

仕 様 書

1 事業名

岡山市東区役所番号案内表示機及び広告付き行政情報案内モニター設置事業

2 業務内容

○ 番号案内表示機及び広告付き行政情報案内モニター等からなるシステムについて

※ 別添

業務フロー図

 参照

- (1) 市民保険年金課窓口業務8業務まで、市税事務所窓口業務4業務までの受付を行える受付番号札発券機をそれぞれ1台(合計2台)庁舎1階フロアに配置して交付を行う。
- (2) 受付呼出は個々の窓口に配置した呼出操作機で行い、待合スペースに設置した受付用番号案内表示モニターと個々の窓口の呼出表示パネルに呼出番号を表示する。
- (3) 呼び出しを受けた市民は各窓口に受付番号札を持参して申請等を行う。
- (4) 市民保険年金課の福祉総務係と国保年金係関係の相談及び市税事務所の市税相談等で交付業務がない場合は、案件対応後終了となる。
- (5) 交付業務があるものについては、受付書類と受付番号札(半券・バーコード付)をクリアファイル(ポケット付)に入れて処理に回すとともに、受付番号札(残りの半券)を市民に渡す。
- (6) 処理が終わったら、受付番号札(半券・バーコード付)を交付用番号案内システムで操作して、交付用番号案内表示モニターに呼出番号を表示させて、市民保険年金課又は市税事務所の交付窓口に案内する。
- (7) 受付番号札に印刷されている二次元コード等を活用して、窓口の混雑状況・順番・呼出状況・受付までの情報をインターネット上で閲覧できる機能や呼出の順番を知らせる通知メールが送信できる機能を有すること。
- (8) 発券から交付完了までの時間及び件数を集計・分析できること。(月・週・曜日・時間帯・窓口業務ごとに、件数・待ち時間・処理時間の集計を行う。)
- (9) 上記(1)から(8)の業務は、瀬戸支所及び上道地域センターでは行わない。

○ W i F iについては、東区役所庁舎1階から3階の各フロアに機器を設置する。

3 設置する機材等 (配置等は別添 | | |-------| | 配 置 図 | |-------| 参照)

操 作 機 器	市民保険 年金課	市税事務所	瀬戸支所	上道地域 センター
① 及び④受付番号札発券機	1 台	1 台		
② 及び⑧受付用番号案内表示モニター	3 台	3 台		
③ 及び⑦交付用番号案内表示モニター	1 台	1 台		
④呼出操作機	9 台	6 台		
⑤呼出表示パネル	9 台	6 台		
⑥ 交付用番号案内システム	1 台	1 台		
⑦広告付行政情報案内モニター	1 台	1 台	1 台	1 台
⑧Web システム一式			-	-
⑨WiFi 機器一式			-	-

※各機器は本市職員の指示に従い設置すること。

① 及び④受付番号札発券機

(ア) 市民保険年金課は、1台1画面で8業務までの受付を1度の操作で完了できるもの、市税事務所は、1台1画面で4業務までの受付を1度の操作で完了できるものとし、設置後も市が容易に表示内容を変更可能なものとする。

画面の大きさは、市民保険年金課、15インチ程度、市税事務所8インチ程度とする。

(イ) 市民保険年金課の受付番号札発券機については、日本語以外の多言語（英語、韓国語、中国語(簡体字)、ベトナム語)表示に対応できること。

※ 市民がボタン操作で表示言語を容易に切り替えられること。

(ウ) 市民保険年金課は、耳マーク及び係員呼出表示に対応できるものとする。

(エ) 業務別の待ち人数を常時表示できること。

(オ) 市民保険年金課は最大4ケタ、市税事務所は最大3ケタの番号が表示でき、複数業務別・業務グループ別に発券番号帯を設定できること。

(カ) 発券する受付番号札に、「番号、発券年月日等、発券機ボタンの用件、窓口番号、二次元コード及び区役所名」が印字できること。

(キ) 発券時に通知音で職員に知らせる機能があり、市民保険年金課は、8業務までの通知音を変更できること。

(ク) データ集計(日報・週報・月報・時間帯別件数、時間帯別待ち時間・時間帯別処理時間・平均件数・平均時間等)が可能で、容易にデータ出力(CSV、エクセル形式等)ができること。

(ケ) 表示部はタッチパネル式とし、発券部は、表示部と一体型、若しくは同一の場所で発券できること。

(コ) 接続ケーブル等の長さは余裕を持った長さとし、設置場所の変更に対応できること。

(サ) 受付呼出と交付呼出の番号を統一し、一連の流れとして同一番号で呼出可能なものとする。

- (シ) 発券が2巡目となった場合は、受付番号札に2巡目であることが分かる表示をすること。
- (ス) 職員の指示により作成した文字テロップ(随時変更あり)について、画面最下部に一行表示スクロールによる表示が可能で、表示のタイミングを職員が設定できること。

<発券番号振り分け(例)>

<市民保険年金課>

業 務	番 号	枚 数
1 番受付：児童手当／子ども医療 後期高齢者医療など	1001～1999	999
2 番受付：国民健康保険／国民年金	2001～2999	999
3 番受付：住民異動届／パスポート／埋火葬許可 戸籍の届出（出生届・婚姻届など）	3001～3999	999
4 番受付：各種証明書／臨時運行許可／印鑑登録 （住民票・印鑑証明・戸籍謄本など）	4001～4999	999
5 番受付：マイナンバー／電子証明書の更新 暗証番号の再設定・変更など	5001～5999	999

<市税事務所>

7 番受付：市税・保険料などの納付／市税の証明 原付等の登録・廃車／軽自動車税の相談	701～799	99
8 番受付：個人市民税の相談・申告	801～899	99
9 番受付：固定資産税の相談・名寄帳	901～999	99

— イメージ (①=受付番号札発券機の初期画面) —

< 市民保険年金課 >

The screenshot shows the initial screen of the reception number ticket printer for the Citizen Insurance and Pension Section. At the top, there is a header with the logo of Okayama City, the text '岡山市 東区 OKAYAMA CITY', and a message: '筆談をご希望の方は、右の耳マークを押してください⇒' (If you wish to be served by staff, please press the ear icon on the right). There is also a '係員呼出' (Call staff) button. Below the header, there are several service options arranged in a grid, each with a number in a circle, a description of the service, and a waiting time in a circle:

ご用件	お待ち人数	ご用件	お待ち人数
① 児童手当／子ども医療 後期高齢者医療など <small>保険料の納付は、市税事務所発券機へ</small>	2人	② 国民健康保険 国民年金 <small>国民健康保険料の納付は、市税事務所発券機へ</small>	5人
③ 住民異動届／パスポート／埋火葬許可 戸籍の届出 (出生届・婚姻届など)	4人	④ 各種証明書／臨時運行許可／印鑑登録 (住民票・印鑑証明・戸籍謄本など)	8人
⑤ マイナンバー／電子証明書の更新 暗証番号の再設定・変更など <small>マイナンバーカードのお受け取りは、専用窓口へ</small>	3人	外国語切替ボタン (英語・韓国語・中国語・ベトナム語)	

At the bottom of the screen, there is a 'テロップ流す' (Play teletext) button.

— イメージ (⑧=受付番号札発券機の初期画面) —

< 市税事務所 >

The screenshot shows the initial screen of the reception number ticket printer for the City Tax Office. At the top, there is a large downward-pointing triangle and the text 'ご用件をお選びください' (Please select your service). Below this, there are several service options arranged in a grid, each with a number in a circle, a description of the service, and a waiting time in a circle:

ご用件	お待ち人数
⑦ 市税・保険料などの納付／市税の証明 原付等の登録・廃車／軽自動車税の相談	5人
⑧ 個人市民税の相談・申告	5人
⑨ 固定資産税の相談・名寄帳	8人

At the bottom of the screen, there is a 'テロップ流す' (Play teletext) button.



<市民保険年金課のみ>

市民保険年金課初期画面からの遷移画面（市税事務所は、遷移画面なし）

※：申請書の記入確認

※：③番、④番のみ遷移画面必要

請求書・届出書などの
ご記入はお済みですか？

はい	いいえ
----	-----

どちらかにタッチしてください

③番・④番窓口にご用の方は用紙を記入後、番号札をお取りください



<「はい」の場合>は、受付番号札が発券される。

<「いいえ」の場合>は、記入後、受付番号札を発券するようアナウンスされる。




請求書・届出書などを
記入後に、受付番号札を
お取りください。

※ ご不明な点は、③番・④番窓口の職員におたずねください。

③番・④番窓口にご用の方は用紙を記入後、番号札をお取りください

— イメージ（受付番号札） —

 1004 2023年 4月 1日	
番号カード 1004 2023年 4月 1日 児童手当／子ども医療 後期高齢者医療など (1番窓口) ◆番号でお呼びします 待合状況や呼出メールへ アクセスできます。 <table border="1" data-bbox="295 768 443 882"><tr><td>二次元 コード</td></tr></table> 岡山市東区役所	二次元 コード
二次元 コード	

② 及び⑧受付用番号案内表示モニター

- (ア) 市民保険年金課と市税事務所の受付呼出番号を、それぞれ別の「②受付用番号案内表示モニター」に表示すること。
- (イ) モニターサイズは50インチ程度の薄型で、待合スペースに合わせたサイズとし、表示番号は明瞭で容易に視認可能なこと。
- (ウ) 市民保険年金課は4桁まで、市税事務所は3桁までを設定・表示可能とすること。
- (エ) 混雑時であっても、呼出音声が行舎1階フロア全体に明瞭に聞こえるようにスピーカー等を有効に配置すること。
- (オ) 職員が呼出操作機を操作することによりモニターに任意の番号を表示させて呼び出せる機能及び音量調節機能があること。
- (カ) モニター画面最下部に呼び出しを行っても受付窓口で申請等がされなかった番号(以下「不在者番号」という。)について、すべて一覧表示が可能で、表示のタイミングを職員が設定できること。
- (キ) ・市が現在設置している受付表示モニター、受付番号表示機及び合成音声スピーカー並びに当該機器類の配線(以下「既設機器類」という。)を再利用する場合
⇒市と協議のうえ、その可否について決定(企画提案書に、再利用について記述すること)
・既設機器類を再利用しない場合
⇒市と協議のうえ、設置場所を定め、設置費用については、設置事業者の負担によるものとする。この場合、既設機器類の撤去・処分は設置事業者により行う。

— イメージ (㊟=受付用番号案内表示モニター) —

<市民保険年金課>

お呼出番号		窓口番号	
1025		1	
▶▶▶			
お取扱内容	お呼出番号	窓口番号	お待ち人数
児童手当／子ども医療 後期高齢者医療など	1025 番	1 番	2 人
国民健康保険／国民年金	2050 番	2 番	5 人
住民異動届／パスポート／埋火葬許可 戸籍の届出(出生届・婚姻届など)	3001 番	3 番	4 人
各種証明書／臨時運行許可／印鑑登録 (住民票・印鑑証明・戸籍謄本など)	4045 番	4 番	8 人
マイナンバー／電子証明書の更新 暗証番号の再設定・変更など	5023 番	5 番	3 人
※画面下部に、不在者番号(呼出済番号)を表示			

— イメージ (㊟=受付用番号案内表示モニター) —

<市税事務所>

お呼出番号		窓口番号	
714		7	
▶▶▶			
お取扱内容	お呼出番号	窓口番号	お待ち人数
市税・保険料などの納付／市税の証明 原付等の登録・廃車/軽自動車税の相談	714 番	7 番	6 人
個人市民税の相談・申告	822 番	8 番	6 人
固定資産税の相談・名寄帳	924 番	9 番	3 人
※画面下部に、不在者番号(呼出済番号)を表示			

③ 及び㉔交付用番号案内表示モニター

- (ア) 市民保険年金課と市税事務所の交付呼出番号を、それぞれ別の「③交付用番号案内表示モニター」に表示すること。
- (イ) モニターサイズは50インチ程度の薄型で、待合スペースに合わせたサイズとし、表示番号は明瞭で容易に視認可能なこと
- (ウ) 市民保険年金課は4桁まで、市税事務所は3桁までを設定・表示可能で、一画面に30個(枠)以上表示が可能なこと。
- (エ) 前記番号が、30個を超えた場合は、交互に数画面が切替表示できること。
- (オ) 混雑時であっても、呼出音声が行舎1階フロア全体に明瞭に聞こえるようにスピーカー等を有効に配置すること。
- (カ) 新しく呼出番号が追加された際に、その番号を拡大点滅表示させる機能、表示に併せてチャイムと自動音声で呼び出す機能があること。
- (キ) 職員が交付用番号案内システムを操作することにより、モニターに任意の番号を表示させて呼び出せる機能及び音量調節機能があること。
- (ク) 職員の指示により作成した文字テロップ(随時変更あり)について、モニター画面最下部に一行表示スクロールによる表示が可能で、表示のタイミングを職員が設定できること。

— イメージ (③=交付用番号案内表示モニター) —

<市民保険年金課>

次の番号の方は市民保険年金課 交付窓口 におこしく下さい。					
3001	3023	3036	3045	3055	3066
3501	3521	3533	3542	3559	3563
4009	4018	4024	4028	4038	4044
4086	5026	5032	5036	5043	
テロップを流す					

※最下段の文字テロップはスクロール表示

— イメージ (©=交付用番号案内表示モニター) —
 <市税事務所>

次の番号の方は市税事務所 6番 交付窓口におこしてください。					
703	706	709	711	713	716
722					
テロップを流す					

※最下段の文字テロップはスクロール表示




④ 呼出操作機

- (ア) 受付窓口カウンター上に配置できる大きさで、液晶画面等、取り扱い易いものであること。
- (イ) 液晶画面等に、呼出時、不在等の理由による保留番号を一覧表示できること。
- (ウ) 番号の検索・スキップ・取消ができること。
- (エ) テンキー入力により「②受付用番号案内表示モニター」と「⑤呼出表示パネル」に呼出番号を表示させ呼び出せること。
- (オ) 接続ケーブル等の長さは余裕を持った長さとし、設置場所の随時変更に対応可能なものとする。

⑤ 呼出表示パネル

- (ア) 受付窓口ボーダーサインに設置、若しくは受付窓口カウンター上に自立して設置できる構造のもので、「②受付用番号案内表示モニター」と連動表示すること。
- (イ) 音声スピーカーを内蔵、若しくは設置すること。
- (ウ) 来客及び職員が容易に視認できる表示であること。
- (エ) 裏面（職員側）に待ち人数と待ち時間を表示できること。また、任意の待ち時間を設定でき、その時間を超えた場合は点滅して知らせる機能があること。
- (オ) 裏面（職員側）に他職員への応援要請表示ができること。
- (カ) 各表示パネル裏面（職員側）にパネル番号が表示できる番号シールを用意すること。
- (キ) 接続ケーブル等の長さは余裕を持った長さとし、設置場所の変更に対応可能なものとする。

— イメージ (⑤=呼出表示パネル) —

表面 (呼出時)	裏面 (待ち時間と待ち人数)	裏面 (応援要請)
 <p>1004 ← 呼出番号 →</p>	 <p>10 2 待時間 待人数</p>	 <p>Call</p>

⑥ 交付用番号案内システム

- (ア) バーコードリーダーを装備(市民保険年金課及び市税事務所の交付窓口にそれぞれ1台を装備)し、受付番号札(半券・バーコード付)のバーコードを読み取り、「③交付用番号案内表示モニター」に番号を表示し、呼び出しが行えること。
- (イ) タッチパネル、若しくはキーボードによる番号直接入力により、「③交付用番号案内表示モニター」に番号を表示し、呼び出しが行えること。
- (ウ) システム端末の画面はタッチパネル(サイズは15インチ程度)式のものとする。
- (エ) データ集計が可能で、容易にデータ出力(CSV、エクセル形式等)ができること。
- (オ) 接続ケーブル等の長さは余裕を持った長さとし、設置場所の変更に対応可能なものとする。

⑦ 広告付行政情報案内モニター

- (ア) 行政情報・民間広告等の放映は、「②受付用番号案内表示モニター」及び「③交付用番号案内表示モニター」と同サイズの専用モニターを東区役所、瀬戸支所、上道地域センターに設置して行うこと。
- (イ) 映像の放映は、タイマーその他の機能により自動制御すること。
- (ウ) 職員の指示により作成した文字テロップ(随時変更あり)について、モニター画面最下部に一行表示スクロールによる表示が可能で、表示のタイミングを職員が設定できること。

⑧ Webシステム

受付番号札に印刷されている二次元コード等を活用して、窓口の混雑状況・順番・呼出状況・受付までの情報をインターネット上で閲覧できる機能及び呼出の順番を知らせる通知メールを送信できる機能を有すること。

⑨ Wi-Fi 機器

- (ア) 利用可能エリアは、庁舎1階から3階とすること。
- (イ) SSIDは、市の指定した名称とすること。
- (ウ) 接続方法は、市と協議を行い決定すること。
- (エ) 1回の利用時間の制限を設けること。
- (オ) 災害発生時は、接続制限を解除すること。(解除の条件及び期間は市と協議すること)
- (カ) サイバー犯罪等、Wi-Fiが事件に利用された場合には、設置事業者が対応すること。

(キ) 通信履歴を適切に管理し、毎月市に提出すること。

○消耗品について

システムの稼働に必要な以下の消耗品等は無償で提供すること。

(ア) 発券機の設置高を適正な高さにするための設置台：2台

(イ) 発券用のロール紙等の消耗品

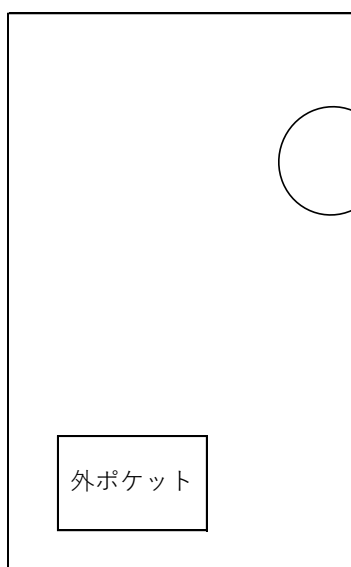
(ウ) 受付窓口で使用するクリアファイル(A4用紙及び番号札(バーコード付)が収納可能なポケット付)

※500枚：内訳は市民保険年金課：400枚、市税事務所：100枚

※上記(ウ)について、破損や申請者の持ち帰りによる損耗の際は補充すること。

(エ) 呼出表示パネル裏面(職員側)に貼付するパネル番号シール(パネル数×2)

— イメージ(クリアファイルA4 2方綴じ 外ポケット付) —



4 広告(⑦広告付行政情報モニターを利用)

- (1) 放映時間は、基本的に区役所開庁日の8時30分から17時15分までとすること。
- (2) 広告の内容・デザイン等については、岡山市広告掲載要綱、岡山市広告掲載基準及び関係法令を遵守し、本市の審査を受けたものを放映すること。
- (3) 審査の際に必要な広告の印刷原稿・データ等については、本市の指示により提出すること。
- (4) 広告の放映枠数・回転数・管理等については、市と協議の上決定すること。
- (5) 全体放映枠における行政情報案内の放映枠を、25パーセント以上確保すること。
- (6) 音量については、通常業務に支障のないようにすること。
- (7) 行政情報・民間広告等の制作は、設置事業者が行うこと。
- (8) 広告主の募集は設置事業者が行い、その収入は設置事業者に帰属する。
- (9) 設置事業者は、広告の内容に関する苦情その他問題が発生した場合は、その一切の責任を

- 負い、誠意ある速やかな解決に努めること。
- (10) 第三者から当該広告に関連して被害を被ったとの損害賠償請求がなされた場合は、設置事業者の責任及び負担で解決すること。
 - (11) 使用料は、令和6年4月1日（予定）の使用期間開始日から発生し、使用期間に1年未満の端数があるときは、日割によって計算する。
 - (12) 使用料・電気料は、協定書に定める期限までに、岡山市発行の納入通知書により納付すること。
 - (13) 掲出する広告がなく、広告枠に空欄が生じても納付済みの目的外使用料は還付しない。
 - (14) 広告を掲載する広告主及び広告内容については、事前に岡山市広告審査委員会において承認を受ける必要があるため、別途指定する日までに、広告原稿等必要な資料を提出すること。
 - (15) 前項の広告審査委員会において、広告内容等について修正の指示を受けたときは、その指示に従うこと。

5 維持（保守）管理等

(1) 定期点検

(ア) 協定期間中、機器の運用に支障が生じないように定期的に点検を行うこと。

(2) 緊急対応

(ア) 故障発生時

- ◆ 機器の運用に支障が生じた（恐れがある場合を含む）場合には、迅速に点検・修理を行うなど、速やかに問題を解決するものとし、そのための体制について、あらかじめ市に文書で報告すること。（概ね2時間以内の現場対応とし、概ね半日以内の復旧とする。）
- ◆ 故障発生時から復旧までの間の窓口対応のため、「番号札（バーコード付）」等を設置事業者で用意すること（内容や数量については、都度、市と協議することとする。）
- ◆ 本市職員からの電話問合せ等に対して速やかに対応すること。

(イ) 不祥事発生等

- ◆ 本市の指示による場合のほか、広告主の不祥事が発覚した場合は、当該日又は当該日の翌日の開庁時間までに当該広告コンテンツの放映中止措置を講じること。

6 費用負担

- (1) 番号案内表示機等の調達、設置・設置場所の変更（庁舎レイアウトの随時変更に伴うものも含む）・撤去（協定期間終了後の原状回復含む）に伴う工事、設置後の運用保守（保守点検、故障時の修理等含む）、電気料金、通信費、行政情報・民間広告の製作等に係る一切の費用については、事業者の負担とする。

7 操作研修等

- (1) 窓口業務職員向けに操作説明会を毎年1回以上開催すること。
- (2) 市民保険年金課、市税事務所双方が共用できる操作手順マニュアル書を10部作成し、職員が指定する場所に備え付けること。

8 その他

- (1) 事業を円滑に運用するとともに、本市の職員及び来庁者等からの問合せに対して速やかに対応できる体制を整えること。
- (2) 協定締結後、速やかに区役所庁舎の使用に係る行政財産の目的外使用許可申請を行い、許可を受けること。
- (3) この仕様書に明記されていない事項、変更事項、疑義等が生じた場合は、市と協議のうえ決定すること。