

川崎市高津区役所窓口呼出番号表示システム等の
導入に伴う企画提案募集要項

令和4年（2022年）12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う。

3 設置場所の概要

(1) 名称

川崎市高津区役所

(2) 所在地

川崎市高津区下作延2丁目8番1号

(3) 設置する部署名及び階数

1階 区民課

3階 保険年金課

4階 児童家庭課 フロア図は別紙のとおり

(※現協定事業者のシステム等を設置)

(4) 開庁時間

午前8時30分から午後5時15分まで（ただし、第2、第4土曜日及び4月第1週の土曜日は午前8時30分から午後0時30分まで一部開庁）

(5) 閉庁日

土曜日（第2、第4土曜日、及び4月第1週の土曜日を除く）、日曜日、祝日及び12月29日から1月3日まで

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

令和5年7月1日から令和10年6月30日までの5年間（60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。

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者（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、システム等移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又は過失により、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。なお、システム設置後に広告内容を一部変更する際も同様とする。

(5) 工事等にあたっての現事業者との調整

区民課、保険年金課及び児童家庭課においては、現在、令和5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

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「稼働時間」により算出された額を、月ごとに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。

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（昭和22年5月3日号外政令第16号）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7条に規定する暴力団員等、暴力団経営支配法人等又は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

原則として次の仕様を満たすものとする。ただし、窓口の現況を踏まえた利用環境向上に寄与する提案や現場調整の結果に伴う数量変更などがある場合は、別途、事業者と協議するものとする。

（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（65インチ程度1台、50インチ程度2台）

【保険年金課】 1台（50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（50インチ程度）

【保険年金課】 1台（50インチ程度）

【児童家庭課】 1台（50インチ程度）

※一つの広告を複数ディスプレイ（マルチディスプレイ）で放映する場合は、1台とみなす。その際の設置サイズの上限は、50インチ程度のディスプレイを横に2台並べた程度のサイズとする。

ウ 職員確認用待ち人数等表示ディスプレイ

【区民課】 2台（24インチ程度）

【保険年金課】 2台（24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4桁以上で対応可能なものとする。

イ 発券機（集合又は単独）

【区民課】 集合発券機 1台（6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や見直しがある場合は、この限りではない。なお、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 番号表示機（及び呼出操作機）

【区民課】 番号表示機 8台（呼出操作機 8台）

【保険年金課】 番号表示機 5台（呼出操作機 5台）

【児童家庭課】 番号表示機 3台（呼出操作機 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。

※必要な職場は、番号表示機の裏面等に待ち人数等の表示版を設置すること。

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

各窓口受付用の番号呼出のタブレット等（又はボタン式操作機）、サーバー機器、呼出スピーカー、その他通信機材、接続器具等、システムに関する案内板など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【区民課】

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

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

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」に準じて作成し、適切に運用すること。

（5）申込事業者独自提案の事例

ア 広告料の市への納入（納入額の提示等）

※納入がある場合は、年度ごとの納入とし、当該年度の4月末日を納付期限とする。

イ システム等の機器・機能に関する提案

- ・ 発券機の種類（対応できる機種、狭隘対応のためのコンパクトタイプなどの集合発券機、単独発券機などの対応機種など）
- ・ 多言語対応、発券した時間、QRコードなど番号札へ印字する機能
- ・ 待ち時間等の表示対応
- ・ データ集計機能の追加対応

ウ 組織改編があった場合のシステム等の軽易な改修などへの柔軟な対応

エ 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

令和4年12月5日（月）から令和5年1月13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（送付先）

〒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（9部）

A4版横書きで表紙を除き35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 導入する機器等のカタログ（1部）

エ 法人概要（1部）

オ 役員等氏名一覧及び同意書（1部）

カ 商業登記簿（履歴事項全部証明書）

申込前3か月以内に取得した原本1部を提出すること。

キ 代表者の印鑑証明書（法務局に届出したもの）

申込前3か月以内に取得した原本1部を提出すること。

ク 国税の納税証明書（「法人税」及び「消費税及び地方消費税」

申込前3か月以内に取得した原本1部を提出すること。

ケ 市税の納税証明書（川崎市内に事務所又は事業所を有している場合）

（ア） 法人市民税

申込時点において終了している事業年度のうち直近2事業年度分の納税証明書（滞納がないもの）をそれぞれ1部提出すること。

（イ） 固定資産税・都市計画税（川崎市内に固定資産（償却資産を含む）を有している場合のみ）

令和2年度及び令和3年度の納税証明書（滞納がないもの）をそれぞれ1部提出すること。

（ア）、（イ） いずれも申込前3か月以内に取得した原本1部を提出すること。

(4) 提出方法

申込受付期間内に（3）の提出書類を、郵送又は持参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) 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、1月13日（金）17時までに、10「問い合わせ先」へ事前に電話連絡の上、所定の様式（質問書）によりメールで問い合わせること。質問に対する回答は、約1週間以内を目途に回答する。

※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

企画提案参加通知書により通知する。

申込事業者は、提出した企画提案書によりプレゼンテーションを行うこととし、川崎市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「評価委員会」という。）が、別表「評価基準」に基づき審査を行う。

(2) 評価委員会におけるプレゼンテーション

ア 実施日

令和5年2月中（平日）

イ 場所

高津区役所会議室

ウ 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（以内）で行い、これに引き続き、20分間（以内）を目途に質疑応答を行う（所要時間45分間程度）。

(3) 事業者の選定

ア 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、7名の評価委員会委員（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」の各項目の評価点合計は、委員一人につき10点とするが、事業者からの独自提案があった場合は、それらに加えて委員一人につき最大10点まで加点対象とする。（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7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、別表「評価基準」の各項目の評価点について、委員7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、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、各項目の評価点について、委員7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。

オ 評価委員会委員7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、令和5年2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した上で、設置及び運用を開始する。

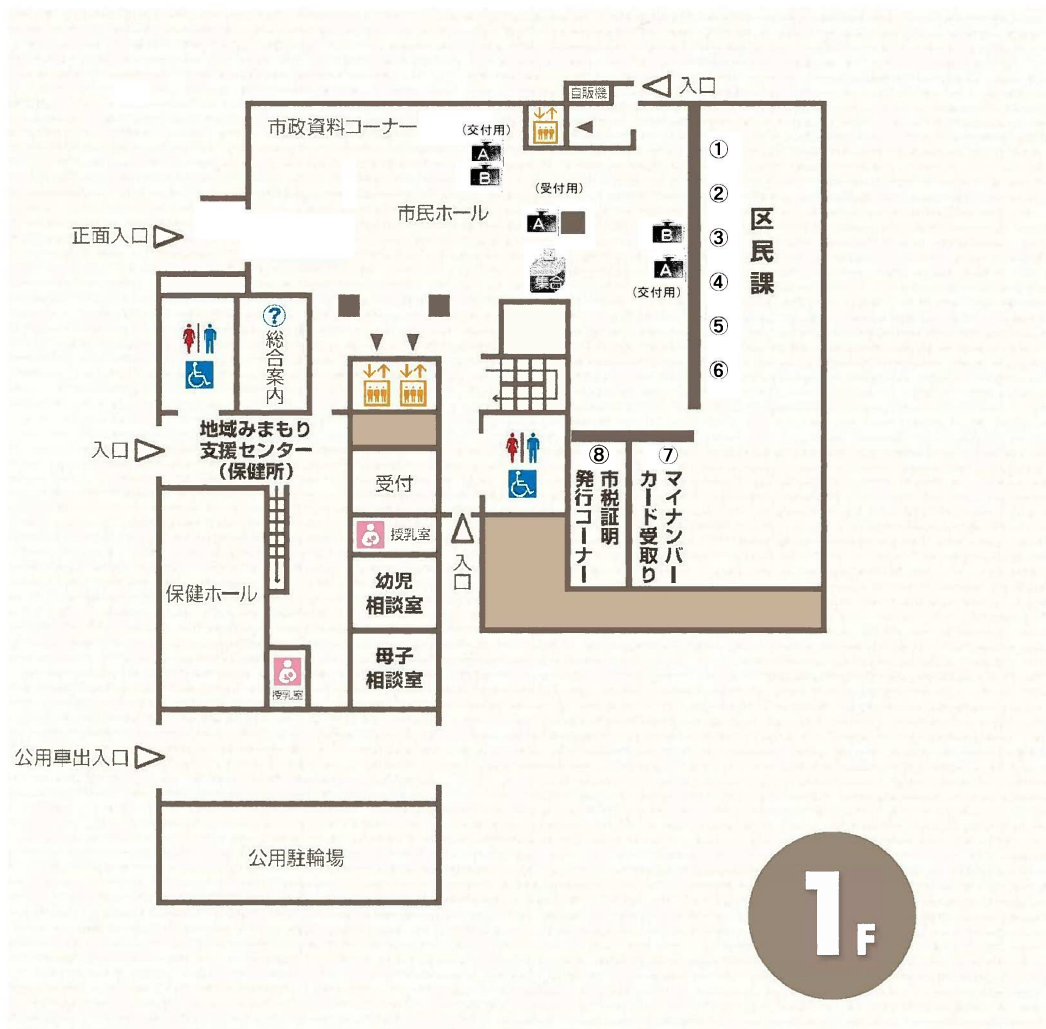
10 問い合わせ先

高津区役所まちづくり推進部総務課 担当：川上

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	
(1)	企画提案書
(2)	プレゼンテーション
2 番号表示システム等の機能（機種、操作性、正確性等）、来庁者対応に関すること	
(1)	システムの機種、操作性、正確性
(2)	来庁者の視点に立った機能性、利便性
3 来庁者への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
(2)	広告の放映、広告主の選定方法
4 システム運営の安定性（継続性）に関すること	
(1)	番号表示システム等の導入実績、導入効果
(2)	安定した広告事業運営（広告事業の実績等）
(3)	システム等の設置、維持管理における費用負担
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
(2)	保守管理方法、機器の設置時・設置後の安全対策



A 番号表示システム
用ディスプレイ

B 行政情報・広告表示
用ディスプレイ

集合発券機
(1台)



B 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)



 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)