

番号案内表示システム機器等仕様書

この仕様書は、長岡市総合窓口に設置する番号案内表示システム、広告モニターで放映する民間企業等の広告及び行政情報に関し、必要な事項を定める。

1 設置場所

長岡市総合窓口（アオーレ長岡東棟 1 階）

※設置位置については別紙 2「番号案内表示システム機器類設置図面」を参考とすること。

2 新規設置機器類

設置機器類の数量、機能及び仕様は次のとおりとするが、より優れた内容であれば、事業者独自の提案も可能とする。

	設置機器種別	見込台数
(1)	番号発券機	5
(2)	番号表示・広告モニター	5
(3)	受付番号案内表示器（ポールに設置）	2 2
(4)	呼出操作・受付管理端末	4 1
(5)	職員用モニター	4
(6)	呼出操作・受付管理端末（バーコードリーダー付）	3

(1) 番号発券機

ア タッチパネル式番号発券機であること。

イ 次に掲げる各窓口の業務数に対応し、番号の発券及び待ち人数の表示ができること。

	窓口種別	業務数
(ア)	証明書発行窓口	4
(イ)	マイナンバーカード窓口	8
(ウ)	住所変更・戸籍届出窓口	5
(エ)	健康保険・年金窓口	1 2
(オ)	福祉窓口	5

ウ 受付窓口及び業務区分別の番号表示ができること。

エ 業務ごとに通し番号を付番できること。ただし、健康保険・年金窓口については、複数業務をまとめて通し番号で付番できること。

（全 12 業務のうち、1～6 の業務で 701～800。7～12 で 801～900 となり、100 以上は元に戻る、という設定を可能にする。）

オ 番号札の 2 枚発券が可能であること。

カ 番号札にバーコード、発券日時、業務名等の文字情報が印字できること。

キ 窓口単位で、業務ごとに、毎日の受付（発券）時刻、窓口への呼出時刻、待ち時間、対応時間等を記録し、各月・曜日・日・時間帯・業務別で、処理件数等の集計がとれる機能を有すること。ただし、番号発券機でのこの機能を有することができない場合は、他の設置機器で同機能を有すればよいものとする。

ク 最初の画面で全ての業務を表示でき、階層を作成できること。また、業務数及び業務名は市職員が容易に追加、削除、修正できること。

(2) 番号表示・広告モニター

ア 機器

- (ア) 表示する番号は3桁以上とし、数字のほか、アルファベットも表示できることが望ましい。
- (イ) 呼出し番号及び交付番号を区分して表示できること。
- (ウ) 不在番号が表示できること。
- (エ) 番号を呼出しする際、画面全体に「呼出番号及び交付番号」、「窓口名」、「窓口の番号」の表示と音声呼出しができること。
- (オ) タイマーで日付、曜日、時間単位で電源の管理ができ、モニターの電源は待機状態ではなく主電源から ON・OFF できるものとし、映像の自動再生が可能であるものとする。
- (カ) 音声は、窓口業務に支障がないよう配慮し、市が庁舎内の状況に応じ任意に音量調節を行うことができるものとする。
- (キ) 災害発生時等の緊急時において、テロップを流す等、割込み表示を即時行えることが望ましい。
- (ク) モニターは、お客様から見えやすく、かつ誘導灯等の視認の妨げにならない高さでの設置が望ましい。

イ 広告モニターの放映時間

- (ア) 月曜日から金曜日は午前8時20分から午後5時15分までとする。
- (イ) 土曜日及び祝日は午前8時50分から午後5時までとする。
- (ウ) 日曜日、年末年始（原則として12月29日から1月3日まで）及び臨時休業日は放映しない。

※ ただし、窓口開設時間等の変更があった場合はその時間とする。

(3) 受付番号案内表示器（ポールに設置）

ア 機器の規格指定

窓口種別	個数	仕様
マイナンバーカード窓口	8台	縦 30cm×横 50cm×奥行 10cm 程度（カウンターの天板にポールを取り付けそのポールに設置）
住所変更・戸籍届出窓口	4台	縦 30cm×横 50cm×奥行

		10cm 程度（カウンターの天板にポールを取り付けそのポールに設置）
健康保険・年金窓口	5 台	縦 30cm×横 50cm×奥行 10cm 程度（カウンターの天板にポールを取り付けそのポールに設置）
福祉窓口	5 台	縦 30cm×横 50cm×奥行 10cm 程度（カウンターの天板にポールを取り付けそのポールに設置）

イ 表示部に 2 か所の窓口の呼出番号が同時に表示でき、窓口対応中は継続して番号が表示できること。また、呼出番号の大きさは、遠くからでも視認できる大きさであることが望ましい。

ウ 音量の調節が可能であること。

エ 番号を呼出しする際、画面に「呼出番号」及び「窓口番号」の表示と音声呼出しができること。

オ 呼出し時に点滅して呼出し場所をお知らせする機能を有することが望ましい。

カ 移動、固定が容易であり、災害時に倒れることがない仕組みであること。

(4) 呼出操作・受付管理端末

ア メニュー表示が明瞭で操作性に優れたものであること。

イ 順番呼出、再呼出、任意番号呼出、未呼出番号取消機能、不在番号管理機能（不在番号を表示でき、必要に応じ追加、削除及び呼出ができるもの）、割込呼出（例：不在者が戻った際、順番の先頭に不在番号を割込みできるなど）を有していること。

ウ モニター表示及び呼出しの文言は、必要に応じ修正が可能であること。

エ 発券番号にメモ機能で詳細情報を付記できることが望ましい。

オ 非常時において呼出できる機能を有していることが望ましい。

(5) 職員用モニター

ア リアルタイムで、各窓口の対応状況（対応している所要時間、合計待ち人数、業務ごと待ち人数、最大待ち時間、不在による保留人数（又は不在番号）等）が表示できること。

イ 呼出操作機で非常時の呼出があった際、モニターにてお知らせできる機能を有していることが望ましい。

(6) 呼出し操作・受付管理端末（バーコードリーダー付）

ア メニュー表示が明瞭で操作性に優れたものであること。

イ 順番呼出、再呼出、任意番号呼出、未呼出番号取消機能、不在番号管理機能（不在番号を表示でき、必要に応じ追加、削除及び呼出ができるもの）、割込呼出（例：不

- 在者が戻った際、順番の先頭に不在番号を割込みできるなど) を有していること。
- ウ モニター表示及び呼出しの文言は、必要に応じ修正が可能であること。
- エ 発券番号にメモ機能で詳細情報を付記できることが望ましい。
- オ 非常時において呼出できる機能を有していることが望ましい。
- カ 個人情報保護およびプライバシー保護のため、カメラ機能付き端末は搭載不可または封印とする。ただし、バーコード読み取り等で必要な場合は、この限りではない。

(7) 留意事項

- ア 本システムの運用に係る機器の設置場所はデータセンター等とし、事業者がアオーレ長岡以外に確保すること。また、当該データセンター等と、アオーレ長岡1階フロアに設置する本システム機器との間について、安定的かつ安全なネットワーク接続を確保すること。
- イ 前号において利用するデータセンターは、Uptime Institute が定義する Tier3 相当以上の要件を満たす施設であること。
- ウ 本システムは、以下のセキュリティ対策を施すこと。

(ア) 機密情報の暗号化

機密情報をシステム外に持ち出す場合は、機密情報を暗号化すること。

(イ) 機密情報へのアクセス制御と情報漏えい防止

正当にアクセス権限を有する者のみが機密情報へアクセスできるように、アクセス制御を実施し、不正接続を排除すること。また、機密情報の漏えいやデータの改ざんを防止する対策を行うこと。

(ウ) 監査とログ記録

本業務で利用するシステムの操作履歴等の各種ログを確実に記録し、セキュリティインシデントが発生した場合に、原因追及のための基礎情報として提供可能であること。権限のある者のみがログ情報へアクセス可能とする。ログの保管期間は、1年以上とする。

(エ) ソフトウェアのセキュリティ・脆弱性対策

OS、ファームウェア、ミドルウェア等の定期更新を実施すること。重大脆弱性が公表された場合は速やかに暫定対策・恒久対策を講ずること。

- エ 本システムをクラウドサービスでの提供とする場合は、次のセキュリティ要件を満たすこと。

(ア) 個人情報を取り扱う場合

別紙4「クラウドサービス利用におけるセキュリティ要件一覧チェックシート(個人情報取扱有)」を参照

(イ) 個人情報を取り扱わない または 匿名加工情報として取り扱う場合

別紙5「クラウドサービス利用におけるセキュリティ要件一覧チェックシート(個人情報取扱無)」を参照

- オ 電力は、AC100V を使用すること。

カ 機器類の調達及び設置に当たっては、不正アクセスやウイルス攻撃等の脅威を想定し、情報セキュリティ対策を実施すること。

キ 機器類の設置に当たっては、庁舎の維持管理及び災害時の避難誘導の支障とならないよう配慮するとともに、機器類の転倒や破損等を防止するなど、来庁者や職員の安全対策を十分に施すこと。

ク 機器の設置や配線のために、床面の切削、穴あけ等を行わないこと。また、柱や天井面に機器の固定はできないものとする。

ただし、床下の情報配管内に配線されている、既設システム用の LAN 配線は残置し、使用できるものとする。(参加者には図面を配付する。)

ケ 総合窓口の内観を維持するため、機器や表示モニターの高さを抑えるなど、極力空間を遮らないこと。また、モニターの色彩、フォントも周囲の設えに合ったものとする。

コ 新規機器類の設置作業に当たっては、市の担当部署と協議の上実施すること。また、維持管理、保守、撤去及び設置期間終了後の原状回復においても同様とする。

3 渡り機能

(1) 各窓口で発券時に選択した業務の手続きが完了した後、引き続き同じ受付番号の転送機能を用いて他の窓口を案内することができる機能を有すること。

(2) 最初に発券した窓口が渡り先の窓口を選択した際、渡り先の窓口で該当の番号の状況(手続中、完了、未着など)や渡り先を把握する機能を有すること。

4 各種Web機能

(1) 窓口の待ち人数や待ち時間等をインターネット等を使って把握できる機能を有すること。また、長岡市ホームページ上や受付番号札に印字している二次元コードを利用し、閲覧が可能なこと。

(2) 事前にメールアドレス等で登録したお客様の呼出しの順番が近づくと、メール等でお知らせする機能があること。また、お知らせ文は修正でき、再送信が可能であること。

(3) 事前Web予約機能

ア 来庁する窓口と日時をインターネット等にて予約し、事前にメールアドレス等で登録したお客様へ、優先受付完了のメール等をお知らせする機能があること。

イ インターネット等で予約したお客様が窓口に来庁した際、対象の時刻になったら他の呼出し番号を越え、最上位に移動できる機能があること。

ウ 予約可能な時間枠は、市職員が容易に設定、修正ができること。

エ 優先受付の時刻になっても来庁されず一定時間が経過した場合、お客様に無効となった旨をメールでお知らせできること。

- (4) 上記機能を利用する際にお客様が登録したメールアドレス等は、一定時間経過後に自動で消去されるなど、個人情報保護対策を施すこと。

5 新規機器類の設置工期並びに運用開始日

- (1) 令和8年12月29日（火）から令和9年1月3日（日）正午までに、新規機器類の設置及び初期設定を完了すること。
- (2) 運用開始日は令和9年1月4日（月）とする。

6 職員への事前研修

- (1) 研修内容は次のとおりとする。
- ア 職員向けの機器類操作研修
 - (ア) 機器類全体の構成及び機能
 - (イ) 機器類の操作方法
 - (ウ) システム障害発生時の対処方法
 - イ 管理者向けの管理・運用研修
 - (ア) 管理機能を含めた機器類全体の使用方法
 - (イ) システム障害発生時の対処方法
 - ウ 本稼働を想定したリハーサル
- (2) 研修方法は、マニュアルの配布・説明だけでなく、機器類を使用した実地研修を行うこと。
- (3) 研修スケジュールについては、市と事業者の協議により決定する。

7 民間企業等の広告及び行政情報の広報

- (1) 民間企業等の広告
- ア 事業者は、広告主の募集、決定、広告の制作、放映、広告主との調整、長岡市広告設置掲載要綱等の規定を遵守していることについての誓約書の受け取り等、民間企業等の広告に係る一切の業務を行うこと。
 - イ 事業者は、原則として、本店、支店または営業所が長岡市内にある企業等の広告を募集、放映するよう努めること。
 - ウ 事業者は、広告審査体制を整備するとともに、広告を制作し放映する際には、長岡市広告設置掲載要綱（平成22年3月30日告示第87号）、長岡市広告設置掲載要綱に係る運用基準（平成22年3月31日施行）及び関係法令を遵守すること。
 - エ 事業者は、制作したコンテンツについて、放映前に市の審査を受けること。
 - オ 市は、広告主及び広告内容が長岡市広告設置掲載要綱等に適合しないと認めるとき又は広告の放映が適当でないと認めるときは、事業者に対し広告放映中止を指示し、事業者はこれに直ちに無条件で応じなければならない。この場合において市は、広告主又は事業者に対し賠償の責を負わない。

カ 広告内容等に関する一切の責任及び負担は事業者が負うものとし、市は一切の責任及び負担を負わない。

(2) 行政情報の広報

ア 事業者は、市が提供する原稿等に基づき、放映するコンテンツを制作すること。

イ 広告モニターで放映する内容について、行政情報の最低放映割合は、1日分の放映時間の1割以上とする。

ウ その他、行政情報の広報に関する市の要求に可能な限り対応すること。

(3) その他

ア 民間企業等の広告及び行政情報の広報の方法は、事業者の提案事項とする。

イ コンテンツの制作期間や放映開始時期等については、市と事業者との協議により決定する。

ウ 広告コンテンツの受け入れから再生までのフロー（無害化・スキャン手順、素材保管・改ざん防止、差替時の承認等）を確立すること。

8 維持管理等

維持管理の内容は、次のとおりとする。

(1) ヘルプデスク

トラブル発生時の電話やメール等による問い合わせ、技術情報の提供等、障害時への各種対応を行う。

(2) オンサイトサポート

障害発生時において、点検及び修理、同等機器との代替等を行う。

(3) 総合窓口レイアウト変更時の配線変更

必要に応じて実施。変更に係る作業は、総合窓口の閉庁後（平日午後5時15分以降、土、祝日午後5時以降）とする。

(4) 定期点検、清掃及び消耗品の補充

(5) 番号案内表示システムのバージョンアップ等を行った場合における、操作マニュアル更新及び同マニュアルの市への提供

(6) 維持管理サービス対応時間は、24時間365日受付対応が可能であること。

9 費用負担等

本業務に係る一切の費用は事業者が負担することとする。主な内容は次のとおりである。

(1) 「2 設置機器類」、「3 渡り機能」及び「4 各種Web機能」に掲げる機器類の調達、設置等並びに「6 職員への事前研修」、「7 民間企業等の広告及び行政情報の広報」及び「8 維持管理等」の実施に要する費用は、事業者の負担とする。また、協定期間満了時又は協定の解除等による番号案内表示システム及び広告モニターの撤去、設置場所の原状回復費用についても同様とする。

(2) 広告モニターで放映する民間企業等の広告で得られる広告料は、原則として事業者の収入とする。この場合において、その広告主は事業者が募集する。また、広告料を

市に納入する場合は、市が発行する納付書により支払うものとする。

- (3) システム運用後に機器等を増設する必要がある場合、その設置や維持管理等に係る費用については、市と事業者の協議の上、決定するものとする。

10 その他

この仕様書に定めのない事項については、市と事業者との協議の上決定するものとする。