

## 豊橋市広告付き窓口案内表示盤等設置事業仕様書

### 1 趣旨

この仕様書は、窓口業務の円滑化及び来庁者の利便性の向上を図るとともに、広告収入により市の経済的負担を軽減させるため、豊橋市役所市民課、国保年金課及び子育て支援課等に設置する広告付き窓口案内表示盤（以下「表示盤」という。）等について定めるものとする。

### 2 設置場所

豊橋市今橋町1番地 豊橋市役所本庁舎

西館1階 市民課及び国保年金課

東館2階 子育て支援課

以下は、市政情報及び広告用モニターのみ

東部窓口センター（豊橋市中岩田一丁目12番地の2）

南部窓口センター（豊橋市富本町字国隠67番地）

大清水窓口センター（豊橋市大清水町字彦坂10番地の7大清水まなび交流館  
「ミナクル」内）

駅前窓口センター（豊橋市駅前大通二丁目81番地 em CAMPUS EAST 4階）

### 3 契約期間

契約締結日から令和12年11月1日（金）

準備期間 契約締結日から令和7年11月3日（月）

運用期間 令和7年11月4日（火）から令和12年11月1日（金）

ただし、市と表示盤を設置する受注者（以下「受注者」という。）との間で合意をしたときは、期間を延長することができるものとする。

### 4 表示盤の構成及び関連機器の仕様等（基準品については別紙1のとおりとし、同等品も可とするが質問期間内に発注者に確認すること。別紙1-1については参考機器とし、日本ソフトウェアマネジメント株式会社から調達すること。）

#### （1）表示盤の構成

表示盤は、（2）に記載する機器により構成すること。

#### （2）機器の機能要件

ア 発券機（受付の順番待ち用の番号札を発券するための機器）

（ア）1画面当たりの業務メニュー数最大15個以上を表示できること。

（イ）発券機の業務メニュー表示は、2階層以上選択できること。

- (ウ) 初期表示画面を発券機ごとに1階層目と2階層目のどちらも選択できること。
- (エ) 業務メニューの1項目ごとに20文字以上表記できること。
- (オ) 業務メニューの1項目ごとに補助説明を20文字程度表記できること
- (カ) 発券機の業務メニュー数、業務メニュー名は、必要な時に職員が自ら変更できること。
- (キ) メニューの変更は、情報系端末等で入力する程度の容易さで変更できること。発注者の問い合わせ等に対し技術情報の提供ができること。
- (ク) 指定した日(日曜開庁)・時間(夜間延長)で発券機の設定(取り扱い業務内容)を変更できること。職員が設定でき、時間が到達したら自動で変更できること。
- (ケ) 受付種類ごとに未処理件数が表示できること。
- (コ) 番号札には、発券日付け、時刻のほか、簡易な文字情報が記載できること。
- (サ) 発券番号は4桁以上であること。1桁は英数字も可とする。
- (シ) 発券番号は、当日中重複しないこと。
- (ス) 業務ごとに通し番号を付番できること。
- (セ) 発券した用紙に混雑情報等サイトにアクセスできるバーコードやQRコードを印字できること。
  - ※QRコードは(株)デンソーウェブの登録商標です。
- (ソ) 2枚発券が可能であり、容易に切り取ることが可能であること。
- (タ) 番号札のスタート番号は、日付更新により自動的に初期化されること。

イ 個別表示機モニター（発券番号表示パネル（発券した番号を順番に表示し、申請者を窓口に案内するための機器））

- (ア) 番号表示が明瞭で、視認性に優れたものであること。
- (イ) 番号呼出し時の音声案内及び音量調節機能があること。
- (ウ) パネル裏面に表示中の番号及び待ち人数、待ち時間等が表示されること。（オにより容易に確認ができる場合は本機能の有無を要しない。）
- (エ) スタンド等により、座高より高い位置に画面が見えるよう設置すること。

ウ 窓口端末（呼び出し操作器（イ及びエを操作するための機器））

- (ア) 窓口カウンター上での事務に支障のない大きさで、操作性に優れたものであること。
- (イ) 業務ごとの待ち人数待ち時間が表示できること。
- (ウ) 順番呼び出し、再呼出、任意番号呼び出し、未呼び出し番号取り消し機能、不在番号管理機能(不在番号を表示でき、必要に応じ追加、削除及び呼び出しができるもの)を有していること。
- (エ) 割り込み呼び出し(例:不在者が戻った際、順番の先頭に不在番号を割り込み

できるなど)機能を有していること。

- (オ) 操作端末上で、業務メニュー別の呼び出し番号及び待ち人数が確認できること。
  - (カ) 来庁者が誤って発券してしまった際に、その番号をキャンセルまたは正しい業務へ振り替えることが可能な機能を有すること。
  - (キ) 発券時ではなく、窓口で次の窓口に案内できるように窓口端末で設定できること。
  - (ク) 窓口連携先は、複数窓口を設定できること。
  - (ケ) 窓口端末に接続されているプリンタから、次の窓口への案内書を印刷できること。
  - (コ) 発券機や次の連携先の窓口端末により到着確認できること。
  - (サ) 窓口連携した番号を庁内での発券時間順に優先して呼び出すことができること。
- (シ) 繰り返しの呼出し並びに任意の番号の表示及び消去が可能なこと。
- (ス) 取り消した任意の番号を復活できること。
- エ 案内表示機（受付用番号案内表示モニター（来庁者が受付及び呼出しの状況を確認するための機器）、証明書交付用番号案内モニター（証明書交付の際、申請者を呼び出すための交付番号を表示するモニター））
- (ア) 大きさは、40～50インチ程度の薄型とすること。
  - (イ) 番号表示が明瞭で、視認性に優れたものであること。
- オ 職員周知機モニター（職員用確認モニター（職員が受付及び呼出しの状況を確認するための機器））
- (ア) 大きさは、40～50インチ程度の薄型とすること。
  - (イ) 待ち人数のほか、待ち状況等の確認が容易にできること。
- カ 市政情報及び広告表示モニター
- (ア) 大きさは、40～50インチ程度の薄型とすること。
  - (イ) 視認性に優れたものであること。
  - (ウ) 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。
- キ 交付端末（証明書交付用番号案内操作器（エ案内表示機（証明書交付用番号案内モニター））を操作するための機器。）
- (ア) バーコードリーダー等により、番号情報を持ったバーコード等を読み取り、番号をキに表示して呼出しが行えること。
  - (イ) キーボード、タッチパネル等による入力により、番号をキに表示して呼出しが行えること。
- ク フロアアシスタント用端末

(ア) 待ち行列の一覧や窓口ごとの対応状況を表示できるものとする。

(イ) 不在番号を元の待ち行列に戻せること。

(ウ) 発券番号の取り消しができること。

### (3) その他の仕様

ア 表示盤は、以下の機能を有していること（設置状況等による機能発動の可否は問わず、以下の機能を有していることを条件とする。）。

(ア) 混雑状況、待ち時間、受付件数等の情報を集計できる機能

(イ) オンラインで、各手続の混雑状況、呼出し状況及び待ち人数の確認ができる機能

(ウ) オンラインで、受付に関する予約ができる機能

(エ) 来庁者が表示盤を設置する2課以上の課で手続を行う場合、1度の番号札発券で、複数の手続を行うことができ、その手続及び案内を補助する機能

(オ) 発券ボタン、呼出し音声等を外国語に変換することができる機能

イ 表示盤の使用に係るオンライン環境については受注者が用意すること。

## 5 機器の設置

### (1) 設置方法

ア 豊橋市役所本庁舎については現行機器と同所及び同設置方法により設置すること。新たに設置する機器の場所は市民課と調整の上、決定すること。窓口センターについては市が希望するスタンド式、天吊り式及び壁掛け式のいずれかの方法で設置すること。

イ 各機器の設置において、固定を必要とするものは、天井等に確実に固定し、また、落下・転倒防止等の安全措置を講じること。

ウ 補強工事が必要な場合は、その費用は受注者の負担とし、補強方法は協議の上、庁舎本体に負担のかからない方法で行うこと。

エ 意匠に注意し、配線は隠蔽すること。

## 6 市政情報及び広告の放映

### (1) 放映サイクル

ア 受注者は1枠15秒程度を基本とした市政情報と民間企業の広告で構成された、7分から10分程度で1サイクルとした放映サイクルを常時2サイクル用意し、この2サイクルを「市政情報及び広告表示モニター」にて効果的に放映すること。なお、市政情報は1サイクルにつき7枠以上とすること。

## (2) 市政情報

- ア 受注者は、市が提供する原稿に基づき、1 枠 15 秒程度の掲載するコンテンツを制作すること。
- イ 原稿は受注者が用意する提出様式を用いて提出することとする。なお、原稿はタイトル 30 字、本文 70 字、問合せ先 40 字を限度とし作成でき、また、画像を 1 点添付することが可能であることとする。
- ウ 市が独自で作成したコンテンツも掲載できることとする。
- エ 市政情報のコンテンツは放映前に 1 回以上の校正を要する。
- オ その他市政情報の放映に関する市の要求に可能な限り対応すること。

## (3) 民間企業等の広告

- ア 受注者は、広告主の募集、決定、広告の作成、掲載、広告主の調整等民間企業等の広告に係る一切の業務を行うこと。
- イ 受注者は、原則として、本社、支社又は営業所が豊橋市内に所在する企業等の広告を掲載するように努めること。
- ウ 広告の放映に当たっては、音声を発しないこと。
- エ 受注者は、広告審査体制を整備するとともに、制作したコンテンツについて、「豊橋市広告掲載要綱」及び「豊橋市広告掲載基準」を遵守した内容とすること。
- オ 受注者は放映予定の広告をエに遵守した内容であるか確認の上、市に提出し、承認を得ること。
- カ 広告主及び広告内容について、市が庁舎内で放映する内容としてふさわしくないと判断し、内容の修正又は削除を求めた場合には、無償かつ速やかにこれに従うこと。また、この場合において、広告主に対して補償を行う必要が生じたときは、受注者の責任と負担において対応すること。
- キ 広告モニターの故障等により放映が不能となった場合において、広告主に対して補償の必要が生じたときは、受注者の責任と負担において対応すること。

## (4) その他の共通事項

広告の放映時間は、以下のとおりとする。

### ア 豊橋市役所本庁舎

#### (ア) 本庁舎開庁日

土曜日、日曜日、祝休日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までの日を除く  
日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

#### (イ) 証明発行土曜窓口開設日

土曜日（全館停電により窓口を開設できない土曜日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までの期間中の土曜日を除く。）の午前 9 時から午後 0 時 30 分

まで

イ 窓口センター等

(ア) 窓口センター等開庁日

土曜日、日曜日、祝休日及び12月29日から1月3日までの日を除く  
日の午前8時30分から午後5時15分まで

(イ) 旅券交付日曜窓口開設日

日曜日（12月29日から1月3日までの期間中の日曜日を除く。）の午  
前9時から午後5時00分まで

7 維持管理等

- (1) 受注者は、表示盤の円滑な運営に資するため、定期的な点検を行うこと。
- (2) 緊急時における対応が速やかに実施できる保守体制とすること。
- (3) 故障発生時に備え、十分な保守部品及び保守要員を確保すること。
- (4) 表示盤の稼働に必要な消耗品は受注者の負担とし、発注者からの請求により速やかに納品すること。
- (5) 受注者は、表示盤を使用する職員に対し、その操作等について研修を行うこと。また、市からの問い合わせに速やかに対応できる体制を整備すること。
- (6) 受注者は、表示盤の操作マニュアルを電子媒体で3部、紙媒体で12部作成し、豊橋市に提出すること。
- (7) 本契約締結後、速やかに品名・型名・数量・構成等の情報を記載した「機器構成一覧表」「機器配置図」を発注者に提出すること。
- (8) システムを運用するネットワークは独立したネットワークを構築するものとし、不正アクセス対策やコンピューターウイルス対策等のセキュリティ対策を行うこと。なお、ネットワークの構成の詳細については、発注者と受注者が協議の上、決定するものとする。
- (9) 事業期間内に庁舎のレイアウトの変更、組織の見直し等業務フロー等に変更があったときは、スムーズに窓口業務を行うことができるよう対応するものとし、それに伴い、機器類の設置場所の変更や増設が必要となった場合、その費用等については発注者と受注者と協議の上決定するものとする。

8 費用負担

- (1) 下記に係る一切の費用は、受注者の負担とする。
  - ア 表示盤の設置及び契約期間満了後の機器等の撤去及び原状回復
  - イ 表示盤の運用に係る光熱費  
(受注者が設置する計測メーター又はカタログ記載の消費電力量より算出した額とする。)
  - ウ 表示盤の運用に係るネットワークの運用費

- エ 発券機等で使用する消耗品（感熱ロール紙）
- オ 設置後の維持管理費用（監視、メンテナンス等）
- カ 市政情報及び広告の作成等に係る一切の費用

(2) 受注者は、別紙に定める表示盤の設置に係る行政財産使用料を市に支払うこと。

## 9 その他

- (1) 受注者は、表示盤の設置によって得られる広告収入の一部を発注者に支払うこととする。
- (2) 受注者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。業務終了後も同様とする。
- (3) 受注者が業務の実施に伴い、第三者に損害を及ぼしたときは、受注者がその損害を賠償しなければならない。
- (4) 表示盤の設置に伴い、受注者は、4-(2)ーキの交付端末（証明書交付用番号案内操作器）で読み取ることのできるバーコード等の貼付されたクリアファイル（A4サイズ）300枚（市民課200枚、国保年金課100枚）及び同バーコードに対応する番号札（A5サイズ。ラミネート加工等がしてあり、反復使用に耐え得るもの）300枚（市民課200枚、国保年金課100枚）並びに何も貼付されていないクリアファイル（A4サイズ）500枚を市に提供すること。  
また、劣化等により当クリアファイルに交換の必要が生じたときは、受注者は年に1回程度、市からの再提供の要望に応じることとする。
- (5) 受注者は設置する機器すべて（付属品、ケーブル類等を除く）に対し、業務名、受注者名の印字されたシールを貼付すること。
- (6) 表示盤の設置期間が満了等したときは、受注者は、発注者に協議の上、無償で速やかに当該表示盤を撤去すること。
- (7) 表示盤の運用開始後に機器等の設置数、設置場所等に変更の必要が生じたときは、発注者と受注者協議の上、変更協定等により対応するものとする。
- (8) この仕様書に定めのない事項又は疑義の生じた事項については、その都度、発注者と受注者が協議の上、決定するものとする。