

中原区役所窓口番号表示システム等導入に
伴う企画提案募集要項

平成29年（2017年）5月

川崎市中原区役所

1 目的

市民サービスの向上と窓口業務の効率化とともに、来庁者への行政情報や地域情報などの各種情報の提供、番号表示システム等導入にあたっての設置費用及び運用経費等の削減のため、事業者と協定を締結し、中原区役所窓口番号表示システム等を導入することを目的とする。

2 事業内容

各窓口の状況に合わせた番号発券機と番号案内表示機を設置し、ディスプレイ等に番号を表示し、音声案内と併せて来庁舎を窓口へとスムーズに案内する。また、区民課及び保険年金課においては、システムと連動して、窓口の待ち人数やおよその待ち時間等の状況について、インターネットを介したウェブ上で随時情報提供を行う。

3 設置場所

中原区役所 川崎市中原区小杉町3丁目245

4 協定（機器の設置等）の期間

平成29年12月1日から平成34年11月30日までの5年間（60ヶ月）とする。なお、機器の設置及び撤去に要する工事等の必要な期間は、事前に調整するものとする。

5 本システム設置等に関する責任分担等

（1）導入

市は、本システムの設置場所を具体的に指定するとともに、設置のために必要な場所等を提供する。事業者は、本システムの設置に関する施工工事などを行い、最大限の安全確保に努めること。

上記の点に関し、設置場所に係る課題等が生じた場合は、必要に応じ、両者で協議する。本システムの所有権は、第三者が所有権を有するものを除き、事業者に帰属する。

事業者は、本システム稼動前にテスト環境を準備し、事前操作研修を行うこと。

（2）維持管理及び運用、トラブル対応

本システムを運用するための維持管理等については、事業者がその責を負う。故障・破損等を生じた場合の修繕または交換等による機能回復についても事業者がその責を負うものとし、本システムにトラブルが生じた場合は速やかに対応すること。

市または事業者の故意または過失により、市、事業者及び第三者に対して損害を及ぼした場合は、その責めに帰すべき事由を有する者がその損害を賠償する。ただし、その

責めが明確でない場合は、市と事業者は協議して解決にあたる。

(3) 情報配信

事業者は、ディスプレイを設置し、来庁者に対して行政情報等の配信を行う。

市は、本システムを介して、必要な行政情報を発信することができる。また、事業者は、広告を放映することができる。行政情報等と広告の放映時間の比率は同じものとする。

(4) 広告の掲載

事業者は、広告をディスプレイに掲載する際は、その内容が、川崎市広告掲載要綱、川崎市広告掲載基準、医療広告ガイドライン等に抵触する広告情報でないことを確認し、その内容を市に報告すること。

市は、事業者が掲出する広告の内容等を精査し、中原区役所広告審査委員会にて承認後、事業者に掲出の可否を決定する。

(5) 機器等の撤去

協定期間満了に伴う本システム機器の撤去等については、事業者がその責を負う。本システムの撤去にあたって必要な場所は市が提供する。

(6) 費用負担

本システムの設置、撤去、維持管理、修繕等に要する費用は、原則として事業者が負担することとし、「来庁者用行政情報・広告表示用ディスプレイ」の使用に係る電気料金については、「定格消費電力」と「稼働時間」により、月ごとに事業者が市の請求に基づき市に納入すること。

協定期間満了前に、市が行政目的等、やむを得ない理由により解約する場合、市と事業者の協議により、本システムの撤去に必要な費用の一部について、市が負担する。

協定期間満了前に、事業者側の理由により解約する場合は、事業者は本来の期間満了までの期間について、市民サービスの低下を招くことのないよう現行のシステムの運用を継続すること。

6 応募資格

- ・「川崎市広告掲載要綱」及び「川崎市広告掲載基準」に規定する規制業種・事業者でないこと。
- ・地方自治法施行令第167条の4第2項の各号のいずれかに該当し、2年を経過しないもの及びその者を代理人、支配人その他の使用人又は入札代理人として使用する者でないこと。

- ・川崎市競争入札参加資格者指名停止等要綱に基づく指名停止措置を受けていない者。
- ・川崎市暴力団排除条例（平成24年川崎市条例第5号）第2条に規定する暴力団、暴力団員等、暴力団経営支配法人等又は同条例第7条に規定する暴力団員等と密接な関係を有すると認められる者ではないこと。

7 導入機器類・機能等

(1) ディスプレイ

ア 来庁者用番号表示システム用ディスプレイ

区民課 2台（46インチ程度）

保険年金課 1台（42インチ程度）

イ 来庁者用行政情報・広告表示用ディスプレイ

区民課 2台（46インチ程度）

保険年金課 1台（42インチ程度）

ウ 職員確認用待ち人数表示ディスプレイ

区民課 1台（42インチ程度）

保険年金課 2台（40インチ程度及び19インチ程度）

(2) 機器類

ア 番号発券・表示システム機器

区民課 1式

保険年金課 1式

※区民課及び保険年金課の番号発券・表示システムは別系統にすること。

※番号発券・表示は3桁以上で行うこと。

イ 発券機

区民課【1階】

集合発券機 1台

単独発券機（3番窓口用） 1台

単独発券機（1番及び6番窓口用） 2台

保険年金課【1階】

集合発券機 1台

※月曜日から金曜日は5係（7・8・9・10・11番窓口）、土曜日は3係（8・9・11番窓口）体制になるため、切り替えられるようにすること。

地域ケア推進担当【2階】

単独発券機 1台

地域支援担当【2階】

単独発券機 1台

| | | |
|---|-------------------------------|-----|
| | 児童家庭課【2階】 | |
| | 単独発券機 | 1台 |
| | 保護課【2階】 | |
| | 単独発券機 | 1台 |
| | 高齢・障害課【3階】 | |
| | 単独発券機 | 2台 |
| ウ | 呼出操作機 | |
| | 区民課 | 11台 |
| | 保険年金課 | 5台 |
| エ | カウンター設置型タワー式番号表示機 | |
| | 区民課 | 11台 |
| オ | 番号表示システム用バーコードリーダー | |
| | 区民課 | 3台 |
| カ | その他 | |
| | 番号表示システム用PC、スピーカー等本業務に必要な機器一式 | |

(3) 消耗品等

ア 発券機用ロール紙

協定期間における業務執行上必要な数量を用意すること。

イ ポケット付きクリアファイル2000枚（区民課用）

緑500枚、ピンク500枚、オレンジ500枚、青500枚。各色、番号札を用意し、クリアファイルには番号呼出用バーコードを貼ること。

(4) 機能

ア データ集計機能（区民課及び保険年金課は必須）

各窓口の発券枚数、発券から窓口呼び出しまでの所要時間（最大・平均）等

イ ウェブによる窓口混雑状況発信機能（区民課及び保険年金課は必須）

ウェブは「川崎市ホームページ作成ガイドライン」「川崎市ホームページウェブアクセシビリティ対応基準書」「総務省みんなの公共サイト運用ガイドライン」に沿って作成し、運用すること。

ウ 携帯電話・スマートフォン等への呼出機能（区民課は必須）

来庁者に待ち時間を有効に活用していただけるように、順番が近づいたことをメール等でお知らせする機能を備えること。

(5) 事業者独自提案事例

ア 区民課及び保険年金課の番号発券・表示を4桁で行う

- イ 中原区役所に組織改編があった場合、番号表示システムの改修等に柔軟に対応
- ウ 広告料を本市に納入
- エ 2・3階の単独発券機を各部署の実情に応じて集合発券機に変更
- オ タブレット端末等を使ったリアルタイム通訳サービスの提供
- カ 行政情報等のコンテンツ（動画）の制作 etc.

8 申込方法

(1) 申込受付期間

平成29年5月19日から平成29年6月19日 17時まで（必着）
（土曜日、日曜日及び祝日は除く）

(2) 申込受付場所

中原区役所まちづくり推進部総務課（同区役所4階）川崎市中原区小杉町3丁目245

(3) 提出書類

- ア 企画提案参加意向申出書（1部）
- イ 企画提案書（15部）
A4版横書きで表紙を除き30ページ以内とする。必須記載事項は別表「評価基準」に関する事項とする。
- ウ 法人概要（1部）
- エ 導入する機器等のカタログ（1部）
- オ 役員等氏名一覧及び同意書（1部）

(4) 提出方法

申込受付期間内に（3）の提出書類を、持参又は郵送により提出すること。なお、提出した資料は返却しないものとする。

9 申込後の流れ

(1) 企画提案評価委員会

提出された企画提案書によりプレゼンテーションを行っていただき、別表「評価基準」に基づき企画提案評価委員会（以下「評価委員会」という。）において審査を行う。

(2) プレゼンテーション

- ① 実施日
平成29年7月上旬（詳細は後日通知する。）
- ② プレゼンテーション概要

事業者1社につき企画提案書の説明25分間、これに引き続き質疑応答15分間の40分間程度として行います。

(3) 事業者の選定

- ・評価委員会において、提出していただいた企画提案書及びプレゼンテーションに基づき、内容を総合的に評価し、1事業者を選定する。
- ・評価については、別表「評価基準」に関する事項で行うものとし、6名の評価委員会委員が5段階で評価を行う。
- ・別表「評価基準」の5項目において、評価委員会委員6名の合計が配点の10分の3以下の得点である項目が1つでも存在する場合には、企画提案書の評価点が最も高い提案者であっても決定事業者としないものとする。
- ・事業者からの独自提案があった場合は、最大10点まで加点対象とし、別表「評価基準」の5項目の評価点と合わせて、委員一人につき合計110点を満点とする。
- ・最終的な評価は、評価委員会委員6名の総合計点による比較とし、1事業者を選定する。ただし、評価委員会委員6名の総合計点（加点対象分を除く。）が配点の10分の6未満の場合は、総合計点が最も高い提案者であっても決定事業者としないものとする。
- ・評価委員会委員6名の総合計点が最高点である提案者が複数であった場合は、当該提案者全員でくじ引きを行い、当たりくじを引いた提案者を決定事業者とする。

(4) 選定後の流れ

- ・審査の結果については、平成29年7月中旬に文書で通知する。
- ・決定した事業者は、速やかに「中原区役所窓口番号表示システム等の設置及び運用に関する協定書」を締結する。

10 問い合わせ先

中原区役所まちづくり推進部総務課 担当：野並

電話 044-744-3124

Mail 65soumu@city.kawasaki.jp

別表「評価基準」

| | |
|-------------------------|----------------------|
| 1 企画提案に関すること | |
| (1) | 募集要項に記載されている提案について |
| 2 番号表示システム等の機能に関すること | |
| (1) | システムの操作性について |
| (2) | 来庁者の視点に立った機能性について |
| 3 行政情報及び広告の放映に関すること | |
| (1) | 行政情報の放映について |
| (2) | 広告の放映（広告主の選定方法等）について |
| 4 システム運営の安定性に関すること | |
| (1) | 番号表示システム等の実績について |
| (2) | 安定した運営（広告事業の実績等）について |
| (3) | 設置等工事や運用に係る機能性について |
| 5 システム障害時の対応と保守管理に関すること | |
| (1) | システム障害時の対応について |
| (2) | 保守管理・安全面について |