

沖縄市市民課窓口等番号案内表示システム一式設置事業 仕様書

1. 目的

沖縄市市民課窓口等番号案内表示システム一式を設置し、来庁者の混雑緩和と円滑な案内を行うとともに、来庁者呼び出し用の窓口案内表示モニター及び関連システム（以下「案内表示システム等」という。）の一部を活用して広告事業を実施することにより、運営経費の節減を図る。

また、市民課と国民健康保険課の受付を一度でできる渡り機能の追加及びWebによる混雑状況閲覧配信により、さらなる市民サービスの向上を図る。

2. 設置期間

システム運用開始日から令和10年3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、期間を変更することができる。

3. 設置場所

沖縄市役所市民課、国民健康保険課及び各待合フロア

4. 事業内容

- (1) 番号案内表示システム設置
- (2) 事業実施期間終了後の撤去及び設置場所の原状回復
- (3) 番号案内表示システムの不具合時等の対応
- (4) 放映する広告主の募集
- (5) 広告映像の作成及び放映
- (6) 放映する広告内容に係る対応
- (7) 職員等に対する操作研修及び機器調整の実施

5. 費用負担

- (1) 沖縄市窓口番号案内表示システム等に係る費用は、事業者が民間企業等から広告主を募集し、広告用モニターに広告を掲載することで得られる収入により賄うものとし、本市は一切の費用を負担しない。
 - ア. 案内表示システム等の調達及び設置、運営、保守点検、修理に係る費用
 - イ. 設置期間経過後の案内表示システム等の撤去及び処分に係る費用
 - ウ. 市政情報の広報に係るコンテンツ制作の費用
 - エ. 案内表示システム等の運用に係る消耗品費
 - オ. 民間企業等の広告主の募集及び広告に係るコンテンツ制作及び放映に係る費用（広告掲載料を含む。）
- (2) 市政情報及び広告放映機器に係る行政財産の使用許可及び使用料等
 - ア. 事業者が、市政情報及び広告放映機器（以下「放映機器」という。）を設置するときは、市から行政財産使用許可を得ること。

イ. 行政財産使用料及び放映機器に係る電気使用料金、広告掲載料は、本市が指定する方法により、定める期日までに納付すること。

(3) 操作研修等の実施

- ア. 設置する案内表示システム等の操作マニュアルを市に納品すること。
- イ. 別途指定する日までに職員等に操作研修を実施すること。
- ウ. 案内表示システム等の使用方法等に関し、利用する職員等からの要請に応じ適宜、電話やEメール等により助言をおこなうこと。

(4) 故障、不具合等の緊急時対応

- ア. 故障や不具合等により案内表示システム等が使用できなくなったときは、速やかに正常な稼働状態に戻すため、修繕し、又は代替機を設置すること。
- イ. 故障、不具合等の緊急時に対応できる体制を構築すること。

6. 導入機器

広告用ディスプレイを含めた番号案内表示システム一式で、証明書発行、住民異動、戸籍届出等の手続業務別に番号札を発券し、窓口カウンターからの番号呼出に連動して、音声及び呼出用ディスプレイにより番号で案内を行うシステムとする。また、来庁者の呼出状況や待ち状況をホームページ等で確認することができ、利用状況の各種集計機能を備えていること。

想定機種：MS ボイスコールNEO Ver.2 (株式会社 明光商会) 同等品以上
※想定機種以上の機能、効果が得られる機種を選定する場合は、事前に本市に承認を得た上で提案すること。

7. 機器構成及び設置数量 ※付属品や周辺機器等を含む

	装置名	数	備考
1	システム制御用パソコン	1台	サーバー
2	システム用無線機器	3台	アクセスポイント(操作機の電波をひろう) 市民課2台、国民健康保険課1台
3	広告用モニター (市政広報含む)	3台	市民課2台、国民健康保険課1台
4	消耗品等		システム等の運用に係る消耗品
5	自動翻訳機	2台	ポケットクSもしくは同等品以上
6	番号札発券機	5式	プリンター、発券機台等一式を5 セット(市民課4セット、国民健康 保険課1セット)

住民異動（市民課及び国民健康保険課）			
1	受付番号呼出操作機	11 台	市民課 6 台、国民健康保険課 5 台
2	受付表示用パソコン	2 台	受付用モニターに転写させるための PC（市民課及び国民健康保険課）
3	受付用モニター（大型）	3 台	市民課 2 台、国民健康保険課 1 台
4	バックヤードパソコン	2 台	市民課及び国民健康保険課
5	バックヤードモニター	2 台	市民課及び国民健康保険課
証明書交付（市民課）			
1	交付用 PC/バーコードリーダー	1 式	証明書交付呼出用
2	交付用モニター（大型）	1 台	証明書交付用
独立型システム一式（2セット）可動式			
1	番号札発券機	2 式	プリンター等一式を 2 セット

(1) システム制御用パソコン（1台）

- ア. システムに係る各種設定ができること。
- イ. 全業務及び業務別の受付中人数、番号等が確認できること。
- ウ. 手続業務別に発券枚数、呼出人数等の統計データ集計ができ、CSV等のデータ加工ができるファイル形式で出力できること。
- エ. 移動等が容易に行える大きさ及び重さであること。

(2) システム用無線機器（3台）

- ア. 機器に不具合が生じないよう通信速度の低下、接続が不安定になることがないよう適切な対策を講じること。
- イ. 外部からの不正アクセス等セキュリティ対策を十分に講じること。

(3) 広告用モニター（市政広報含む）（市民課 2 台、国民健康保険課 1 台）

- ア. 55インチの薄型とし、表示が明瞭で視認性に優れていること。
- イ. 設置については、2台を壁掛け方式とし、1台をキャスター付のスタンド式とする。なお、設置個所や設置方法、表示内容等の詳細については、市と協議の上、決定する。
- ウ. 電源の自動点灯、自動遮断及び映像の自動再生が可能であること。

(4) 消耗品等

- ア. 発券機用ロール紙に不足が生じた場合は、必要な数量を納品すること。
- イ. 機器導入時においては、5個以上の予備ロール紙を納入すること。

(5) 自動翻訳機（2台）

想定機種：ポケットーク S もしくは同等品以上

- (6) 番号札発券機及び発券機台、発券プリンター一式（発券機台を含む）（5式）
（市民課4セット、国民健康保険課1セット）
- ア. 複数業務（12業務以上）に対応できること。
 - イ. タッチパネルによる操作方式であること。
 - ウ. 表示ディスプレイ部分は、各業務名及び待ち人数の表示ができること。
 - エ. 発券するカード表面は、業務名、日付等が印字され、印字内容を任意に設定することができること。
 - オ. QRコードの印字ができる拡張性をもっており、コードから携帯電話端末等で検索し、呼出状況がわかること。
 - カ. 多国語（5か国語以上）対応とし、発券時に選択した言語で呼出しが可能であること。
 - キ. 4桁の番号が発番でき、手続きごとに使用範囲が設定できること。
 - ク. 発券機の画面は3階層以上の設定ができること。
 - ケ. 手続業務別に発券される番号札を職員控えと来庁者控えの2枚発券ができること。
 - コ. 発券していない番号でも呼出ができること。
 - サ. 各日の手続き単位での処理件数等の集計や、待ち時間等の統計が取れる機能を有していること。
 - シ. 複数の手続きを有する来庁者が、その手続業務ごとに番号札を発券せず、同一番号で引き続き他の窓口受付ができる各課間の渡り機能（複数発券機能）を有すること。
 - ソ. 複数の番号発券機を使用する場合、相互の連携が図れること。

住民異動関係（市民課及び国民健康保険課）

- (1) 受付用番号呼出操作機（市民課6台、国民健康保険課5台）
- ア. 小型軽量かつ液晶タッチパネルによる操作であること。
 - イ. 順番呼出し、任意番号呼出し、再呼出し、処理保留、保留番号呼出し、処理済み、取消等の機能を有すること。
 - ウ. 1台の操作機からすべての手続きの呼出しができること。
 - エ. 再呼出するときは、数字を入力せずワンタッチで呼出ができること。
 - オ. 任意に業務等の設定ができること。
 - カ. 無線通信により発券機他の機械と連動していること。
- (2) 受付表示用パソコン（市民課1台、国民健康保険課1台）
- 受付用モニターに転写させるためのパソコンで、執務室において窓口全体の呼出状況がリアルタイムにパソコン上で確認できること。業務別待ち人数、最大待ち時間、処理件数の合計、最新受付番号等を表示できること。

(3) 受付用モニター（大型）（市民課 2 台、国民健康保険課 1 台）

- ア. 55 インチの薄型とし、番号表示が明瞭で視認性に優れていること。
- イ. 不在者一覧の表示が可能であること。
- ウ. 呼出し操作機からの番号呼出し操作に連動して、表示パネルに呼出し番号を表示すると同時に音声呼出しができること。
- エ. 前面に呼出し窓口番号と受付番号を、後面に保留番号一覧等の表示が可能であること。
- オ. 音量調整機能があること。
- カ. 設置については、1 台を壁掛け方式、2 台をキャスター付のスタンド式とする。なお、設置個所や設置方法、表示内容等の詳細については、市と協議の上、決定する。

(4) バックヤードパソコン（市民課 1 台、国民健康保険課 1 台）

(5) バックヤードモニター（市民課 1 台、国民健康保険課 1 台）

証明書等交付関係（市民課）

(1) 交付用 PC/バーコードリーダー（1 式）

- ア. 番号札に印字されたバーコードをバーコードリーダーで読み取る方法等により、音声による呼出しとモニターへの番号表示を自動的におこなえること。バーコードリーダーは性能のよいものであること。
- イ. タッチパネル、キーボード等による番号直接入力により、交付用モニターに番号を表示し、音声呼出しがおこなえること。
- ウ. バーコードリーダーに接続するパソコンは、15 インチ以上のノートパソコン型とする。
- エ. バーコード置きがあること。

(2) 交付用モニター（大型）（1 台）

- ア. 55 インチの薄型とし、番号表示が明瞭で視認性に優れていること。
- イ. 交付呼出用機器で呼び出した番号及び受付窓口番号が表示されること。
- ウ. 呼出し済み番号の表示が、25 コマ以上の表示が可能であること。
- エ. 設置については壁掛け方式とする。なお、設置個所や設置方法、表示内容等の詳細については、市と協議の上、決定する。

独立型システム一式（2 式）

(1) 移動が可能な番号発券機及び呼出番号表示モニター

- ア. 受付順に発券する。
- イ. ボタンを押すと自動でカウントして発券ができること。
- ウ. 3桁の番号が発番できること。

その他

(1) Web機能

本市ホームページ等のWebサイトから現在の呼出状況及び混雑状況を確認することができること。

(2) 留意点

ア. 機器等の管理や集計等に必要なパソコンなどの周辺機器や、各ケーブル、設置固定用具等の必要なものを用意すること。

イ. 機器等の転倒や落下、破損等を防止し、来庁者の安全管理を徹底すること。

ウ. 省電力、省スペースに配慮すること。

エ. 機器等の設置の際は、災害時の避難誘導の支障とならないようすること。

オ. 機器等の設置工事にあたっては、市と協議の上、その指示に従うこととする。
また、維持管理、撤去、設置期間終了後の原状回復においても同様とする。

8. 市政情報の広報

(1) 事業者は、市が提供する原稿等をもとに、掲載するコンテンツを制作すること。

9. 民間企業等の広告

(1) 事業者は、広告主の募集・決定、広告主との調整、広告の制作・掲載など民間企業等の広告に関する一切の業務をおこなうこと。

(2) 事業者は、民間企業等の広告について、市内に本社、支社又は営業所が所在する民間企業等の広告掲載枠を、民間企業等の広告掲載枠の70パーセント以上となるよう努めること。

(3) 次の各号のいずれかに該当する広告を対象としないこと。

- ・公共性、公平性を損なうおそれのあるもの。
- ・法令等に違反し、又は抵触するおそれのあるもの。
- ・政治活動、宗教活動、意見広告及び個人の宣伝に関するもの。
- ・公序良俗に反するおそれのあるもの。
- ・市が推奨しているものと誤解を招くおそれのあるもの
- ・その他、市長が広告掲載することが妥当でないと認めるもの

(4) 広告主の選定にあたっては、掲載前に事前に市へ掲載内容を報告すること。

(5) 市は、広告内容に関して、一切の責任を負わないこととする。

(6) 広告内容に関する苦情については、事業者が責任をもって誠実な対応をとること。

(7) 広告に関する問い合わせ先として、事業者の連絡先を記載すること。

(8) 広告は、静止画又は動画により表示することとし、音声を発生する場合は、来庁者等を不快にさせることや市の窓口業務に支障がないようにすること。

10. その他

市の条例等を遵守すること。

この仕様書に定めのない事項については、市と事業者と協議の上、決定するものとする。