

## 番号案内表示システム機器等仕様書

この仕様書は、長岡市総合窓口を設置する番号案内表示システム、広告モニターで放映する民間企業等の広告及び行政情報に関し、必要な事項を定める。

### 1 設置場所

長岡市総合窓口（アオーレ長岡東棟 1 階）

※設置位置については別紙 2「番号案内表示システム機器類設置図面」を参考とすること。

### 2 新規設置機器類

設置機器類の数量、機能及び仕様は次のとおりとするが、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。

	設置機器種別	見込台数
(1)	番号発券機	4
(2)	受付・交付番号表示モニター	1
(3)	受付番号表示モニター	1
(4)	交付番号表示モニター	1
(5)	受付番号案内表示器 ※設置場所ごとに仕様指示あり	2 1
(6)	呼出操作機	2 3
(7)	職員用モニター	4
(8)	交付職員用端末	2
(9)	広告モニター	4 以下

#### (1) 番号発券機

ア タッチパネル式番号発券機であること。

イ 次に掲げる各窓口の業務数に対応し、番号の発券及び待ち人数の表示ができること。

	窓口種別	業務数
(ア)	証明書発行窓口	3
(イ)	マイナンバーカード窓口	4
(ウ)	住所変更・戸籍届出窓口	6
(エ)	健康保険・年金窓口	1 2

ウ 受付窓口及び業務区別の番号表示ができること。

エ 業務ごとに通し番号を付番できること。ただし、健康保険・年金窓口については、複数業務をまとめて通し番号で付番できること。

(全 12 業務のうち、1～6 の業務で 701～800。7～12 で 801～900 となり、100 以上は元に戻る、という設定を可能にする。)

- オ 番号札の2枚発券が可能であること。
- カ 番号札にバーコード、発券日時、業務名等の文字情報が印字できること。
- キ 窓口単位で、業務ごとに、毎日の受付（発券）時刻、窓口への呼出時刻、待ち時間、対応時間等を記録し、各月・曜日・日・時間帯・業務別で、処理件数等の集計がとれる機能を有すること。ただし、番号発券機でのこの機能を有することができない場合は、他の設置機器で同機能を有すればよいものとする。
- ク 最初の画面で全ての業務を表示でき、階層を作成できることが望ましい。また、業務名は市職員が変更できることが望ましい。

(2) 受付・交付番号表示モニター

- ア 表示する番号は3桁以上であること。
- イ 呼出し番号及び交付番号を区分して表示できること。
- ウ 音量調節が可能であること。
- エ 不在番号が表示できること。

(3) 受付番号表示モニター

- ア 表示する呼出し番号は3桁以上とし、呼出し時には呼出し番号を拡大する等分かりやすく強調表示できること。
- イ 音量調節が可能であること。
- ウ 不在番号が表示できること。

(4) 交付番号表示モニター

- ア 表示する交付番号は3桁以上であること。
- イ 音量調節が可能であること。

(5) 受付番号案内表示器

ア 機器の規格指定

窓口種別	個数	仕様
マイナンバーカード窓口	4台	パーテーションより高い位置で表示できるもの（既存のパーテーション上部に取り付けができる、机上から軸を伸ばす等、なるべく机上スペースをとらないもの）
住所変更・戸籍届出窓口	7台	高さが60cm以下で自立できるもの（机上に設置）
健康保険・年金窓口	6台	高さが60cm以下で自立できるもの（机上に設置）
	4台	既存のパーテーション枠にはめ込むことが望ましい。（下部写真参照）



表面



裏面



案内表示器拡大

縦約 16cm×横約 40cm  
×奥行約 6cm  
角は R 処理有り

イ 裏面に待ち時間及び待ち人数の表示が可能であること。

ウ 音量の調節が可能であること。

エ 番号を呼び出す際、「〇番の番号札をお持ちの方は△番の窓口へお越してください。」  
など、窓口の番号も音声に入れられること。

オ 住所変更・戸籍届出窓口を設置する 7 台及びマイナンバーカード窓口 4 台、健康保  
険・年金窓口の受付に設置する 1 台は、裏面にグループの待ち人数の表示ができるこ  
とが望ましい。

〔 例：12 業務のうち 1～6 業務を 1 グループとして、裏面左側に 1 グループの合計  
待ち人数を表示し、裏面右側には全業務の合計待ち人数を表示する。〕

<受付に設置する案内表示器の裏面>

左側は 1 グループの待ち人数      右側は全体の待ち人数



#### (6) 呼出操作機

ア メニュー表示が明瞭で操作性に優れたものであること。

イ 順番呼出、再呼出、任意番号呼出、未呼出番号取消機能、不在番号管理機能（不在  
番号を表示でき、必要に応じ追加、削除及び呼出ができるもの）、割込呼出（例：不  
在者が戻った際、順番の先頭に不在番号を割込みできるなど）を有していること。

ウ 発券番号にメモ機能で詳細情報を付記できることが望ましい。

#### (7) 職員用モニター

リアルタイムで、各窓口の対応状況（対応している所要時間、合計待ち人数、業務ご

と待ち人数、最大待ち時間、不在による保留人数（又は不在番号）等）が表示できること。

(8) 交付職員用端末

ア 番号札発券後の処理待ち番号が表示できること。

イ 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やタッチパネルのタッチ操作等により、交付番号表示モニターへの番号表示及び音声による自動呼び出しや、同モニターへの番号表示取消しができること。

ウ 音量調節が可能であること。

(9) 広告モニター

ア 機器

(ア) タイマーで日付、曜日、時間単位で電源の管理ができ、モニターの電源は待機状態ではなく主電源から ON・OFF できるものとし、映像の自動再生が可能であるものとする。

(イ) 音声は、窓口業務に支障がないよう配慮し、市が庁舎内の状況に応じ任意に音量調節を行うことができるものとする。

(ウ) 災害や光化学スモッグ発生時等の緊急時において、テロップを流す等、割込み表示を即時行えることが望ましい。

イ 放映時間

(ア) 月曜日から金曜日は午前 8 時 15 分から午後 7 時までとする。

(イ) 土曜日、日曜日及び祝日は午前 8 時 45 分から午後 5 時までとする。

(ウ) 年末年始（原則として 12 月 31 日から 1 月 2 日まで）及び臨時休業日は放映しない。

※ ただし、窓口開設時間等の変更があった場合はその時間とする。

ウ 設置箇所の指定

健康保険・年金窓口フロアの現在テレビが設置されている箇所に、最低 1 台設置すること。

(10) 留意事項

ア 電力は、AC100V を使用すること。

イ 機器類の調達及び設置に当たっては、不正アクセスやウイルス攻撃等の脅威を想定し、情報セキュリティ対策を実施すること。

ウ 機器類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配慮するとともに、機器類の転倒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。

エ 機器の設置や配線のために、床面の切削、穴あけ等を行わないこと。また、柱や天井面に機器の固定はできないものとする。

ただし、床下の情報配管内に配線されている、既設システム用の LAN 配線は残置し、使用できるものとする。（参加者には図面を配付する。）

オ 総合窓口の内観を維持するため、機器や表示モニターの高さを抑えるなど、極力空間を遮らないこと。また、モニターの色彩、フォントも周囲の設えに合ったものとする。

カ 既存機器類の撤去及び新規機器類の設置作業に当たっては、市の担当部署と協議の上実施すること。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。

### 3 混雑情報配信機能

窓口の待ち人数や待ち時間等をインターネット等により市の負担なく公開できること。

### 4 既存機器類の撤去

- (1) 既存の番号案内表示システムに関する機器で、不要なものは、撤去及び処分すること（撤去が困難なケーブル類は除く）。
- (2) 既存機器に関連する什器で、不要なものは、市との協議の上支障がない場合は撤去及び処分すること。

### 5 既存機器類の撤去及び新規機器類の設置工期並びに運用開始日

- (1) 令和2年12月31日（木）から令和3年1月3日（日）正午までに既存機器類を撤去し、新規機器類の設置及び初期設定を完了すること。
- (2) 運用開始日は令和3年1月4日（月）とする。

### 6 職員への事前研修

- (1) 研修内容は次のとおりとする。
  - ア 職員向けの機器類操作研修
    - (ア) 機器類全体の構成及び機能
    - (イ) 機器類の操作方法
    - (ウ) システム障害発生時の対処方法
  - イ 管理者向けの管理・運用研修
    - (ア) 管理機能を含めた機器類全体の使用方法
    - (イ) システム障害発生時の対処方法
  - ウ 本稼働を想定したリハーサル
- (2) 研修方法は、マニュアルの配布・説明だけでなく、機器類を使用した実地研修を行うこと。
- (3) 研修スケジュールについては、市と事業者の協議により決定する。

### 7 民間企業等の広告及び行政情報の広報

(1) 民間企業等の広告

- ア 事業者は、広告主の募集、決定、広告の制作、放映、広告主との調整、長岡市広告設置掲載要綱等の規定を遵守していることについての誓約書の受け取り等、民間企業等の広告に係る一切の業務を行うこと。
- イ 事業者は、原則として、本店、支店または営業所が長岡市内にある企業等の広告を募集、放映するよう努めること。
- ウ 事業者は、広告審査体制を整備するとともに、広告を制作し放映する際には、長岡市広告設置掲載要綱（平成 22 年 3 月 30 日告示第 87 号）、長岡市広告設置掲載要綱に係る運用基準（平成 22 年 3 月 31 日施行）及び関係法令を遵守すること。
- エ 事業者は、制作したコンテンツについて、放映前に市の審査を受けること。
- オ 市は、広告主及び広告内容が長岡市広告設置掲載要綱等に適合しないと認めるとき又は広告の放映が適当でないと認めるときは、事業者に対し広告放映中止を指示し、事業者はこれに直ちに無条件で応じなければならない。この場合において市は、広告主又は事業者に対し賠償の責を負わない。
- カ 広告内容等に関する一切の責任及び負担は事業者が負うものとし、市は一切の責任及び負担を負わない。

(2) 行政情報の広報

- ア 事業者は、市が提供する原稿等に基づき、放映するコンテンツを制作すること。
- イ 広告モニターで放映する内容について、行政情報の最低放映割合は、1 日分の放映時間の 1 割以上とする。
- ウ その他、行政情報の広報に関する市の要求に可能な限り対応すること。

(3) その他

- ア 民間企業等の広告及び行政情報の広報の方法は、事業者の提案事項とする。
- イ コンテンツの制作期間や放映開始時期等については、市と事業者との協議により決定する。

## 8 維持管理等

維持管理の内容は、次のとおりとする。

(1) ヘルプデスク

トラブル発生時の電話やメール等による問い合わせ、技術情報の提供等、障害時への各種対応を行う。

(2) オンサイトサポート

障害発生時において、点検及び修理、同等機器との代替等を行う。

(3) 総合窓口レイアウト変更時の配線変更

必要に応じて実施。変更に係る作業は、総合窓口の閉庁後（平日午後 7 時以降、土日、祝祭日午後 5 時以降）とする。

(4) 定期点検、清掃及び消耗品の補充

- (5) 番号案内表示システムのバージョンアップ等を行った場合における、操作マニュアル更新及び同マニュアルの市への提供
- (6) 維持管理サービス対応時間は、年末年始(原則として12月31日から1月2日まで)及び臨時休業日を除く下記時間とする。
  - ア 平日は午前8時15分から午後7時まで
  - イ 土曜日、日曜日及び祝日は午前8時45分から午後5時まで
  - ※ ただし、窓口開設時間等の変更があった場合はその時間とする。

## 9 費用負担等

本業務に係る一切の費用は事業者が負担することとする。主な内容は次のとおりである。

- (1) 「2 設置機器類」及び「3 混雑情報配信機能」に掲げる機器類の調達、設置等並びに「6 職員への事前研修」、「7 民間企業等の広告及び行政情報の広報」及び「8 維持管理等」の実施に要する費用は、事業者の負担とする。また、協定期間満了時又は協定の解除等による番号案内表示システム及び広告モニターの撤去、設置場所の原状回復費用についても同様とする。
- (2) 「4 既存機器類の撤去」で記した既存機器類(関連什器を含む)の撤去及び処分に要する費用は、事業者の負担とする。
- (3) 広告モニターで放映する民間企業等の広告で得られる広告料は、原則として事業者の収入とする。この場合において、その広告主は事業者が募集する。また、広告料を市に納入する場合は、市が発行する納付書により支払うものとする。
- (4) システム運用後に機器等を増設する必要がある場合、その設置や維持管理等に係る費用については、市と事業者の協議の上、決定するものとする。

## 10 その他

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