

令和3年度弘前市広告付き窓口番号案内システム設置事業仕様書

1. 目的

弘前市（以下「発注者」という。）市民課及び国保年金課窓口の混雑緩和や円滑な案内、待ち時間の快適化を図るとともに、モニターを設置し、広告及び行政情報を放映することで、自主財源の確保と市民サービスの向上及び地域経済の活性化を図ることを目的とする。

2. 事業期間

契約締結の翌日を開始日とし、システム運用開始日から5年間

3. 事業内容

- (1) システム及び広告モニターの設置
- (2) 機器等の保守運営及び維持管理並びに事業期間終了後の撤去及び現状回復
- (3) 民間企業等の広告主の募集並びに広告モニターに表示する広告の作成及び放映
- (4) その他本事業の実施に関し必要と認める事項

4. 設置場所

- (1) 弘前市役所本庁舎内
 - ①市民課
 - ②国保年金課
- (2) 弘前駅前公共施設 ヒロロスクエア内
 - ①総合行政窓口

5. 機器構成

- (1) 市民課
 - ①番号札発券機 1台
 - ②番号呼出操作機 12台
 - ③受付番号表示機 6台
 - ④受付番号案内表示モニター 2台
 - ⑤交付用番号案内表示モニター 2台
 - ⑥交付用呼出操作機 1台
 - ⑦広告放映モニター 2台
 - ⑧窓口受付状況表示モニター 1台

(2) 国保年金課

①番号札発券機	1 台
②番号呼出操作機	10 台
③受付番号表示機	5 台
④受付番号案内表示モニター	2 台
⑤広告放映モニター	2 台
⑥窓口受付状況表示モニター	1 台

(3) 総合行政窓口

①番号札発券機	1 台
②番号呼出操作機	7 台
③受付番号表示機	4 台
④広告放映モニター	1 台

6. 機器機能

(1) 番号札発券機

- ①タッチパネル式とし、各業務の待ち人数が表示できること。
- ②来庁者の手続き内容に応じて番号札を発券することができること。
- ③番号札には、バーコード、メッセージが印字できること。また、同じ番号を連続して2枚発券することができ、ミシン目で切り離しができること。
- ④複数の業務に対応し、32以上のボタンが表示できること。
- ⑤番号札発券機の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。
- ⑥市民課と国保年金課に設置する番号札発券機については、それぞれが独立した機能を有しなくてもよいものとする。
- ⑦その他詳細については、協議の上、決定するものとする。

(2) 番号呼出操作機

- ①順番呼び出し、再呼び出し、取り消し、任意呼び出し等、呼び出しパターンの設定ができること。
- ②選択された業務の待ち時間及び待ち人数が表示できること。
- ③その他詳細については、協議の上、決定するものとする。

(3) 受付番号表示機

- ①各窓口のカウンターの上に、設置用のポール等を用いて設置できること。
- ②表面に呼出番号が表示できること。
- ③裏面に待ち人数及び待ち時間が表示されること。
- ④その他詳細については、協議の上、決定するものとする。

(4) 受付番号案内表示モニター

- ①窓口ごとに呼び出しをする番号呼出操作機と連動して、受付番号を表示するとともに業務ごとや窓口ごとに待ち人数、最新呼出番号が表示できること。
- ②不在番号が表示できること。
- ③その他詳細については、協議の上、決定するものとする。

(5) 交付用番号案内表示モニター

- ①交付用呼出操作機と連動し、交付番号を表示できること。
- ②不在番号が表示できること。
- ③その他詳細については、協議の上、決定するものとする。

(6) 交付用呼出操作機

- ①バーコード入力で対応可能なものとし、番号札の半券に印字されたバーコードをバーコードリーダーで読み込むことで、指定の交付番号の表示が開始されること。
- ②その他詳細については、協議の上、決定するものとする。

(7) 広告放映モニター

- ①電源操作は、タイマーその他の機器により自動制御できるものとすること。また、手動での電源操作が可能なこと。
- ②その他詳細については、協議の上、決定するものとする。

(8) 窓口受付状況表示モニター

- ①職員向けに業務別待ち人数・最大待ち時間等を表示できるものとすること。
- ②その他詳細については、協議の上、決定するものとする。

7. 稼働時間

(1) 弘前市役所本庁舎

- ア 月曜日から金曜日まで（ただし、祝日及び12/29～1/3を除く）
8時30分から17時まで
ただし、開庁日及び業務時間の変更等に伴い、適宜変更できるものとする。

(2) 弘前駅前公共施設 ヒロロスクエア

- ア 月曜日から金曜日まで（ただし、12/29～1/3を除く）
8時30分から19時まで
イ 土曜日、日曜日、祝日
8時30分から17時まで
ただし、開庁日及び業務時間の変更等に伴い、適宜変更できるものとする。

8. 広告等の放映

- (1) 放映する広告の内容については、「弘前市有料広告取扱要綱(平成21年4月14日施行)」

及び「弘前市有料広告掲載基準（平成21年4月14日施行）」を遵守するとともに、広告の内容についての責任は、全て事業者が負うものとする。

- (2) 事業者は、広告主の選定及び広告の内容について、事前に本市の審査を受け、承諾を受けなければならない。
- (3) 行政情報の放映については、市から提供する素材に基づき作成し、広告と組み合わせて放映すること。
- (4) 放映時間はシステムの稼働時間とする。

9. 設置事業者の負担

(1) 費用負担

- ア 事業者は、システムの設置、撤去、運営、保守点検及び維持管理に必要な経費（運営に係る消耗品を含む。）並びに広告主の募集、広告の制作、放映、その他本事業の実施に要する費用の全てを負担すること。
- イ 行政財産使用料、広告放映料、電気料については、市の発行する納入通知書により、期日までに納付すること。
- ウ 本庁舎の改修等に伴い、システムに係る機器の移設等が生じた場合、それらに係る費用は事業者が負担すること。

(2) 保守点検及び維持管理

- ア 事業者は、システムの運用に支障が生じないよう定期的に保守点検等を行うこと。
- イ 事業者は、システムが毀損、汚損又は消失したときは、速やかに復旧又は代替機の設置等の適切な措置をとること。この場合において、当該措置に要する経費は事業者の負担とする。

(3) 緊急時の対応

- ア 事業者は、緊急時等に速やかに連絡を取ることのできる体制を構築すること。
- イ 事業者は、システム等に不具合が生じた場合、速やかに復旧又は代替機の設置等の適切な措置をとること、また、そのための体制を構築すること。

(4) 研修等の実施

- ア システムの操作マニュアルを作成するとともに、職員に対し研修を実施すること。
- イ 機器の使用方法等に関し、利用する職員からの要請に応じ、適宜、電話や電子メール等により助言を行うこと。

10. その他

- (1) 事業者が本事業の実施に伴い、第三者に危害を及ぼしたときは、事業者がその損害を賠償しなければならない。
- (2) 事業者は、システムの設置及び広告の制作に際し、著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他の法令に基づき保護される第三者の権利の対象となっているものを使用する際には、その使用に関する一切の責任を負うものとする。
- (3) 市は、事業者が契約書の規定に違反していると認めるときは、契約を解除し、システム

等の設置を中止するものとする。

- (4) 仕様書等に定めのない事項については、本市と事業者との協議により決定するものとする。