

大阪市西区役所広告付き電子番号表示機等設置及び広告掲載業務仕様書

1 案件名称

大阪市西区役所広告付き電子番号表示機等設置及び広告掲載業務

2 業務内容

大阪市西区役所広告付き電子番号表示機等設置及び広告掲載業務は、無償にて借用する広告掲出機能付きモニターに広告を掲載することにより、新たな財源を確保するとともに、市民サービスの向上を図る。

3 広告付き電子番号表示機等の基本構成

番号	設置機器	台数	設置場所
①	発券機	1 台	窓口サービス課：1 台
②	受付用操作機	5 台	窓口サービス課（住民情報）：3 台 窓口サービス課（保険年金）：2 台
③	番号表示機	5 台	窓口サービス課（住民情報）：3 台 窓口サービス課（保険年金）：2 台
④	交付窓口用モニター	1 台	窓口サービス課（住民情報）：1 台
⑤	交付用操作機	1 台	窓口サービス課（住民情報）：1 台
⑥	広告掲載機能付きモニター	2 台	窓口サービス課（住民情報）：1 台 窓口サービス課（保険年金）：1 台
⑦	管理用パソコン	1 台	窓口サービス課
⑧	WEB機能	1 式	窓口サービス課

※必要とされる最低限の機器は上記のとおりであるが、それぞれの機器が機能するために必要な機器、配線等その他整備一式は適宜導入すること。

①発券機

- ・印刷速度は、窓口運用に支障を生じない速度及び処理性能を有すること。
- ・来庁者が容易に操作できるタッチパネル式とし、十分な視認性及び操作性を有すること。また、タッチパネルとプリンターが一体的に設置できる構成であること。
- ・本市が指定する業務を画面上に表示できること。なお、1画面に少なくとも6業務表示できること。
- ・業務選択画面について、必要に応じて階層表示ができること。例えば、最初の画面で住所の異動が選択でき、その後の階層で転入・転居・転出等の選択もできること。なお、少なくとも最初の階層で6業務、次の階層で40業務まで表示が行えること。
- ・各業務の待ち人数が表示できること。
- ・画面デザインは、視認性及び色覚の多様性に配慮したものとする。
- ・テロップの表示ができ任意で文言変更ができること。
- ・日本語のほか、複数の言語に対応し、日本語を含む5言語以上を選択して表示できること。

- ・ 4桁までの番号表示に対応できること。
- ・ 同一番号の番号札を2枚発券できること。
- ・ 発券時に、「チケットをお取りください」等の音声案内ができること。
- ・ 業務ボタンの表示内容、配色、背景、外国語表示等について、職員が容易に設定変更できること。

②受付用操作機

- ・ 各窓口カウンターに設置可能であり、窓口業務及び来庁者対応に支障を生じない大きさであることとし、職員が容易に操作できる画面サイズ及び視認性を有するタッチパネル式であること。
- ・ 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、保留呼び出し等、呼び出しパターンを設定ができること。
- ・ 有線LAN等により安定した通信が可能であること。
- ・ 常設利用に適した構成であること。
- ・ 業務毎の待ち人数及び待ち時間が表示できること。

③番号表示機

- ・ 各窓口カウンター上に設置可能な大きさであること。
- ・ 来庁者が容易に呼出番号を確認できる表示方式及び視認性を有すること。
- ・ ポール等を用いて来庁者から視認しやすい位置に設置できること。
- ・ 常設利用に適した構成であること。
- ・ 呼出番号を4桁まで表示できること。
- ・ 背景色及び文字色を変更できること。
- ・ 来庁者を窓口へ誘導するため、左右の矢印等を表示できること。
- ・ 業務名称、待ち人数、待ち時間等を表示でき、複数の業務情報を一定時間ごとに切り替えて表示できること。

④交付窓口用モニター

- ・ 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示されていること。
- ・ 表示する交付番号の件数に応じて表示枠等を調整し、複数の交付番号を視認可能な状態で表示できること。
- ・ テロップの表示ができ任意で文言変更ができること。
- ・ 画面切替又は1画面内で受付番号と交付番号を併せて表示できること。
- ・ 指定された場所で、来庁者から見やすい位置に設置すること。
- ・ 自動起動及び終了機能を有していること。

⑤交付用操作機

- ・ バーコード等のコードを読み取ることで、指定した交付番号の表示を開始できること。
- ・ 職員が容易に操作できる画面サイズ及び視認性を有すること。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 自動起動及び終了機能を有していること。
- ・ 常設利用に適した構成であること。

⑥広告掲載機能付きモニター

- ・設置場所及び視認距離を踏まえ、来庁者が十分に視認できる画面サイズであること。
- ・文字情報、静止画、動画等の行政情報及び広告を表示できること。
- ・表示画面のコンテンツを簡易に作成・編集可能であること。
- ・PowerPoint 等で作成した資料を、直接又は一般的なファイル形式への変換により表示できること。
- ・静止画（JPEG、PNG 等の静止画ファイル）の表示ができること。
- ・表示範囲に応じて適切なサイズに調整して表示できること。
- ・MP4 等の一般的な動画ファイルを表示できること。
- ・カラー放映とすること。
- ・音声有の行政情報や広告が放映できること。

⑦管理用パソコン

- ・システム管理及び帳票閲覧に必要なパソコン及びディスプレイを本市指定の場所に設置すること。
- ・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、月次及び年次で行うことができること。
- ・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。
- ・集計データ及び履歴を CSV 等の一般的なデータ形式で出力でき、表計算ソフト等による二次利用が可能であること。

⑧WEB機能

- ・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、呼出前番号）を、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。
- ・窓口の混雑状況・呼び出し状況・受付までの待ち時間等は大阪市西区役所のホームページに掲載できること。また、掲載する内容等については、大阪市西区役所と調整・協議を行うこと。
- ・二次元コード等を利用して呼出状況を確認でき、希望者にメール、SMS 等で通知できること。

4 広告付き電子番号表示機等の設置について

（1）設置場所

大阪市西区役所 1 階（別紙位置図参照）を予定とするが、詳細については、協議の上で決定するものとし、ロビーの美観を損なわないように配慮すること。

（2）安全面への配慮

設置にあたっては、落下防止等安全対策を十分に講じることとし、来庁者が電源スイッチや配線等に容易に触れることができないように配慮すること。

（3）保守・運用

- ・障害、修理対応に関して、システム障害等の不具合が発生した場合は速やかに対応すること。
- ・システム障害等の復旧作業は、原則、電話もしくは現地での対応とすること。

(4) 原状回復義務

設置期間終了後に広告付き電子番号表示機等を撤去した際は、速やかに原状回復すること。

(5) 費用負担

広告付き電子番号表示機等は、設置事業者から区役所が提供を受け、設置、保守、維持管理、撤去等にかかる費用（ロール紙等消耗品を含む）は全て提供事業者が負担するものとし、設置事業者と区役所は別途賃借契約を締結することとする。

なお、広告付き電子番号等表示機等の使用にかかる電気料金相当額については、別途徴収する。

5 設置事業者の業務の内容

- (1) 広告付き電子番号表示機等の機器一式の貸借に関する契約を締結すること。
- (2) 広告付き電子番号表示機等の機器一式の設置、保守管理及び撤去を行うこと。
- (3) 広告掲載希望者の募集、広告の作成、調整及び広告主の決定をおこなうこと。
- (4) 広告掲載にあたっては、西区広告掲載審査委員会の承認を受けたあと、広告を掲載すること。
- (5) 市政・区政情報は、大阪市西区役所が原稿等を提供し、設置事業者が作成・放映することとし、原稿等の提出方法については、別途協議の上決定する。
- (6) その他大阪市西区役所・広告主との連絡・調整

6 広告媒体について

- (1) 広告媒体は設置事業者が設置する広告掲載機能付きモニターの表示画面とする。
- (2) モニターの表示画面のうち、本市放映部分の合計時間は表示時間の5分の2となるよう設定すること。
- (3) 放映時間は土曜日、日曜日、国民の祝日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く日の午前9時45分から午後5時30分までとする。ただし、開庁時間の変更等に伴い、自由に延長または短縮することができること。
- (4) 大阪市西区役所広告媒体への広告掲載要領第4条の各号（第6条に該当する場合は除く）及び第5条の各号に該当するものについては、広告掲載できないこととする。

7 設置期間

令和9年3月1日～令和14年2月29日（5年間）

※設置開始日については、設置業者選定後、当区と設置事業者との間で契約する貸借契約書にて決定する。なお、遅くとも令和9年3月1日までには運用を開始できることとする。

8 広告料の支払について

設置事業者は、1年間分（初年度は令和9年3月分の1か月、最終年度は令和13年4月分から令和14年2月までの11か月分）の広告料として、大阪市の発行する納入通知書により、指定期限までに大阪市の指定金融機関に支払うものとする。

9 附則

- (1) この仕様書に定めるもののほか、業務遂行に関して必要な事項は条例等、大阪市行政財産広

告取扱規則及び大阪市西区役所広告媒体への広告掲載要領に定めるところによるものとする。

- (2) 広告掲載期間内であっても、大阪市西区役所内の別途工事やレイアウト変更等により、設置場所を変更することがある。
- (3) 設置機器の不具合や故障等のトラブルや広告内容についての対応は、設置事業者において、迅速に対応すること。
- (4) 設置事業者は、大阪市及び区役所の信頼及び品位を損なうことのないよう、細心の注意を払うこと。
- (5) この仕様書に明記されていない細部の事項については、大阪市西区役所の指示に従うこと。
- (6) 業務遂行にあたり、疑義が生じたときは、両者が協議してこれを解決するものとする。

(別紙位置図)

設置予定場所

