幸区役所窓口呼出番号表示システム等導入に伴う運用事業仕様書

1 目的

この仕様書は、川崎市（以下「市」という）が事業者と協定を締結し、幸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。）を設置し、幸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進めるにあたっての、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、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 システム等設置・運用の期間等

システム等設置・運用の期間、広告掲載の開始・運用の期間はいずれも令和8年1月6日から令和12年12月28日まで。開庁日（平日月曜から金曜の午前8時30分～午後5時15分）及び1階区民課、保険年金課のみ第2・第4土曜日（午前8時30分～午後12時45分）を対象とする。

なお、機器の設置及び撤去の時期については、別途、事前に調整するものとする。

4 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ディスプレイ

【区民課】 2台【受付用1台、交付用1台】（55インチ程度）

【保険年金課】 1台（55インチ程度）

【児童家庭課】 1台（43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（55インチ程度）

【保険年金課】 2台（55インチ程度）

【児童家庭課】 1台（43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】 2台（32インチ程度及び19インチ程度）

【保険年金課】 2台（32インチ程度）

【児童家庭課】 1台（32インチ程度）

(2) 機器類

ア 発券機（タッチパネル式で、画面展開により 12 業務程度設定可能なもの。）

【区民課】 2 台

【保険年金課】 1 台

【児童家庭課】 1 台

イ 呼出操作器

【区民課】 5 台

【保険年金課】 5 台

【児童家庭課】 1 台

ウ 証明交付用システム機器（バーコードリーダーを含む。）

【区民課】 1 式

エ その他

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 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。

ウ 業務案内板

・高齢の方でも分かりやすい、字体・デザインのもの。

エ 発券機設置用スタンド

・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

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」に沿って作成し、適切に運用すること。

ウ 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連絡する機能

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に対応していること。

オ その他の機能

番号発券及び番号表示が 4 桁に対応していること。

臨時窓口設置や業務再編に伴う窓口の変更等に対応できること。

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し、建築基準法等関係法令を遵守することとし、区役所庁舎管理担当の確認を得ながら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、両方で協議する。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、システム等稼働前にテスト環境を準備するとともに、事前に機器の操作及びトラブル発生を未然に防ぐ適正使用等について研修を行う。

(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各窓口業務が滞ることがないように対応する。

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、事業者が提出する広告の内容等を精査し、幸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、保険年金課及び児童家庭課において、現在、同種のシステム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がないように、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、修繕等に係る一切の費用は、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、市が年度を

単位として発行する納入通知書により、イに定めることにより算出する額を、当該納入通知書で指定する日までに市に納入しなければならない。

イ 電気料＝消費電力×（平日の放映時間×年間の平日開庁日）＋（土曜日の放映時間×年間の土曜開庁日）×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

※広告の全放映枠のうち、企業広告を放映する枠以外の時間分の電気料については市の負担とする。

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。

エ 事業者が本件契約上の義務を履行しないときは、市は本件契約を解除し、その損害の賠償を請求する。

(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。