等の稼働に必要な消耗品は、事業者の負担とし、市からの請求により速やかに納品すること。
- (5) 事業者は、システム等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、市からの問合せには速やかに対応できる体制を整備すること。
- (6) 事業者は、システム等の操作マニュアルを15部作成し、市へ提出すること。

10 費用負担

- (1) システム等の設置に要した工事費、設置場所の変更・撤去（協定期間終了後の原状回復含む）、光熱費、発券機等の消耗品費等の一切の費用は事業者の負担とする。
- (2) 設置後の維持管理（定期点検、故障発生時等の緊急対応）費用は、事業者の負担とする。
- (3) 行政情報・民間広告の制作等に係る一切の費用は、事業者の負担とする。
- (4) 事業者は、行政情報及び広告を掲載するモニター等の設置に係る行政財産使用料及び電気料金を市に支払う。

11 その他

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、事業者と市が協議のうえ決定することとする。

市民課前待合コーナー 及びラウンジ平面図

東館

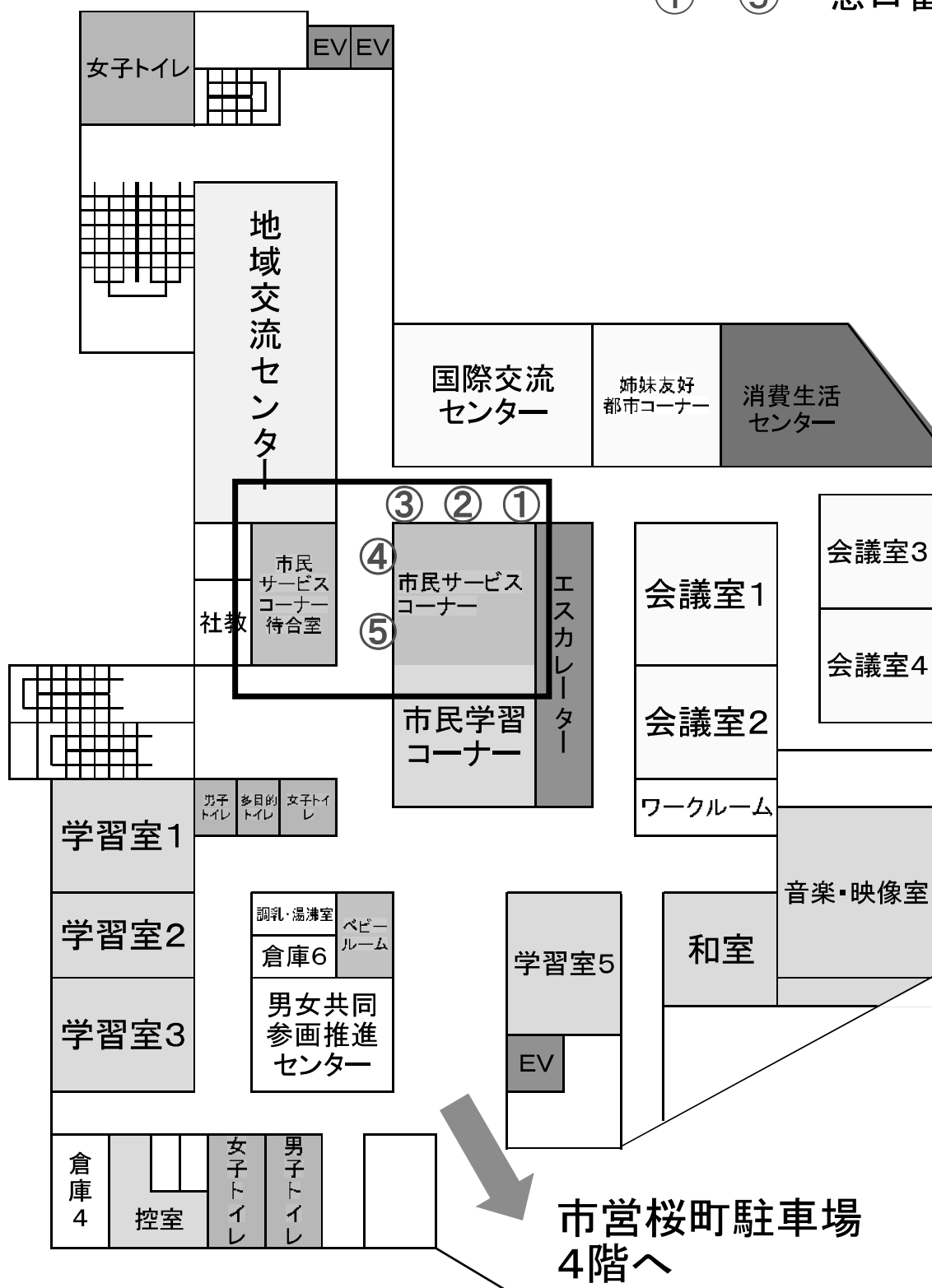
…窓口番号



西館

とやま市民交流館市民サービスコーナー平面図

①～⑤ …窓口番号



婦中行政サービスセンター 1 階平面図

①～⑦…窓口番号

1F

