

各務原市広告付き窓口番号表示案内システム設置事業 仕様書

1 事業の目的

各務原市では、各務原市本庁舎 1 階市民課、医療保険課及び本庁舎 2 階税総合窓口
に、来庁者の利便性向上、混雑緩和及び待ち時間の快適化を目指し、広告付き窓口番号
表示案内システム（以下、「システム」という。）を設置することを目的とする。

2 協定期間

協定書締結の日から令和 14 年 1 月 10 日（土）とする。なお、システムの利用期間
は、令和 9 年 1 月 12 日（火）から令和 14 年 1 月 9 日（金）とする。但し、各務原市
と設置事業者の間で合意したときは、期間を延長することができる。

システムの設置工事は、令和 9 年 1 月 10 日（日）または 11 日（月）に行うものと
する。但し、市役所の業務および、現行の設置機器に影響を及ぼさない調査、工事等は、
協定書締結後に市と協議し、市が承認すれば、承認日以降から調査、工事等を行うこと
ができる。

また、システムの撤去工事は、令和 14 年 1 月 10 日（土）に行うものとする。

3 設置する機器の仕様

(1) 設置場所及びシステムの構成

各務原市役所本庁舎（各務原市那加桜町 1 丁目 6 9 番地）において、下表の内容のと
おりシステム機器等を設置すること。設置する機器の台数については、下表内の台数以
上を提案すること。なお、詳細な設置場所については、別添「本庁舎レイアウト図」を
参考のこと。

	設置場所	1 階市民課 窓口	1 階医療保険課 窓口	2 階税総合 窓口
ア	受付番号札発券機	1 台	1 台	1 台
イ	受付番号案内表示モニター (吊下げ設置)	3 台	1 台	2 台
ウ	受付番号呼出機	17 台	7 台	8 台
	受付番号呼出用表示機	8 台	4 台	5 台
エ	交付番号案内表示モニター (吊下げ設置)	1 台		1 台
オ	交付番号案内表示モニター (証明書交付窓口卓上設置)	1 台		
カ	交付番号呼出機	1 台		
キ	市政情報及び広告表示モニター (吊下げ設置)	3 台	1 台	1 台

ク	バックヤードモニター (吊下げ設置)	1台	1台	1台
---	-----------------------	----	----	----

	窓口数
市民課	17
医療保険課	7
税総合窓口	8

(2) 機能

ア 受付番号札発券機

(ア) 来庁者の手続内容に応じて番号札を発券できること。

(イ) 全ての発券機は連携するものとし、1台で下表の業務数以上選択可能なものとする。なお、想定業務は、今後変更となることがある。

業務数	想定業務
市民課 5業務以上	証明等の発行
	住民異動・戸籍届出
	国民年金
	マイナンバーカード
	旅券
医療保険課 4業務以上	国民健康保険
	後期高齢者医療保険
	福祉医療
	国民健康保険料
税総合窓口 5業務以上	課税・非課税証明書(市県民税)
	営業証明書
	市県民税申告・相談
	特別徴収の届出・申請(事業所)
	法人市民税

(ウ) 設置後でも、必要に応じ、容易に表示内容を変更できること。

(エ) 画面上、日本語のほか、英語、中国語、ベトナム語、ポルトガル語の表示切替が可能であること。音声の多言語対応は必須としない。

(オ) 発券番号は4桁の番号が発券できること。

イ 受付番号案内表示モニター（吊下げ設置）

- (ア) 機器は薄型で場所を取らないもので、モニターの表示部分は40インチから50インチ程度とし、画面表示サイズは、協議の上決定するものとする。
- (イ) モニターの設置に当たっては、落下・転倒防止等の安全対策を十分に講じること。

ウ 受付番号呼出機、受付番号呼出用表示機

- (ア) 来庁者が所持する番号札に記載された番号をイの表示モニターに表示するとともに、音声等により窓口へ呼出しすることができること。
- (イ) 各窓口より、呼出しすることができるよう必要数を設置すること。
- (ウ) 呼び出された番号がどの窓口か来庁者に分かるように、受付番号呼出用表示機に表示すること。
- (エ) 待ち人数、待ち時間の状況等がバックヤードの職員にわかるように受付番号表示機に表示すること（後述する「ク バックヤードモニター」で表示する場合は、この機能を有しなくてもよい）。

エ 交付番号案内表示モニター（吊下げ設置）

- (ア) 機器は薄型で場所を取らないもので、モニターの表示部分は40インチから50インチ程度とし、画面表示サイズは、協議の上決定するものとする。
- (イ) モニターの画面表示は、表示する番号の数に応じて自動切り替えができること。
- (ウ) モニターの設置に当たっては、落下・転倒防止等の安全対策を十分に講じること。

オ 交付番号案内表示モニター（証明書交付窓口卓上設置）

- (ア) 機器は薄型で場所を取らないもので、モニターの表示部分は20～25インチ程度とし、画面表示サイズは、協議の上決定するものとする。
- (イ) モニターの画面表示は、表示する番号の数に応じて自動切り替えができること。
- (ウ) モニターの設置に当たっては、落下・転倒防止等の安全対策を十分に講じること。

カ 交付番号呼出機

- (ア) 番号表示と音声等による呼出しを行うことができること。
- (イ) バーコードリーダーによる読み取り及びテンキー等による入力により、番号をモニターに表示又は取消しができること。

キ 市政情報及び広告表示モニター（吊下げ設置）

- (ア) 機器は薄型で場所を取らないもので、モニターの表示部分は40インチから50インチ程度とし、画面表示サイズは、協議の上決定するものとする。

(イ) モニターの設置に当たっては、落下・転倒防止等の安全対策を十分に講じること。

(ウ) 映像の放映は、タイマーその他の機器により自動制御すること。

ク バックヤードモニター（吊下げ設置）

(ア) 職員用確認モニター（30 インチ～50 インチ程度）をバックヤードに設置し、待ち人数、待ち時間等の状況が分かるようにすること。

(イ) モニターの設置に当たっては、落下・転倒防止等の安全対策を十分に講じること。

ケ その他

(ア) WEB 機能（ウェブサイト上で各手続きの混雑状況、呼出状況及び待ち時間の確認ができる機能、窓口予約機能）を有すること。

(イ) 各機器は、有線又は無線通信の干渉による誤作動を防ぐための機能を有すること。

(ウ) システム機器の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。

(エ) 待ち時間、処理時間及び処理件数等の集計データを日報及び月報単位で出力ができること。

4 市政情報及び広告内容

(1) 市政情報の放映

ア 全放映枠のうち、25%以上の行政情報枠を確保すること。

イ 市から提供した素材を基に行政情報を編集し、広告と組み合わせて放映すること。

(2) 民間企業等の広告内容

ア 放映できる広告は各務原市広告掲載要綱（平成18年1月17日決裁。以下「広告要綱」という。）に定める広告掲載の基準に適合するものとし、あらかじめ各務原市広告審査委員会において適正と審査されたものに限り放映するものとする。なお、広告の放映中であっても広告要綱に定める広告掲載の基準に適合しないことが判明したときは速やかに放映を中止するものとする。

イ 放映する広告の募集にあたり、システムを設置する事業者（以下、「事業者」という。）自ら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ることが無いよう十分配慮すること。

ウ 広告の放映にあたっては、音声を発することができるものとする。ただし、市の業務に支障のない音量設定とし、必要に応じて市が音量調整を行うことができること。

(3) その他共通事項

ア 放映時間は、窓口業務時間（平日の午前8時45分から午後4時30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。

(4) 運営体制

ア 事業者は、システム運用までに運営体制を構築し、運営体制図、緊急連絡先等の必要な情報を市に提出すること。体制に変更があったときも同様とする。

イ 事業者は、システム運用に係る管理責任者を定め、業務の全般にわたり管理を行うこと。

(2) 維持管理

ア 事業者は、システムの円滑な運営のため、定期的な保守を行うこと。

(3) 故障時等の対応

ア 故障その他の理由により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復元できるよう、修繕又は代替機の設置等の対応を実施すること。

イ 正常な稼働状況に復元するための費用は、事業者が負担するものとする。

5 研修等の実施

(1) 導入するシステムの操作マニュアルを提供するとともに、職員に対し、操作研修を市の指定する日（令和9年1月11日（月）を想定）に実施すること。研修内容の詳細については、市と協議すること。

(2) 機器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、電話や電子メール等により助言を行うこと。

(3) 研修等の実施に当たって必要となる費用は、事業者が負担するものとする。

(4) 令和9年1月12日（火）の8時30分から17時までの間、設置したシステムを熟知し、操作方法等を職員に説明できる技術者等を市役所に常駐させること。

6 事業者交代に伴う処置

(1) 現事業者が業務を請け負うこととなった場合は、システム機器の継続利用等について委託者が認める場合を除き、原則として新品未使用の機器を設置すること。

(2) 委託者が必要と認めた場合は、事業者は、現事業者からの業務引継及び次回の事業者への業務引継を行うこと。これらの業務に要する費用はすべて事業者の負担とする。また、これらの引継業務を実施する時期は、委託者との協議による。

7 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 システムの設置並びに契約期間満了後の機器等の撤去及び原状回復

イ システムの運用に係るネットワークの運用費

ウ 発券機等で使用する消耗品（ロール紙等）

エ 設置後の維持管理費用

オ 市政情報及び広告の作成等に係る一切の費用

- (2) 事業者は、システムを設置している期間について、市政情報及び広告表示モニターの表示面積に応じ、各務原市行政財産使用料徴収条例（昭和48年条例第39条）第3条の規定に基づく各務原市役所庁舎使用にかかる行政財産の使用料を市に支払うこと。なお、各務原市行政財産使用料徴収条例の改正があった場合には、使用料が変更になるものとする。

8 その他

- (1) 機器の設置場所は、庁舎内の施設や機器に支障のないように考慮すること。その際、機器等の転倒や落下、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。また、設置工事にあたっては、各務原市と協議の上、その指示に従うこと。なお、維持管理、保守においても同様とする。
- (2) 事業者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。業務終了後も同様とする。
- (3) 事業者が設置した機器により来庁者又は職員の身体や財産に損害を及ぼした場合は、事業者の責任において賠償すること。
- (4) 市は事業者が本仕様書の規定に違反していると認めるときは、機器等の設置を中止するものとする。
- (5) システム設置期間内に庁舎のレイアウト変更及び組織機構見直し等により、設置場所の変更及び増設を行う場合には、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。
- (6) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて市と事業者が協議して定める。