

# 麻生区役所区民サービス部窓口呼出番号表示システム等導入に伴う 運用仕様書

## 1 目的

この仕様書は、川崎市（以下「市」という。）が事業者と契約を締結し、麻生区役所区民サービス部窓口呼出番号表示システム等（以下「システム等」という。）を設置し、麻生区役所区民サービス部窓口の分かり易い表示、混雑緩和、待ち時間の快適化を図るとともに、広告付きシステム等を導入することにより、設備費用や運営経費等の削減を進めるにあたって、必要な条件等を定めるものである。

## 2 事業内容

各窓口の実情に合わせた番号発券機及び番号案内表示機を設置、ディスプレイ等に番号を表示し、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、システム等と連動して、インターネットを介したウェブ上で、窓口の待ち人数や呼出番号を配信する。

## 3 設置場所

川崎市麻生区万福寺1丁目5番1号 麻生区役所（2階及び4階）

## 4 設置期間

令和4年1月1日から令和8年12月31日までの5年間（60か月）

なお、機器の設置及び撤去に要する工事等に必要な期間は、事前に調整するものとする。

## 5 導入機器類・機能等の要件

次の（1）～（4）の仕様を満たすもの。なお、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（40～50インチ程度）

【区民課】（天井吊下げ式）

証明発行呼出用 1台以上

窓口番号呼出用 1台以上

証明発行と窓口番号呼出の画面切替表示可能なもの 1台以上

【区民課横ホール】（スタンド式） 1台以上

証明発行と窓口番号呼出の画面切替表示可能なもの 1台以上

【保険年金課】（天井吊下げ式） 1台以上

イ 来庁者用行政情報・広告表示用ディスプレイ（４０～５０インチ程度）

|                   |    |
|-------------------|----|
| 【区民課２階窓口】（天井吊下げ式） | ２台 |
| 【区民課横ホール】（スタンド式）  | １台 |
| 【区民課４階窓口】（スタンド式）  | １台 |
| 【保険年金課】（天井吊下げ式）   | １台 |

ウ 職員確認用待ち人数表示ディスプレイ（４０～４３インチ程度）

|                 |      |
|-----------------|------|
| 【区民課】（天井吊下げ式）   | ２台以上 |
| 【保険年金課】（天井吊下げ式） | １台以上 |

※ディスプレイの設置については、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。

（２）機器類

ア 番号発券・表示システム機器

|               |    |
|---------------|----|
| 【区民課】・【保険年金課】 | １式 |
|---------------|----|

※番号表示は、４桁表示とすること。

※区民課及び保険年金課の番号発券・表示システムは同系統にすること。

イ 発券機

【区民課】

|            |               |
|------------|---------------|
| 集合発券機（市民用） | １台（１７インチ程度）以上 |
| （職員用）      | ３台（８インチ程度）以上  |

【保険年金課】

|            |               |
|------------|---------------|
| 集合発券機（市民用） | １台（１７インチ程度）以上 |
| （職員用）      | １台（８インチ程度）以上  |

※曜日によって表示切替可能なものとする。

ウ 呼出操作機

|         |       |
|---------|-------|
| 【区民課】   | １１台以上 |
| 【保険年金課】 | ７台以上  |

※転送機能を有すること。

エ 番号表示機（カウンター設置式）

|         |      |
|---------|------|
| 【区民課】   | ４台以上 |
| 【保険年金課】 | ６台以上 |

オ 証明発行用バーコードリーダー

|       |      |
|-------|------|
| 【区民課】 | ２台以上 |
|-------|------|

カ 来庁者用スピーカー

|       |      |
|-------|------|
| 【区民課】 | １台以上 |
|-------|------|

|   |                           |      |
|---|---------------------------|------|
|   | 【保険年金課】                   | 1台以上 |
| キ | 職員確認用スピーカー                |      |
|   | 【区民課】                     | 5台以上 |
|   | 【保険年金課】                   | 5台以上 |
| ク | その他                       |      |
|   | 番号表示システム用 PC 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（契約期間における業務執行上必要な数量）
- イ ポケット付きクリアファイル1000枚（区民課のみトラブル対応用）

### (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）  
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情報配信機能（区民課及び保険年金課）
- ウ 組織改編があった場合に事業者の負担で番号表示システムの改修等を実施

## 6 事業者独自提案事例

- (1) 多言語対応サービス（3か国語）の提供
- (2) 広告料を本市に納入

## 7 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、システム等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。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、システム等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、システム等を介して、必要な行政情報を発信することができる。行政情報等と広告の放映時間の比率は業者ごとに提案を行う。行政情報枠（キャッチコンテンツを含む）が全体の25パーセント以上となるようにし、最終的には事業者と市で協議の上、決定する。

市は、市の依頼を受けて事業者が作成した行政情報を、システム等以外で使用しないこととする。ただし、市と事業者との協議により、事業者からの承諾を得た場合は、この限りではない。

### (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。

市は、事業者が掲出する広告の内容等を精査し、麻生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し、通知する。

### (5) 機器等の撤去

契約期間満了及び仕様変更に伴うシステム等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、契約期間満了に際し、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がないように、事業者は、新事業者と必要な調整を行う。

### (6) 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。電気料金については、イに定めることにより算出する額を、市が発行する納入通知書により、指定する日までに市に納入する。

イ 電気料＝消費電力×（1日の放映時間×年間の開庁日）×1キロワット時あたりの電気料金の年間平均単価×広告枠の放映割合

※1キロワット時あたりのおよその単価・・・夏季料金16,01円。その他季14,85円

ウ 契約期間満了前に、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。  
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間、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。