

八代市広告付き窓口番号案内表示システム設置及び運用事業仕様書

1. 事業名称

八代市広告付き窓口番号案内表示システム設置及び運用事業

2. 事業期間

(1) 契約予定日

令和8年10月上旬

(2) 事前準備期間

契約日から令和9年2月13日まで

※事前準備期間において、事業者は事業開始に必要な機器等の調達、設定・調整、広告主の募集、職員研修等を実施するものとする。また、これらにかかる費用は事業者の負担とする。

(3) 事業開始日

令和9年2月14日

(4) 事業終了日

令和15年2月13日

3. 事業内容

- (1) 機器等の調達、設定・調整、設置
- (2) 機器等の設置に伴う電気工事等の手配及び作業
- (3) 事業期間中の保守、維持管理及び不具合時等の対応
- (4) 広告主の募集
- (5) 広告映像及び行政情報映像の作成及び放映
- (6) 放映する広告内容に係る対応
- (7) 職員に対する機器等の操作研修、マニュアル作成
- (8) 受付番号発券機等の使用に伴う消耗品の提供
- (9) 事業期間終了後の機器等の撤去及び設置場所の原状回復
- (10) その他本業務の実施に関し必要な業務

4. 設置場所等

(1) 設置場所

八代市役所本庁舎1階（所在地：八代市松江城町1番25号）

①市民課窓口、国保ねんきん課窓口 ※別紙「発券機図面1」を参照

②証明書発行窓口 ※別紙「発券機図面2」を参照

(2) 設置及び施工方法

- ①設置するにあたり、落下防止・転倒防止等の安全対策を十分に講じるとともに、来庁者の通行及び職員の公務の妨げにならないように配慮すること。
- ②機器等の設置に要する器具等は、事業者において準備すること。
- ③機器等の設置が完了し、正常な稼働を確認した後、市の検査を受けること。

5. 機器等の仕様

機器等の仕様については、以下を基準とする。ただし、より優れた内容であれば、事業者独自の提案も可能とする。なお、仕様に記載する機能を有しないが、それに代わる機能を提示する場合は、質問書により市と協議を行うこと。

(1) 市民課窓口及び国保ねんきん課窓口に設置する機器等

No.	設置機器	市民課	国保ねんきん課	合計
①	受付番号案内表示モニター (55インチ程度)	2台	1台	3台
②	発券機 (プリンター付き)	1台	1台	2台
③	個別操作機 (ブースごと)	17台	7台	24台
④	個別表示機 (ブース間に設置)	9台	4台	13台
⑤	管理用パソコン	1台	1台	2台
⑥	表示用パソコン	1台	1台	2台
⑦	広告用モニター(55インチ程度)	2台	1台	3台
⑧	執務内職員用モニター(30インチ程度)	2台	0台	2台
⑨	広告再生装置	1台		1台
⑩	インターネット回線	1式		1式

①受付番号案内表示モニター

- ・大きさは55インチ程度の薄型とし、自立式スタンドタイプで、広告用モニターと縦列に2台設置すること。
- ・受付番号の表示が大きく明瞭で、視認性が優れたものであること。
- ・業務別に呼出番号、窓口番号、待ち人数が表示できること。
- ・番号呼出し時の音声案内及びチャイムでの案内が可能であること。
- ・音声は、多言語（日本語、英語、中国語、韓国語など）に対応するものとする。
- ・広告モニターの音声と混同しないように、スピーカーの位置やスピーカーの種類に配慮すること。
- ・音量調節が可能であること。

②発券機

- ・画面サイズは17インチ以上とし、液晶タッチパネル端末であること。
- ・OSはWindows11以降とし、HDMI出力端子及びUSBポートを備えていること。
- ・モニターに、業務別待ち人数を常時表示できること。
- ・発券機ごとに複数業務（10業務以上）の登録を可能とし、業務ごとに発券番号を設定できること。運用開始時点での業務数は、市民課6業務、国保ねんきん課4業務とする。
- ・2階層以上の設定ができ、複数業務の渡り機能を有すること。
- ・発券番号の表示は、4桁に対応しており、業務数を考慮したうえで、適切と思われる桁数の提案を行うこと。
- ・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、発券年月日、発券時間、メッセージ及び業務の種類、呼出し番号や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

の印字ができること。

- ・発券機の台数は、各窓口に1台を基準とするが、職員及び来庁者の動線を考慮したうえで、適切と思われる台数の提案を行うこと。
- ・発券機、受付番号案内表示モニター及び広告用モニターに表示される業務名は、職員の任意による設定・変更が可能であること。
- ・画面表示については、多言語（日本語、英語、中国語、韓国語など）に対応するものとする。

③個別操作機

- ・操作が容易であり、タッチパネル式であること。
- ・設置する窓口ごとに、無線タイプ（バッテリー式）と有線タイプ（バッテリーレス式）のいずれかを選択することができること。
- ・各窓口の所管する業務ごとに呼び出しができること。
- ・発券番号を昇順で呼び出す機能と、任意の発券番号を選択して呼び出す機能を有すること。
- ・呼び出した番号の保留と、再度呼び出す機能を有すること。
- ・全体の待ち状況を確認できること。
- ・渡り業務の追加・削除ができること。

④個別表示機

- ・ポール式にて設置かつクランプ式により安易に取り外し、取り付け可能であること。
- ・表示裏面には、指定された業務ごとの待ち人数を表示できること。
- ・4桁の受付番号が表示できること。
- ・番号表示が明瞭で視認性に優れたものであること。

⑤管理用パソコン

- ・システムに係る各種設定ができること。
- ・窓口単位で、業務ごとに毎日の受付（発券）時刻、待ち時間、対応時間等の記録が各月、曜日・日・時間帯・業務別で処理件数の集計データをCSV形式でダウンロードできる機能を有すること。

⑥表示用パソコン

- ・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。
- ・業務別に待ち人数、最大待ち時間、処理件数が表示できること。

⑦広告用モニター

- ・広告の音量は、窓口業務に支障のないよう配慮すること。また、市が庁舎内の状況に応じて任意に音量調整を行うことができるものとする。
- ・タイマーによる電源の自動投入、自動遮断及び映像の自動再生が可能であること。

⑧執務内職員用モニター

- ・大きさは30インチ程度の薄型とし、指定された場所で職員から見やすい位置に設置できること（自立式でキャビネット等の上に設置できること）。
- ・業務別に待ち人数、最大待ち時間等が表示できること。

(2) 証明書発行窓口に設置する機器等

No.	設置機器	証明発行窓口
①	受付番号案内表示モニター(43インチ程度)	1台
②	管理用パソコン(交付用) キーボード・マウス付き	1セット
③	発券機(プリンター付き)	1台
④	広告用モニター(43インチ程度)	1台
⑤	バーコードスキャナー	1台

①受付番号案内表示モニター

- ・壁掛け式タイプとし、広告用モニターと並列して設置する。
- ・呼び出し時に表示する番号は、大きく明瞭に3桁までを表示し、同時にチャイムと音声により交付番号を知らせるものであること。また、一度呼び出した番号について、画面上に表示できる機能を有すること。
- ・広告モニターの音声と混同しないように、スピーカーの位置やスピーカーの種類に配慮すること。
- ・モニター画面の上部または下部にテロップの掲載ができること。なお、テロップは、市において適時作成・放映ができるようにすること。

②管理用パソコン

- ・システムに係る各種設定ができること。
- ・呼び出し機能として、バーコード読み取り及びテンキー入力の双方に対応していること。
- ・窓口単位で、業務ごとに毎日の受付(発券)時刻、待ち時間、対応時間等の記録が各月、曜日・日・時間帯・業務別で処理件数の集計データをCSV形式でダウンロードできる機能を有すること。

③発券機(職員が使用)

- ・単一業務に対応できるタッチパネル式が望ましい。
- ・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、発券年月日、発券時間、メッセージ及び業務の種類、呼出し番号や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コードの印字ができること。
- ・発券番号は3桁まで表示できるものとする。

④広告用モニター

- ・壁掛け式タイプとし、その他の仕様については、①受付番号案内表示システムの広告用モニターに準ずる。

(3) その他

リアルタイムで市民課窓口及び証明書発行窓口の混雑状況が確認できるよう、窓口番号案内表示システムにより市のホームページにおいて、窓口の待ち状況等の配信ができること。

6. 設置費用等

- (1) 各種機器の調達、設置、維持管理、保守及び撤去に係る費用、受付番号発券機で使用する消耗品は、事業者の負担とする。
- (2) 八代市の機構改革又は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の移設に伴う費用は、事業者の負担とする。
なお、八代市の機構改革又は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の増設に伴う費用については、八代市と事業者の協議の上、定めるものとする。
- (3) 機器設置に伴う配線、電源供給に伴う工事は、事業者の負担により行うものとし、八代市の庁舎管理担当課と協議した上で施工するものとする。
- (4) 広告主の募集、広告映像の作成、更新及び運用並びに行政情報映像の作成、更新等に要する費用は、事業者の負担とする。
- (5) 本事業で使用する機器等の設置に係る電気料金相当額、行政財産使用料については、年度ごとに八代市に支払うものとする。
- (6) 本市に納入する広告料（納付金）がある場合は、消費税及び地方消費税を含んだ額を八代市に納付すること。

7. 保守管理、緊急時の対応

- (1) 事業者において、業務責任者を指定し、業務責任者は常時連絡が取れるよう体制を整備すること。
- (2) 破損等による修繕、掲載情報や広告内容の変更等のメンテナンス及び更新を定期的に行うこと。
- (3) 機器メンテナンスや使用変更等により庁舎内で作業が発生する場合は、事前に日程調整を行うこと。
- (4) 機器の設置位置、掲載内容等に対し、軽微な移設や内容等の指導又は指示をした場合は、それに従い適切に対応すること。
- (5) システムが使用できなくなったときは、速やかに正常な稼働状況に戻すため、故障箇所を修繕し、又は代替機を設置すること。また、それに対応するための体制を整備すること。
- (6) 機器及び広告を原因とした事故・トラブルに対し、来庁者から苦情や損害賠償の請求がなされた場合は、設置事業者の責任及び負担にて解決し、内容について速やかに報告すること。

8. 広告の放映条件等

- (1) 広告放映時間は、原則として平日の午前8時30分から午後5時15分までとする。
ただし、毎週木曜日は、午前8時30分から19時までとする。
- (2) 休日窓口開庁日（3月最後の日曜日及び4月最初の日曜日）の広告放映時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。
- (3) 上記の8（1）（2）にかかわらず、八代市が窓口受付時間の短縮又は延長、休日開庁を実施する場合は、これに対応できること。
- (4) 表示する広告は、映像・音声により、窓口業務に支障がないよう配慮すること。なお、

音量については、市が状況に応じて調整を行うこととする。

- (5) 広告主の募集及び映像の製作・調達については、事業者の負担で行うこと。
- (6) 広告主の募集にあたっては、事業者が募集主であることが明確に分かるようにし、市が直接的な広告の募集主であるような誤解を招かないよう十分配慮すること。
- (7) 広告の募集、広告内容に関する問合せについては、事業者又は各広告主であることが明確に分かるようにし、市の窓口に寄せられることがないように十分配慮すること。
- (8) 広告の作成には「八代市広告掲載要領」及び「八代市広告掲載基準」を遵守するとともに、事前に市の審査及び承認を得た上で放映すること。

9. 行政情報の放映

- (1) 広告の放映と併せ、行政情報の放映を行うこと。行政情報の放映割合は、全体の4分の1程度とする。
- (2) 放映する行政情報の更新や変更は、随時行うことができること。

10. 研修等の実施

- (1) 調達した機器の取扱説明書及び操作マニュアルを提供すること。紙の場合は3部、電子データ（pdf形式）の場合は1式とする。
- (2) 従事する市職員が理解できるよう、事業開始前に研修を行うこと。また、事業開始後も十分なフォローアップに努めること。

11. その他

本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、八代市と協議の上、決定することとする。