

デジタルサイネージ発券システム導入業務 仕様書

本仕様書は、来庁者の利便性向上および窓口混雑の緩和を図るため、デジタルサイネージと連動した窓口受付（発券）システムを導入するにあたり、必要となる要件を定義するものである。

1. 業務名

デジタルサイネージ発券システム導入業務委託

2. 履行期間

契約締結日の翌日から 令和9年3月31日まで

※導入作業（機器設置、システム構築、動作テスト等）の完了（納品）期限：令和8年11月30日

※システム稼働（運用保守）期間：令和8年12月1日から 令和9年3月31日

3. 設置場所

下呂庁舎(岐阜県下呂市森960番地)

4. 提案限度額

本業務における提案限度額（見積上限額）は以下の総額とし、これを超える見積額の提案は無効とする。なお、提案限度額は契約時の予定価格を示すものではない。

業務委託料総額：3,300,000円（消費税及び地方消費税を含む）

※上記金額には、初期導入費用（機器代、設置工事費、初期設定費等）および、稼働開始（令和8年12月1日予定）から令和9年3月31日までのシステム利用料（SaaS利用料、保守費用等）の一切を含むものとする。

5. 導入目的

本業務は、SaaS型窓口案内システムを導入し、Web等との連携による事前の混雑確認や順番受付を可能にすることで、来庁者の待ち時間に対する拘束感や不安を解消し、場所を選ばず快適に過ごせる環境を提供することを目的とする。あわせて、デジタルサイネージによる混雑状況の可視化、確実な番号表示および音声案内を連動させることで円滑な窓口誘導を実現するとともに、専用モニターの設置または画面分割等の活用により、市政情報や会館案内等を効果的に発信し、行政情報の伝達効率向上を図る。

6. システム構成・動作環境要件

- a. システム形態：大掛かりな専用サーバー構築を必要としないクラウド型（SaaS等）サービスであること。
- b. 受付端末・プリンター：汎用タブレット端末等および小型レシートプリンターによる発券・管理が可能な構成とすること。
- c. 職員操作：職員が窓口で呼び出し操作を行う端末は、各席に新たに専用端末を設置するほか、既存の業務用PC(ブラウザ操作等)を活用する提案も可とする。
- d. 表示モニター：庁舎内の待合スペース等にデジタルサイネージ用大画面モニター（天井吊り下げ、または壁掛け等）を新規設置して呼び出し表示等を行う。
- e. 電源：各機器の設置場所付近にある既存の電源コンセントを利用すること。延長タップ等が必要な場合は事業者が用意すること。（※コンセント増設工事は本見積りに含

めない。市が別途施工する。)

- f. 通信環境：機器とクラウドサーバー間の通信は、市が提供する庁内Wi-Fi（または有線LAN）を使用することを可とするが、庁内Wi-Fiを使用しない場合は、受注者が独自の専用回線等による通信環境を構築する提案も可とする。また、死活監視や設定変更等の遠隔保守が行えること。

【参考】導入場所および想定調達数量

本見積りの前提となる基本の調達規模および機器数量は以下の通りとする。

(具体的な仕様・数量は事業者からの提案により、柔軟な調整を可とする)

対象・機器区分	想定数量	仕様・設置場所等の想定
導入設置場所	1箇所	下呂市役所 下呂庁舎1階 待合フロア
来庁者受付用端末(汎用タブレット等)	1台	用件の選択、発券指示等を行う画面。入口または待合フロア付近に設置。
発券用小型レシートプリンター	1台	整理券（受付番号、日時、混雑状況確認用のQRコード等）の印字レシートを発行。
消耗品（発券用ロール紙）	1式	初期稼働および運用稼働後6カ月分の想定として、最低20巻以上を含めること。また、ランニングコスト抑制のため、可能な限り市販の汎用感熱ロール紙を使用できるプリンターを選定すること。
受付用自立型スタンド	1台	来庁者受付用端末および発券プリンターを強固に固定できる自立型フロアスタンド。
デジタルサイネージ表示用モニター	2台程度	待合スペース用(43～50インチ程度を想定)。呼び出し番号および市政情報等の動画・静止画表示。
モニター設置金具・施工費	1式	天井吊り下げ、または壁掛け等に必要な金具および配線・設置施工工事の一式。
職員呼出用操作端末	1～3台	職員操作用タブレット(または同等の操作・ブラウザ管理が可能な既存PCの流用構成) ※運用方法、提案に応じて柔軟に設定可
初期導入・設定費	1式	キitting、アカウント開設等
システム利用料（SaaS月額等）	1式	順番受付機能、デジタルサイネージ配信、Web予約システム等の稼働後ランニングコスト。

7. 機能要件

機能区分	仕様・詳細内容
事前順番受付・予約（オンライン連携）	来庁者が自宅や外出先等から、スマートフォンやPC等を用いてリアルタイムの混雑状況（待ち人数、予想待ち時間等）を確認し、事前に順番受付（Web整理券発行）ができること。
呼び出し案内および表示	発券した来庁者の順番が来た際、待合スペースのデジタルサイネージ（モニター）に呼び出し番号を表示するとともに、音声による呼び出し（自動合成音声等）が連動すること。
多言語対応・操作性	発券機の操作画面は、日本語に加えて多言語の表示切替ができること。また、文字の大きさやコントラストに配慮し、高齢者や視覚に障がいのある方でも直感的に操作できるユニバーサルデザインに配慮した設計とすること。（関連する認証等の客観的証明がある場合は提出すること）
統計データの出力・分析	日別、時間帯別、窓口（用件）別の対応件数や待ち時間などのログデータを蓄積し、管理者PCからCSV形式等でダウンロードできること。
市政情報・サイネージ放映	行政情報専用のモニターを設置する、あるいは画面分割などの手法により、市政情報、会館案内、動画等のデジタルコンテンツを放映・スケジュール配信できる構成を提案すること。
コンテンツ・システム管理	放映する画像や動画等のデータ更新は、ネットワーク経由での遠隔設定、またはSTB機器等へのUSB差し替え等、庁内職員による維持管理が容易で負担の少ない方法を提案すること。

8. 非機能要件・その他要件

- セキュリティ・データ管理：ネットワーク通信、個人情報の管理にあたっては、十分な暗号化および情報漏えい防止対策を講じること。
- 初期設定・導入支援：導入初期の機器キッティング（設定）、操作マニュアルの提供、導入開始時の現地調整（または遠隔サポート）を行うこと。
- 機器の故障対応と保証：導入したハードウェア（モニター、発券端末、プリンター等）は、検収完了後、最低1年間はメーカー保証等により無償で修理または代替機への交換を速やかに行うこと。
- サポート保守：導入後のシステム不具合時の連絡窓口（ヘルプデスク）を確保すること。また、不具合の早期発見および迅速な設定変更等のため、遠隔からの保守や死活監視が行える体制を有すること。

9. 納品物および成果物

本業務の契約締結後、および業務完了にあたっては、受託事業者は以下の図書（電子データ）を本市に提出すること。

- 契約締結後、速やかに提出する図書

- i. 業務実施計画書：本業務の推進体制(管理責任者、担当者、緊急連絡先等)および、機器調達から設置工事、テスト、稼働に至る詳細工程表(確定版スケジュール)を記載したもの。
- ii. 市が指定する個人情報取扱に関する誓約書：本システムの運用・保守にあたり、来庁者のデータや通信セキュリティ等の安全管理措置、情報漏えい防止対策を明確に定めたもの。
- b. 機器設置およびシステム構築完了時(納品時)に提出する図書
 - i. 業務完了報告書：仕様書に基づくすべての機器設置、システム設定、環境構築および動作テストが正常に完了したことを証明する報告書。
 - ii. 納品書：導入したハードウェア（タブレット、プリンター、モニター等）およびソフトウェアライセンスの一覧・数量を明記したもの。
 - iii. 完成図書（システム確定図）：実際に構築された最終的なネットワーク構成図、設置機器の配置図、および付与されたアカウント・IPアドレス等の管理一覧表。
 - iv. 各種操作マニュアル：
 - 1. 職員用操作マニュアル（窓口での呼出操作、保留操作、統計データの出力方法等）
 - 2. サイネージ・コンテンツ管理マニュアル（インターネット経由での画像・動画アップロード方法、スケジュール配信設定手順等）
 - 3. 窓口設置用簡易操作ガイド（フロア用・トラブル時の対応手順等）