

立川市広告付窓口番号システム設置事業仕様書

立川市広告付窓口番号システム設置事業については、別途締結する協定書並びにこの仕様書に定める内容により実施するものとする。

(1) 本システム設置等に関する責任分担等

① 導入

広告付窓口番号システム設置事業者（以下「事業者」という。）は、現行の窓口番号システムの撤去・廃棄を行う。立川市（以下「市」という。）は、導入するシステム等の設置場所を具体的に指定するとともに、設置のために必要な場所等を提供する。設置場所に係る課題等が生じた場合は、必要に応じ、両方で協議する。システム等の所有権は、第三者が所有権を有するものを除き、事業者に帰属する。事業者は、システム等稼動前にテスト環境を準備し、事前操作研修を行う。

② 維持管理及び運用、トラブル対応

システム等を運用するための維持管理などについては、事業者がその責を負う。事業者は、定期的に設置機器のメンテナンスを実施するとともに、故障、事故、災害時等の対応体制を整え、本市からの問い合わせに対して速やかに対応する。市又は事業者の故意または過失により、市、事業者及び第三者に対して損害を及ぼした場合は、責めに帰すべき事由を有する者がその損害を賠償する。ただし、その責が明確でない場合は、市と事業者は協議して解決にあたる。

③ 情報配信

事業者は、ディスプレイを設置し、来庁者に対して情報配信を行う。市は、当該ディスプレイを介して、必要な行政情報を発信することができ、事業者は、広告等を放映することができる。なお、行政情報等と広告の放映時間の比率は業者ごとに提案を行い、最終的には、事業者と市で協議の上、決定する。

④ 広告の掲載

事業者は、広告をディスプレイに掲載する際は、その内容が、立川市広告掲載規則、立川市広告掲載基準に抵触する広告情報でないことを確認し、市に報告する。市は、事業者が掲出する広告の内容等を審査して掲出の可否を決定し、その結果を事業者に通知する。

広告の内容について疑義が生じた場合は、事業者はその都度市と協議すること。

⑤ 工事等に当たっての現事業者との調整

市民課及び保険年金課においては、現在、同種のシステム等を運用していることから、事業者は、運用開始日に滞りなく運用を開始できるよう現事業者と必要な調整を行う。

⑥ 機器等の撤去、新事業者との調整

協定期間満了に伴う本システム機器の撤去等については、事業者がその責を負う。システム等の撤去にあたって必要な場所は市が提供する。また、協定期間満了に際し、市に対し新事業者が同種のシステム等を新たに導入する場合、その機器設置工事等が滞ることのないよう、事業者は、新事業者と必要な調整を行う。

⑦ 費用負担

- ア システム等の設置、撤去、維持管理、修繕等に要する費用は、原則として事業者が負担する。
- イ 組織改正や制度改正、災害等により機器等に変更の必要が生じたとき、事業者の費用負担で対応する。
- ウ 行政情報・広告表示用ディスプレイの使用に係る行政財産使用料及び電気料金（実費相当分）については、事業者の負担とし、市が指定する期日までに本市へ納入する。
- エ 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。
- オ 協定期間満了前に、市が行政目的等、やむを得ない理由により解約する場合、市と事業者の協議により、システム等の撤去に必要な費用の一部について、市が負担する。協定期間満了前に、事業者側の理由により解約する場合は、事業者は本来の期間満了まで、業務を維持できるよう措置を講じなければならない。

(2) 導入機器類・機能等の要件

① ディスプレイ

しっかりと天井、壁面等に固定できること。より良い方法がある場合はこの限りではない。

ア 来庁者用番号表示システム用ディスプレイ（計4台）

- ・市民課 3台（受付番号用1台、お渡し番号用2台。
42インチ程度）
- ・保険年金課 1台（42インチ程度）
- イ 来庁者用行政情報・広告表示用ディスプレイ
 - ・市民課 1台（42インチ程度）
- ウ 職員確認用待ち人数表示ディスプレイ
 - ・市民課 1台（42インチ程度）
 - ・保険年金課 1台（42インチ程度）
- ② 機器類
 - ア 番号発券機・表示システム機器及び交付システム機器 一式
 - イ 発券機（計6台）
 - ・市民ロビー3台（7業務以上。10業務程度まで増やせること）
 - ・市民課1台
 - ・保険年金課1台
 - ・予備1台
 - ※ 番号のほか、呼び出しのためのバーコード、発券時間が印字されるもの。
 - ウ 呼び出し機能付き番号表示機（計23台）
 - ・市民課 16台
 - ・保険年金課 6台
 - ・予備 1台
 - ※ 5メートル程度離れた状態でも、十分視認できる大きさで表示できるものを導入すること。天井または窓口に固定できること。
 - エ 呼び出し操作器（計19台）
 - ・市民課 12台
 - ・保険年金課 6台
 - ・予備 1台
 - オ お渡し番号等呼び出し操作機等（バーコードリーダー含む）
 - ・市民課 4台
 - カ その他
 - 番号表示システム用パソコン、管理用サーバー、スピーカー等本業務に必要なその他機器一式

③消耗品等

ア 発券機ロール紙

協定期間における業務執行上必要な数量を用意すること

イ 業務案内板（計3枚）

市民課、保険年金課においてどの業務が何番窓口で行われているのか、何番のボタンを押し発券するのか案内するもの（高齢の方でもわかりやすい字体、デザインのもの）。

ウ 発券機用スタンド（計6台）

- ・市民ロビー3台
- ・市民課1台
- ・保険年金課1台
- ・予備1台

※発券機が自立していれば、この限りではない。

④システム等の機能要件

ア 窓口連携

職員操作用については、8番窓口（転入）から5番窓口（年金）といった手続きの場合に、8番窓口の職員が執務室内で機器を操作することによって、5番窓口の発券ができるような機能を持たせること。必要に応じてそのための機器を導入すること（発券もしくは案内の印刷機能、プリンター等を2台）。

イ 障害者や外国人への配慮

フロアに設置する発券機については高齢者等電子機器が苦手な方でも迷わずに利用できるものであること、また、日本語以外の言語（英語、中国語、ハングルは必須）表示機能を備えていること。障害のある方にも配慮した機器・運用方法とすること。

ウ データ集計（全業務必須）

業務ごと、時間ごとの発券枚数、発券から呼び出しまでの所要時間（最大、平均）等のデータ集計機能があること。

エ ウェブ情報発信

ウェブページにより窓口の混雑状況等を発信する機能（全業務必須）。なお、ウェブ機能については確実なセキュリティ対策を講じること。また、ウェブページは「立川市ホームページアクセシビリティガイドライン」及び「総務省みんなの公共サイト運用ガイドライン」に沿って作成し、適切に運用すること。

(3) 停電時の対応

施設の点検や災害時等において停電となった場合、システムの復旧作業について適切な対応を行うこと。

(4) 申込事業者独自提案事例

ア システム等の機器・機能に関する提案

- ・発券した時間やQRコードを番号札へ印字する機能
- ・呼び出したが応答がなかった番号を、そのままディスプレイに残して表示する機能
- ・呼び出し番号のスキップ機能（誤って番号札を引いてしまったときに取り消す機能）
- ・呼び出し機能付き番号表示機の音声案内について、呼び出し番号だけでなく、窓口番号も併せて案内できる機能
- ・臨時の窓口等を設置する場合の柔軟な対応（機器類1式の臨時的な設置等）

イ 広告料の市への納入

ウ 行政情報等と広告の放映時間の比率の提案

エ タブレット端末等を使ったリアルタイム通訳サービス

オ マイナンバーカードを用いた申請書の自動作成