

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

令和6年（2024年）6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

いずれも令和7年1月6日から令和11年12月28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の期間は、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

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。

(参考) 令和5年4月～令和5年9月（上半期） 4, 347円

令和5年10月～令和6年3月（下半期） 4, 082円

イ 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

- ・川崎市契約規則第2条の規定に基づく資格停止期間中でないこと。
- ・令和5・6年度川崎市業務委託有資格業者名簿の当該契約に対応するとして定めた業種・種目について登録されている者であること（業種コード：99その他業務 種目コード：08広告代理店）。
- ・「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。

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

【区民課】 3台【受付用1台、交付用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【受付・交付用（切替）】（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】 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】 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】 3台（32～42インチ程度）

【保険年金課】 2台（42インチ程度）

【児童家庭課】 1台（42インチ程度）

※ディスプレイ1台につき1つのスピーカーを天井で設置すること。

（２）機器類

ア 発券機

【区民課】 1台（画面サイズ17インチ程度）

※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番窓口への転送ができるような機能を持たせること。

【保険年金課】 1台（画面サイズ17インチ程度）

【児童家庭課】 1台（画面サイズ8インチ程度）

※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う視点において、特に配慮した機器・運用方法とすること。

イ 呼出機能付き番号表示機

【区民課】 番号表示機 6基

【保険年金課】 番号表示機 3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。

ウ 呼出操作器

【区民課】 6台

【保険年金課】 5台

【児童家庭課】 2台

エ 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セット

オ 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）導入機器類の設置場所等

導入機器類の設置場所等については、別添「機材配置図」のとおり行うこと。なお、詳細な設置場所等については、事業者の決定後に調整を行うこと。

(4) 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（A4サイズ） 1, 000枚【区民課用】

ウ 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】 1枚

【保険年金課】 1枚

【児童家庭課】 1枚

エ 発券機設置用スタンド

【区民課】 1台

【保険年金課】 1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。

(5) 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。

※各メールサービスのガイドライン等に対応していること

エ 多言語による案内機能

発券機ディスプレイの画面表示及び発券の印字について、日本語、英語、中国語、韓国語及びベトナム語の5言語に対応していること。

オ その他の機能

- ・ 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
- ・ 区民課における、番号札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（機器類一式の臨時的な設置等）

（６）トラブル時の対応等

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。また、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も柔軟に対応すること。

（７）その他独自提案

本業務の履行にあたり、その他の提案事項等があれば追加すること。

※独自提案の例

- ・ 広告料の市への納入
- ・ 行政情報等と広告の放映時間の比率の提案 など

８ その他

番号表示システムに掲載する広告との相乗効果が見込める場合、行政財産の目的外使用許可に基づき使用料を支払うことでパンフレットラック等を設置することができる。その場合、下記仕様を遵守すること。

（１）設置場所等

設置場所等は、次のとおりとする。ただし、施設管理又は安全管理上の都合により設置場所の変更を行う必要があるときは、川崎市と設置事業者との協議により変更できるものとする。

設置場所（宮前区役所）【機材配置図参照】

種別	設置場所	台数	仕様・サイズ
パンフレットラック	区役所２階 区民課 待合スペース	１台	キャスター付き等の移動可能な物 縦 1,500mm×横 1035mm×奥行 465mm 程度
パンフレットラック	区役所２階 保険年金課 発券機横	１台	キャスター付き等の移動可能な物 縦 1,185mm×横 769mm×奥行 345mm 程度

（２）設置・撤去

ア 設置方法

パンフレットラックは設置期間開始の前日までに、次の対策を講じた上で所定の位置に設置すること。

(ア) 転倒防止

パンフレットラックの設置に当たっては、転倒などによる事故防止のために必要な安全対策を講じること。

(イ) 施設利用

施設利用者等の妨げとならないよう十分に配慮し、施設管理者の指示があった場合は、その指示に従うこと。

また、パンフレットラックに安全上必要な措置を講じること。

イ 撤去

設置期間が終了した時、又は、契約を解除した時は、パンフレットラックを撤去し、原状回復を行うこと。

ウ 費用負担

パンフレットラックの設置、移設及び撤去に関する工事、転倒防止並びに安全対策に要する一切の費用は、設置事業者の負担とすること。

(3) 規格等

設置するパンフレットラックは、次の各号の全てを満たす規格とすること。

ア デザイン

(ア) 設置場所周辺と調和のとれた色合い、デザインとすること。

(イ) 文字の大きさや配色については、高齢者や色覚障害者に配慮するため、川崎市HPで公表している「公文書作成におけるカラーユニバーサルデザインガイドライン」に適合すること。

(URL : <http://www.city.kawasaki.jp/shisei/category/50-3-4-0-0-0-0-0-0-0.html>)

イ その他

(ア) パンフレットラックに関する問い合わせ等に対応するため、パンフレットラックに設置事業者の連絡先を明記すること。

(4) 広告の掲載

ア 広告枠の設置

(ア) 設置事業者は、パンフレットラックに適正な枠数と広告料金を設定し、広告事業から収入を得ることができるものとする。

イ 広告内容

(ア) 掲載する広告は、川崎市広告掲載要綱及び川崎市広告掲載基準を遵守し、川崎市広告掲載基準に規定する規制業種に抵触するものは掲載できないものとする。

(イ) 広告募集にあたり、広告主に川崎市が広告を募集しているような誤解を与えないようにすること。

(ウ) 広告募集及び内容に関する一切の責任及び費用は、設置事業者が負うこと。

(5) 運用業務

ア パンフレットラックに関する問合せやトラブル・苦情に対しては、設置事業者の責任において対応すること。

イ パンフレットラックのメンテナンス及び清掃を定期的に行い、故障や破損・汚損等不具合が発生した場合には、その都度補修等の対応を行うこと。

ウ パンフレットラックの維持管理に係る一切の費用は設置事業者の負担とすること。

(6) その他

ア トラブル対応等

設置運営事業に関して、第三者との間に紛争が生じたときは、設置事業者の責任及び負担において解決すること。

イ 定めのない事項

この仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、川崎市と設置事業者がその都度協議して定めるものとする。

9 申込方法等

(1) 参加意向申出書等の提出期間

令和6年6月28日（金）から令和6年7月4日（木）17時まで

(2) 提出書類

ア 参加意向申出書

イ 法人概要

ウ 役員等氏名一覧及び同意書

エ 印鑑証明書 ※3か月以内に取得したもの

(3) 提出方法

申込受付期間内に（2）の提出書類の電子データを以下の URL からオンラインにより提出すること。

URL : (<https://logoform.jp/form/FUQz/610250>)

(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、7月4日（木）17時までに11「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、7月11日（木）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。

10 申込後の流れ

(1) 応募資格の確認

申し込みのあった事業者を対象として、応募資格の確認を行い、その結果とプレゼンテーションの詳細について通知する。

(2) 企画提案書等の提出

通知を受けた事業者は、令和6年7月19日（金）から令和6年7月25日（木）までの期間に企画提案書（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。）と導入する機器等のカタログの電子データを以下の URL からオンラインにより提出すること。

URL : (<https://logoform.jp/form/FUQz/610912>)

(3) 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。

（４）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

令和６年 ７月下旬

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）。

（５）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。

（６）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６年８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。

１１ 問い合わせ先

宮前区役所まちづくり推進部企画課 担当：上中

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