

仕様書

1 目的

電子番号表示機、行政情報・広告掲載表示機及び番号発券機等（以下、「電子番号表示機等」という。）は、同窓口に申請された証明書等の作成が完了した旨をお知らせする番号表示機能、様々な区政情報を提供する機能とともに、電子番号表示機等を提供する事業者が広告事業を実施する機能を有するものです。

本事業は、このような電子番号表示機等を事業者から提供を受けるとともに、区政情報及び広告を掲載することにより、市民サービスの向上・本市歳入の確保及び地域経済活性化を目的とします。

2 定義

- ・「電子番号表示機」とは、市民が窓口で各種証明書等を受け取る際の交付番号を表示し、音声で案内する機能を有するものをいう。
- ・「行政情報・広告掲載表示機」とは、行政情報と事業者が募集した広告を表示する機能を有するものをいう。
- ・「番号発券機」とは、市民が窓口に来られた順に番号カードを発券し、番号表示と音声アナウンスによりスムーズに受付案内を行うものをいう。

3 設置期間

令和8年5月1日から令和9年3月31日

当初設定した公募条件を変更しないことを前提として、別途申請・承認を得たうえで、1年毎の期間で更新ができます。

なお、更新については、当初の使用許可開始期間から通算5年（最長で令和13年4月30日まで）を超えることはできません。

4 設置機器の仕様等

別紙「機器仕様書」参照

5 設置のための協議・許可

設置予定事業者決定後、電子番号表示機等の搬入日時、設置方法及び設置位置等の詳細について協議を行い、生野区役所の許可を得て設置してください。

6 広告

（1）広告内容

- ・広告内容に関しては、大阪市生野区役所広告掲載要領に基づき、事前に生野区役所広告審

査会における審査を受けていただきます。なお、原稿等の提出方法については別途協議のうえ決定します。

- ・広告表示は、広告であることが明確にわかるようにし、不快感を与えないようなデザインにしてください。
- ・広告の内容に関する問い合わせ、苦情及びその他に係る責任は、設置事業者が負うものとし、問題発生時は速やかに解決してください。
- ・スピーカー等音声による番号案内については、窓口業務、イベントその他の催事等に支障のないよう、音量を調節してください。また施設管理者が施設内の状況に応じ協議のうえ、調節・消音できるようにしてください。
- ・広告・行政情報モニタ一下部には、「広告に関する一切の責任は広告掲載者に帰属します。また、大阪市が推奨するものではありません。」等の表示を施し、来庁者の方に見えるようしてください。

(2) 留意事項

- ・設置事業者は広告の審査・掲出が簡便になるように留意してください。
- ・新規の広告を掲載しようとする場合には、広告掲出許可申請が必要となります。
- ・広告の募集は設置事業者において行ってください。設置事業者が広告主を募集する場合は、生野区役所が協賛・後援等の支援をしているかのような誤解を招く行為をしないよう注意してください。

7 電子番号表示機等の設置及び撤去工事

(1) 工事主体

設置及び撤去工事は設置事業者が行ってください。

(2) 事前協議及び許可

ア 設置工事

設置予定事業者決定後、速やかに設置機器、搬入・設置日時、設置方法及び設置位置等詳細について協議を行い、生野区役所の許可を得て設置工事を行ってください。

また、設置工事までに、本市職員に対して操作方法等の説明会を1回以上実施してください。

イ 撤去工事

設置期間満了後は、速やかに撤去日時及び撤去方法等詳細について協議を行い、生野区役所の許可を得て撤去工事を行い、原状復旧するものとします。なお、期間途中に許可の取消し等があった場合も同様とします。

(3) 費用負担

設置及び撤去工事に要する費用については設置事業者の負担とします。ただし、事前に協議のうえ、既存の資源等を利用することも可能とします。また、電気配線その他付属設備等は、事業者の負担で用意してください。ただし、工事に伴って生じた区役所庁舎の光熱水費

(電気料金・ガス料金・水道料金)については、この限りではありません。

なお、設置及び撤去工事に伴って生じた損害(第三者に及ぼした損害を含む)については、生野区役所の責めに帰すべき場合を除き、設置事業者が全額負担してください。

8 電子番号表示機等の保守・運用にかかる費用負担

(1) 保守・運用

- ・機器設置後は、運用期間の全般にわたって、機器の運用に支障が生じないように設置事業者が保守を行ってください。
- ・設置した機器が転倒や落下しないように対策を講じてください。
- ・機器設置後は、運用期間の全般にわたって、故障が発生した場合又は機器の運用に支障が生じるおそれがある場合には、設置事業者が速やかに代替機等を用意するなど継続運用に責任を負うとともに、迅速に問題の解決を図ってください。
- ・番号案内表示機材一式は、メーカー保守のある製品としてください。

(2) 費用負担

- ・設置機器の保守・運用・消耗品の補充に要する経費については、設置事業者が全額負担してください。
- ・モニターの使用にかかる電気使用料については、設置事業者の負担とします。
- ・電子番号等表示機の使用にかかる電気使用料については、生野区役所の負担とします。

9 その他

- ・本仕様書に定めることのもののほか、別途協議が必要な事項が生じた場合は、都度本市と協議してください。
- ・この仕様書に明記されていない細部の事項については、生野区役所の指示に従ってください。
- ・本仕様書に疑義があるときは、事前に遺漏なく確認し、内容や注意事項を熟知してください。なお、広告契約及び広告掲出許可後の疑義については本市の解釈とします。

機器仕様書

1 設置場所

生野区役所（大阪市生野区勝山南3丁目1番19号）

※設置場所詳細は事業者決定後、来庁者の利便や業務執行を考慮して協議を行ったうえで、本市が指定します。

2 運用時間

月曜日から木曜日及び第4日曜日：午前9時から午後5時30分

金曜日：午前9時から午後7時

※ただし、祝日及び年末年始（12月29日から1月3日）は除く。

※繁忙期は上記以外にも臨時に開庁する場合があります。

3 機器の基本構成

【電子番号表示機及び行政情報・広告掲載表示機（付帯機器含む）】

(1) 機器構成、基本機能

	機器・機能	仕様等	個数
1	交付窓口用操作機	<p>①バーコード入力で対応可能なものとし、クリアファイルに貼り付けられたバーコード又は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。</p> <p>②バーコードリーダーでの読み込み操作以外にタッチパネルでの操作に対応していること。</p> <p>③処理中番号（呼出前の番号）と処理済番号（呼出後の番号）を確認できること。</p> <p>④交付番号を表示するとともに聞き取りやすい音声案内を同時に行うことができること。</p>	1台
2	バーコード付き整理 ファイル及び 来庁者呼出用番号札	<p>①A4横の蓋つきクリアホルダーに、交付番号及び交付窓口用バーコードリーダーで読み込むことで操作起動用の番号の呼び出し操作ができるバーコードを記載したもの。交付番号は、80mm×130mm程度の寸法で表示すること。</p> <p>②バーコードは、35mm×40mm程度の寸法で表示すること。</p>	400部

		<p>③来庁者呼出用番号札は 150mm×210mm 程度の寸法で作成し、番号表示以外の部分については、本市が提供する情報を表示すること。</p> <p>④本市から汚損等による追加交付の申し出があった際は、2年に1回程度、400 部を限度として、提供すること。本ファイルの提供は、番号発券システムの保守管理に含まれるので、追加交付を含めて設置事業者の費用負担により行うこと。</p>	
3	番号発券機 (タッチパネル式)	<p>①印刷速度は 400mm/秒程度であること。</p> <p>②タッチ画面とプリンターが一体型であること。</p> <p>③5つ以上のボタンが表示できること。</p> <p>④各業務の待ち人数が表示できること。</p> <p>⑤日本語以外に英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、ベトナム語等に対応し日本語を含めた 5 カ国を選択し表示できること。</p> <p>⑥発券する番号札は、同じ番号を連続して 2 枚発券することができる。</p> <p>⑦スピーカーが内蔵されており「チケットをお取りください」等のガイダンスを流せること。</p> <p>⑧発券機の用紙等消耗品は必要に応じて補充すること。</p>	2 基
4	受付用操作機 (タブレット式)	<p>①外寸：188(幅) × 24 (奥行き) × 120 (高さ) mm 程度であること。</p> <p>②順番呼び出し、再呼び出し、取り消し、任意呼び出し、優先呼び出し、保留、保留呼び出し、転送及び呼出しパターンの設定ができる。</p> <p>③操作方法はタッチ式でタッチパネル画面が 7 インチ程度であること。</p> <p>④有線 LAN コネクタを標準装備しており有線 LAN 接続ができる。</p> <p>⑤バッテリーの経年劣化のトラブルを回避するためバッテリー非搭載であること。</p> <p>⑥業務毎の待ち人数及び待ち時間が表示できること。</p>	16 台
5	番号表示機 (表・裏)	<p>①外寸：260(幅) × 24 (奥行き) × 163 (高さ) mm 程度であること。</p> <p>②各窓口のカウンター上に、設置用のポール等を用いて設</p>	6 台

		<p>置できること。また、高さを調節できること。</p> <p>③バッテリーの経年劣化のトラブルを回避するためバッテリー非搭載であること。</p> <p>④表面に呼出番号が表示でき 4 枚まで表示できること。</p> <p>⑤表面に左右の矢印表示が表示できること。</p> <p>⑥裏面に業務名称・待ち人数・待ち時間等の文言が表示でき、数秒間隔で複数の業務を切替表示できること。</p>	
6	受付窓口用モニター (吊り下げ)	<p>①窓口ごとに呼び出しをする個別表示器と連動して、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。</p> <p>②不在番号が表示できること。</p> <p>③指定された場所で、来庁者から見えやすい位置に設置すること。</p>	3 台
7	交付窓口用モニター (吊り下げ)	<p>①交付番号を表示すること。呼び出されたが未対応の交付番号はモニターに継続的に表示されていること。</p> <p>②4 表示→12 表示→20 表示→42 表示など番号表示数に応じ表示枠が可変すること。</p> <p>③テロップの表示ができ任意で文言変更ができること。</p> <p>④画面切り替えや 1 画面表示により受付番号表示と交付番号表示の併用ができること。</p> <p>⑤指定された場所で、来庁者から見えやすい位置に設置すること。</p>	2 台
8	受付・交付用 モニター (床置き)	各窓口の受付・交付状況を表示すること。また、呼び出されたが未対応の交付番号はモニターに継続的に表示されていること。	1 台
9	広告・行政情報 モニター (吊り下げ、床置き)	<p>①3 台は行政情報及び広告の表示を行うものを所定の位置に設置すること。</p> <p>②行政情報については生野区役所から依頼があったときのみ対応するものとし、広告内容については掲載前に生野区役所の承認を得ること。</p> <p>③1 台は、60~65 インチ程度の大型モニターを所定の位置に設置すること。設置場所にパンフレットラックの設置も可とするが、広告内容については事前に生野区役所の承認を得ること。</p> <p>④2 台は薄型で 40~45 インチ程度のテレビ用モニターを</p>	7 台

		所定の位置に設置すること。また、落下のおそれがないよう、固定すること。 ⑤1台は区役所の案内機能（庁舎案内や当日開催予定の会議やイベント情報、行政情報等）の掲出を可能とすること。	
10	管理用パソコン	①執務室内に21インチ程度のディスプレイと小型のデスクトップ型パソコンを設置し、帳票の閲覧やシステムの編集ができること。 ②時間帯毎・窓口毎・業務毎に受付件数・待ち時間・処理時間の集計（平均値・最大値）を週次及び月次、年次で行うことができること。 ③番号の発券・呼出履歴（発券番号・業務名・発券時間・呼出時間・完了時間・待ち時間・対応時間）を確認できること。 ④出力形式はCSV、EXCEL、PDF、HTMLに対応していること。	1台
11	混雑状況配信システム	①受付システム及び交付システムに表示される情報（業務ごとの最新呼出番号、業務ごとの待ち人数、不在番号、呼び出し前の番号）を、各種パソコン、スマートフォン及びタブレットにて確認できること。 ②ホームページ掲載画面の構成及び文言は、生野区役所と協議のうえ作成すること ③発券システムの情報がホームページに掲載されるまでのタイムラグは、1分程度とすること。	発券機に準ずる

（2）設置場所・数量内訳（設置予定場所は別図参照）

- ア 区役所1階窓口サービス課（住民情報）（2、3、4、5番窓口）
- ・交付窓口用操作機 1台
 - ・バーコード付き整理ファイル及び来庁者呼出用番号札 400部
 - ・番号発券機（タッチパネル式） 1基
 - ・受付用呼び出し操作機（タブレット式） 8台
 - ・番号表示機 4台
 - ・受付窓口用モニター（吊り下げ） 2台
 - ・交付窓口用モニター（吊り下げ） 2台
 - ・広告・行政情報モニター（床置き） 1台
 - ・テレビ用モニター（吊り下げ） 1台

・管理用パソコン	1台
イ 区役所 1階正面玄関	
・受付・交付用モニター（床置き）	1台
・広告・行政情報モニター（床置き）	1台
・行事案内モニター（床置き）	1台
ウ 区役所 2階保健福祉課（21番窓口）	
・広告・行政情報モニター（吊り下げ）	1台
・テレビ用モニター（吊り下げ）	1台
エ 区役所 4階窓口サービス課（保険年金）（47番、48番窓口）	
・番号発券機（タッチパネル式）	1基
・受付用呼び出し操作機（タブレット式）	8台
・番号表示機	2台
・受付窓口用モニター（吊り下げ）	1台
・広告・行政情報モニター（吊り下げ）	1台

（3）条件

- ・必要となる最低限の機器は（2）のとおりであるが、その他番号案内のために必要とされる機器、配線等その他装備一式は適宜導入すること。
- ・カラー放映とすること。
- ・放映する広告内容の入替えについては、設置事業者で行うこと。
- ・テロップに流れる言語について日本語以外の言語（英語、中国語、ベトナム語等）の表示が可能なものであること。
- ・テロップに流れる情報について緊急時等においては、本市から求めがあった場合には、本市行政情報を優先して放映すること。
- ・ディスプレイモニターに不具合が生じ、番号等の表示ができなくなった場合は、広告・行政情報モニターを代替して電子番号表示機として使用させること。このことによる行政財産目的外使用料の返還を含む一切の補償は行わない。

4 保守管理

- ・保守関連窓口を書面により提示すること。
- ・障害発生を本市から保守関連窓口に連絡後、概ね2時間以内に速やかに保守作業の対応に着手すること。
- ・保守サービス受付時間帯は、月曜日から木曜日及び第4日曜日の開庁日は午前9時から午後5時30分、金曜日は午前9時から午後7時とする。ただし、作業実施は開庁時間終了後に至ることもある。
- ・保守作業にあたっては本市の指示に従うこと。

- ・保守管理の費用は全て設置事業者の費用負担によるため、本市に対して別途費用を請求することはできない。

5 その他

- ・行政財産目的外使用許可後、速やかに電子番号表示機、行政情報・広告掲載表示機及び番号発券機の搬入日時、設置方法等の納品に関する詳細について、本市と事前協議を行うこと。
- ・搬入設置後、電子番号表示機及び番号発券機の使用方法について本市担当へ説明を行い、稼働テストを実施すること。また、必要であれば本市職員向けの操作説明会を実施し、基本操作マニュアルを記載した日本語マニュアルを提出すること。
- ・搬入設置にあたり、諸物品もしくは建造物等に破損、紛失などの損害を与えた場合や、第三者に損害を与えた場合には、設置事業者において速やかにその損害の補償・賠償を行うこととし、本市は一切の責任を負わないこととする。ただし、本市の責めに帰すべき事由においてはこの限りではない。
- ・価格提案にあたっては、本仕様書を十分検討し、疑義のある場合（同等品の可否を含む）は質問期間内に募集要項指定の方法により質問し、その内容を熟知のうえ応募すること。質問受付期間経過後の疑義については受付しない。
- ・価格提案審査による設置予定事業者の決定後における仕様書の疑義は、本市の解釈によるものとする。