

宮前区役所窓口呼出番号表示システム等導入に伴う
企画提案募集要項

平成30年（2018年）9月

川崎市宮前区役所

1 目的

事業者と協定を締結し、宮前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。）を導入することで、宮前区役所窓口の混雑緩和やメールの呼び出し技術による待ち時間の有効活用による来庁者の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誘導する。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。さらに、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

川崎市宮前区役所（〒216-8570 川崎市宮前区宮前平 2-20-5）
2階（区民課、保険年金課）及び3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、広告掲載の開始日

いずれも平成31年1月21日から平成36年1月20日までの5年間（60か月間）。なお、機器の設置及び撤去に要する工事等に必要期間は、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、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。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。

(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・破損等が生じた場合の修繕、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。

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、広告等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業者ごとに提案を行い、最終的には、事業者と市で協議の上、決定する。

(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。市は、事業者が掲出する広告の内容等を精査し、宮前区役所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、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

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外使用許可に係る手続きが必要であることに留意する。

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な措置を講じなければならない。

(8) その他

この協定による業務に関する情報資産の取り扱いについて、情報セキュリティに関する法令のほか、川崎市個人情報保護条例、川崎市情報セキュリティ基準、関連する実施手順など、市が定める条例、規程のその他関連規程を順守すること。

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

※ 以下（１）～（４）の仕様について、窓口の現況を踏まえた、利用環境向上に寄与する提案がある場合は、この限りではない。

（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（天井にぶら下げられるもの）

【区民課】 3台【受付番号用1台、お渡し番号用2台】（42インチ程度）

【保険年金課】 1台（42インチ程度）

【児童家庭課】 1台（42インチ程度）

【2階ホール】 1台（42インチ程度）又は、2台（40インチ程度）

※壁面に張付ける等、より良い方法がある場合は、この限りではない。

イ 来庁者用行政情報・広告表示用ディスプレイ（天井にぶら下げられるもの）

【区民課】 1台（42インチ程度）

【保険年金課】 1台（42インチ程度）

※児童家庭課については、事業者から提案があれば設置も可。

ウ 職員確認用待ち人数表示ディスプレイ（天井にぶら下げられるもの）

【区民課】 1台（42インチ程度）

【保険年金課】 2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

イ 発券機

【区民課】 1台（3～5業務、1～5番窓口用【1～3番窓口は必須】）

1台（2業務、4・5番窓口用1台）

1台（2～4業務、職員操作用1台）

※職員操作用については、3番窓口（転入）→5番窓口（児童手当）といった手続きの場合に、3番窓口の職員がカウンター内で機器を操作することによって、5番窓口の発券ができるような機能を持たせること。

【保険年金課】 1台（3～5業務、6～10番窓口用【6～8番窓口は必須】）

1台（2業務、9・10番窓口用1台）

【児童家庭課】 1台（3業務）

※特に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ふ視点において、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

【区民課】 番号表示機 5基

【保険年金課】 番号表示機 5基

【児童家庭課】 番号表示機 1基

※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 呼出操作器

【区民課】 5台

【保険年金課】 5台

【児童家庭課】 3台

オ お渡し番号等呼び出し操作機等（バーコードリーダー含む）

【区民課】 2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 番号札（A5程度）【区民課用】

番号及びバーコードがふられたものを、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。

※番号は、高齢者等でも見やすい大きさとすること。

※事業者の希望があれば、広告掲載可。

ウ クリアファイル【区民課用】

イの番号札と連携した番号とバーコードがふられているものを、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。

エ 案内板等

(ア) 発券機設置場所案内板

- ・発券機が設置されている位置がわかるもの。

【区民課】 2枚

- ・4、5番に設置予定の個別の場所も記載されていること。

【保険年金課】 2枚

- ・9、10番に設置予定の個別の場所も記載されていること。

【児童家庭課】 1枚

(イ) 発券機誘導床面シール

- ・各発券機（区民課の職員操作用を除く）への誘導を行うこと。
- ・雨天時でも滑りにくく、はがれにくい素材のもの。

【区民課】 2枚

【保険年金課】 2枚

(ウ) 業務案内板

- ・区民課・保険年金課において、どの業務が何番の窓口で行われているか、何番のボタンを押し、発券するのか案内するもの
- ・高齢の方でも分かりやすい、字体・デザインのもの

【区民課】 2枚（職員操作用を除く発券機2台分）

- ・4、5番に発券機が設置されていることも案内すること

【保険年金課】 2枚（発券機2台分）

- ・9、10番に発券機が設置されていることも案内すること

【児童家庭課】 1枚

(エ) 発券機設置用スタンド

【区民課】 2台

【保険年金課】 2台

【児童家庭課】 1台

※発券機が自立していれば、この限りではない。

(4) システム等の機能要件

ア データ集計機能【全業務必須】

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【全業務必須】

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。

ウ 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

来庁者の窓口での順番が近づいた時にメールで連絡する機能

※収集情報（メールアドレス）の取り扱い方法について、本業務上の必要がなくなり次第削除すること。また、本業務の目的以外には、二次利用しないこと。

(5) トラブル時の対応

機器の故障時等の対応について、「迅速な対応」という表現だけでなく、具体的な対応の仕方を提案すること。

(6) 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

- ・ 番号発券・表示は4桁以上で行う機能
- ・ 区民課、保険年金課が使用する各発券機の課内で相互連携する機能
- ・ 課をまたいで発券できる機能（特に区民課・保険年金課）※区民課職員操作用
- ・ ディスプレイにおける区民課、保険年金課の連携機能
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 区民課における、番号札（A 5程度）を渡した時から呼出しまでの所要時間（最大・平均）、件数等のデータ集計機能
- ・ 臨時の窓口等を設置する場合の柔軟な対応（機器類 1 式の臨時的な設置等）

イ 宮前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 行政情報等と広告の放映時間の比率の提案

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や区役所周辺案内情報の提供

カ 災害発生時にディスプレイ画面からの緊急情報等提供 など

8 申込方法等

(1) 申込受付期間

平成30年9月6日（木）から平成30年10月5日（金）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

〒216-8570 川崎市宮前区宮前平 2-20-5
宮前区役所3階 まちづくり推進部企画課

(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（13部）

A4版横書きで表紙を除き40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）

カ 印鑑証明書（1部）※写し可。直近3カ月以内のもの。

(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、9月19日（水）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9月28日（金）までに）回答する。

※質問・回答等の内容は、質問者の社名を伏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」に基づき宮前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30年10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、15分間を目途に質疑応答を行う（所要時間40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、出席した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、出席委員の総合計点による比較とし、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、出席委員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、出席委員の合計が配点の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、委員会は合議を行い、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て選定しないことができる。

オ 出席委員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、総合計点が最高点である当該提案者でくじ引きを行い、当たりくじを引いた提案者を決定事業者とする。

カ エの事項に該当する場合や辞退等を行った場合は、次に評価点が高い提案者を繰り上げて決定事業者とする。

(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30年11月初旬までに文書で通知する。

イ 決定事業者は、宮前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

宮前区役所まちづくり推進部企画課 担当：松元

電話 044-856-3136 E-mail 69kikaku@city.kawasaki.jp

別表「評価基準」

1 企画提案能力に関すること
2 システムの機能等に関すること
3 システム運用に関すること
4 窓口利用環境の向上に関すること
5 各種情報提供に関すること
6 独自提案に関する加点評価