

高津区役所窓口呼出番号表示システム等導入・更新に伴う
企画提案募集要項

平成29年（2017年）10月

川崎市高津区役所

1 目的

高津区役所窓口の混雑緩和や待ち時間の有効活用化による利用環境の向上及び窓口業務の効率化を図るとともに、来庁者への行政情報・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、高津区役所窓口呼出番号表示システム等（以下「システム等」という。）を導入することを目的とする。

2 事業内容

各窓口の実情に合わせた番号発券機、番号案内表示機を設置し、ディスプレイ等に番号を表示することにより、音声案内と併せて来庁者を窓口へとスムーズに案内する。また、民間広告や行政情報を放映するディスプレイを併設し、市有財産の有効活用を図る。また、システム等と連動して、窓口の待ち人数やお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えるようにする。

3 設置場所

川崎市高津区役所（〒213-8570 川崎市高津区下作延2丁目8番1号）
1階（区民課）、3階（保険年金課）及び4階（児童家庭課）

4 システム等設置・運用の期間等

(1) システム等設置・運用の期間

区民課分及び保険年金課分は、平成30年7月1日から平成35年6月30日までの5年間（60か月間）、また、児童家庭課分は、平成30年4月1日から平成35年6月30日までの5年3か月間（63か月間）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。

(2) 広告掲載の開始日

広告掲載の開始日は、いずれも平成30年7月1日とし、児童家庭課において広告事業を実施する場合においても、同日以前に広告掲載を行うことはできないものとする。

5 本システム設置等に関する責任分担等

(1) 導入

市は、システム等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。今回の提案募集により事業者として選定されたもの（以下、「事業者」という。）は、システムの設置に関する施工工事などを行い、その際、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。システム等の所有権は、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、システム等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

システム等を運用するための維持管理などについては、事業者がその責を負う。運用上、故障・破損等を生じた場合の修繕、交換等による機能回復については、事業者がその責を負うものとし、システム等にトラブルが生じた場合は迅速に対応すること。

市又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、

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、当該ディスプレイを介して、必要な行政情報を発信することができ、事業者は、広告を放映することができる。なお、行政情報等と広告の放映時間の比率は同じ割合とする。

(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、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、高津区役所広告審査委員会での審査を経て掲出の可否を決定し、その結果を事業者に通知する。

(5) 工事等に当たっての現事業者との調整

区民課及び保険年金課においては、現在、平成30年6月30日までの期限で同種のシステム等を運用していることから、事業者は、運用開始日に滞りなく運用を開始できるよう現事業者と必要な調整を行う。

(6) 機器等の撤去、新事業者との調整

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。システム等の撤去にあたって必要な場所は市が提供する。また、協定期間満了に際し、市に対し新事業者が同種のシステム等を新たに導入する場合、その機器設置工事等が滞ることのないよう、事業者は、新事業者と必要な調整を行う。

(7) 費用負担その他

ア システム等の設置、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。

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「稼動時間」により算出された額を、市の請求に基づき市に納入することを原則とし、詳細は市と協議の上、決定する。

イ 事業者が、来庁者用行政情報・広告表示用ディスプレイを設置する際は、事前に行政財産目的の外許可に係る手続きが必要であることを留意すること。

ウ 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、システム等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る者でないこと。
- ・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・機能等の要件

(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】 3台（42インチ程度2台、50インチ以上1台）
- 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（42インチ程度）
 - 【保険年金課】 1台（42インチ程度）

(2) 機器類

- ア 番号発券・表示システム機器及び交付システム機器 一式
 - ※ 番号発券・表示システムは、原則として課ごとに別系統にすること。
 - ※ 番号発券・表示は3桁以上で行うこと。
- イ 発券機
 - 【区民課】 集合発券機 1台（4業務）
 - 【保険年金課】 単独発券機 5台（5業務）
 - 【児童家庭課】 集合発券機 1台（3業務）
 - ※窓口の現況を踏まえた、よりよい利用環境の提案がある場合は、この限りではない。なお、保険年金課に関しては、高齢者等、電子機器が苦手な方でも迷わずに利用できるという視点において、特に配慮した機器・運用方法とすること。
- ウ 呼出機能付き番号表示機（及び呼出機）
 - 【区民課】 番号表示機 5基（呼出機 5台）
 - 【保険年金課】 番号表示機 5基（呼出機 5台）
 - 【児童家庭課】 番号表示機 3基（呼出機 3台）
 - ※5m程度離れた状態でも、十分視認できる大きさで表示できるものを導入すること。
- エ 交付システム操作器
 - 【区民課】 1台
- オ 番号表示スタンド式システム用バーコードリーダー
 - 【区民課】 1台
- カ その他
 - 番号表示システム用PC、管理用サーバー、スピーカー等本業務に必要なその他機器一式

(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【区民課用】
 - 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。

(4) システム等の機能要件

- ア データ集計機能【区民課及び保険年金課は必須】
 - 業務ごとの発券枚数、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【区民課及び児童家庭課は必須】
 - 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」及び「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、適切に運用すること。

(5) 申込事業者独自提案事例

ア システム等の機器・機能に関する提案

- ・ 区民課における職員確認用の待ち人数表示ディスプレイの設置
- ・ 児童家庭課のシステム等におけるデータ集計機能
- ・ 携帯電話・スマートフォン等へのメールやその他プッシュ通知による呼び出し機能
- ・ 発券した時間やQRコードを番号札へ印字する機能
- ・ 呼び出したが応答がなかった番号を、そのままディスプレイに残して表示する機能
- ・ 呼出番号のスキップ機能（誤って番号札を引いてしまった場合に取り消す機能）
- ・ 呼出機能付き番号表示機の音声案内について、呼出番号だけでなく、窓口番号も併せて案内できる機能
- ・ 番号発券・表示を4桁で行う機器・機能
- ・ 色覚障害のある方への見やすさに配慮した番号表示 など

イ 高津区役所の組織改編があった場合のシステム等の改修などへの柔軟な対応

ウ 広告料の市への納入

エ タブレット端末等を使ったリアルタイム通訳サービスや区役所周辺案内情報の提供

オ 行政情報等のコンテンツ（動画）の制作 など

8 申込方法等

(1) 申込受付期間

平成29年10月4日（水）から平成29年11月2日（木）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

〒213-8570 川崎市高津区下作延2丁目8番1号
高津区役所2階 まちづくり推進部総務課

(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（12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。

(5) その他（質問等への対応）

募集要項の記載内容等に関し質問や確認事項がある場合は、10月24日（火）17時までに、10「問い合わせ先」へ事前に電話連絡の上、メールで問い合わせること。質問に対する回答は、

約1週間後を目途に（締切間近の質問は、遅くとも10月31日（火）までに）回答する。

※質問・回答等の内容は、質問者の社名をふせた状態で他の参加申込者と共有することとなる
点に留意すること。

9 申込後の流れ

(1) 企画提案評価委員会の開催

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」に基づき高津区役所窓口呼出番号表示システム等導入に係る企画提案評価委員会（以下「提案評価委員会」という。）において審査を行う。

(2) プレゼンテーション（日程等の詳細は後日通知する。）

ア 実施日

平成29年11月中旬

イ プレゼンテーション概要

申込事業者ごとに、市に対して企画提案書の内容説明を持ち時間25分間で行い、これに引き続き、25分間を目途に質疑応答を行う（所要時間50分間程度）。

(3) 事業者の選定

ア 提案評価委員会において、提出され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。

イ 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名の提案評価委員会委員（以下「委員」という。）が5段階で評価を行う。

ウ 各委員の持ち点について、別表「評価基準」の各項目の評価点は、委員一人につき100点を満点とするが、事業者からの独自提案があった場合は、委員一人につき最大10点まで加点対象とし、各項目の評価点と併せて、委員一人につき合計110点を満点とする。

エ 最終的な評価は、委員6名の総合計点（最大660点）による比較とし、1事業者を選定する。ただし、別表「評価基準」の各項目の評価点（加点対象分を含まない。）について、委員6名の総合計点が配点の10分の6未満の場合は、最も高い点を得た提案であっても決定事業者としないものとする。また、各項目の評価点（加点対象分を含まない。）について、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。

カ 提案評価委員会委員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

ア 審査の結果については、選定結果にかかわらず平成29年11月下旬に文書で通知する。

イ 決定した事業者は、高津区役所と必要事項を協議の上、速やかに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

高津区役所まちづくり推進部総務課 担当：佐藤（智）

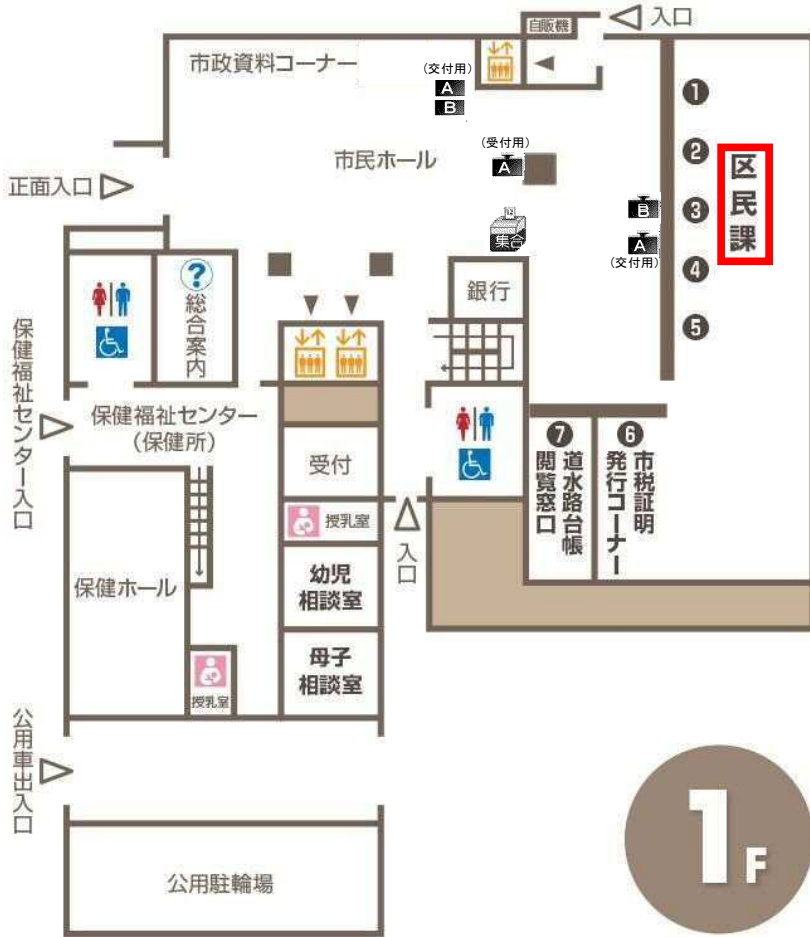
電話 044-861-3128 E-mail 67soumu@city.kawasaki.jp

別表「評価基準」

1	企画提案能力に関すること。
2	番号表示システム等の機能に関すること
3	区役所窓口の利用環境の向上に関すること。
4	来庁者への行政情報や地域情報など各種情報の提供に関すること。
5	区役所待合スペースの狭溢に伴う混雑緩和と待ち時間の有効活用に関すること。
6	番号表示システム等導入にあたっての設置費用及び運営経費等の削減に関すること。
7	システムトラブル時等の対応に関すること。

<参考>フロアレイアウト
(区民課・保険年金課)

※機器設置位置は現状のもの



- 番号表示システム用ディスプレイ (受付用又は交付用)
- 行政情報・広告表示用ディスプレイ

単独発券機 (0台)

集合発券機 (1台)



- 行政情報・広告表示用ディスプレイ


単独発券機 (5台)


集合発券機 (0台)

<参考>フロアレイアウト
(児童家庭課)

※機器設置位置は想定



 単独券券機
(0台)

 集合券券機
(1台)