

提案件名 市民窓口課広告入り電子番号案内表示機の無償貸与

提案者 個人 区分 アイデア

現状及び問題点

市民窓口課の業務は、市民の方と直接接する大事な部署である。業務は多岐にわたっている。月曜日と金曜日の朝は、特に窓口が混雑し、年度末、年度初めなどには転入・転出の手続き等が半端ではない状態である。そのため内部事務は窓口業務が終了してからでないと取り掛かれないこともある。まして市民窓口課は総合窓口にもなっており、市役所内外で実施される行事や市役所、教育委員会等での手続き等も広く浅く周知して、市民の方へご案内しなければならない。窓口に来られた市民の方をお待たせすることも致し方ないが、待っていただいているのが実情である。

提案の内容

本庁舎 1 階市民窓口課待ち合いスペース内に下記の機器を設置し、市民窓口課の窓口業務の効率化を図るとともに、待合中の市民向けに市政情報と広告を放映し、音声で流す。

- ・受付番号発券機
- ・受付番号一括表示用モニター（市政情報モニターを併設）
- ・窓口用受付番号個別表示機
- ・交付番号一括表示用モニター（市政情報モニターを併設）

音声で流す広告の内容は「備前市有料広告掲載取扱要綱」（改定必要）に準じるものとし、市政情報も流すこととする。

放映する広告の内容は「備前市有料広告掲載取扱要綱」（改定必要）に準じるものとし、市政情報モニター全放映時間の 25% 以上は市政情報を放映する。

モニター設置・運用、受付番号発券機、窓口用受付番号個別表示機にかかる以下の経費は全て事業者負担とする。また、可能であれば市へ広告宣伝料（提案額）を納付する。

- ・導入する機器の設置費用（電源・信号・音声等の配線を含む）
- ・機器の保守費用、障害時の修理費用・運用に要する消耗品等の費用
- ・市政情報モニター、受付番号発券機、窓口用受付番号個別表示機にかかる行政財産目的外使用料、電気使用料
- ・契約満了時の機器の撤去、原状回復にかかる費用

【事業スケジュール】

- ・応募締切 平成 28 年●月●日
- ・業者選定 12 月上旬（業者決定及び契約締結）
- ・広告募集及び制作 12 月～3 月
- ・放映開始予定 平成 29 年 4 月 1 日
- ・当初契約は平成 33 年 3 月 31 日まで（5 年間）

【応募資格】

- ・法人その他の団体であること

-
- ・代表者が禁止条項（募集要項に記載）に該当しないこと
 - ・国税、県税、市税に滞納がないこと
 - ・当事業と類似の事業を自ら管理運営（広告募集及び広告制作）している実績を持つもの

- ・障害発生時に市からの連絡後 1 時間以内で保守要員が市庁に到着できること

【提出書類】

- ・参加意思表明書
- ・事業申込書
- ・事業企画提案書
- ・事業所概要
- ・事業者の会計関係書類
- ・登記事項証明書
- ・納税証明書
- ・委任状（受任者を設定する場合）
- ・印鑑証明書
- ・類似業務の実績についての資料

【無償貸与者の選定結果の公表】

- ・応募状況、選定結果、採点結果をホームページに公表

期待される効果

- ・市民サービスの向上

受付番号の発券・表示及び交付番号の表示による市民窓口課来庁者の利便性向上
受付番号を数字で表示することによる聴覚がい者への対応

業務ごとの受付件数、待ち時間の分析等による、窓口サービス最適化の促進

- ・広報手段の多様化

窓口で待ち合う市民向けに市政情報等を提供することによる広報手段の構築

- ・地域産業の活性化の促進

市内事業へ広告宣伝の機会を提供することによる地域産業活性化の促進

関係課意見

【市民窓口課】

ご提案いただいた内容につきましては、既に当課にて検討を行っております。

昨年あたりから、全国各地の庁舎において設置事例が増えており、近隣では、岡山市中区役所や瀬戸内市なども導入されています。

取扱業者として確認しているのは、長田広告株式会社と表示灯株式会社との 2 社であり、このうち、表示灯株式会社については、1 階ロビーに広告付きパンフレット台の設置業者でもあることから、優先的に協議を行う予定です。

また、同様趣旨の業務改善として、番号札制度を 7 / 1 9 から実施しています。

様式第7号(第9条関係)

提案事項審査報告書
(アイデア提案用)

提案番号 No.16-04	所属	職名	氏名
------------------	----	----	----

提案件名 市民窓口課広告入り電子番号案内表示機の無償貸与

審査項目	審査基準					委員会委員 の平均点
	5点	4点	3点	2点	1点	
問題意識	非常によく認識している	よく認識している	認識している	多少認識している	あまり認識していない	3.6点
創造性	着想が非常に独創的である	着想が独創的である	創意工夫している	改善工夫の意識がある	既成のものと変わりがない	2.6点
有効性	非常に効果がある	かなり効果がある	効果がある	多少効果がある	あまり効果がない	3.3点
効率性	非常に効果がある	かなり効果がある	効果がある	多少効果がある	あまり効果がない	3.3点
費用対効果	非常に経済的である	かなり経済的である	経済的である	多少経済的である	あまり経済的でない	3.1点
具体性	非常に具体的である	かなり具体的である	具体的である	多少具体的である	あまり具体的でない	3.9点
実現性	直ちに実現できる	多少の準備が必要である	相当の準備が必要である	内容の検討が必要である	実現は困難である	3.2点
【意見】 採用 8名 否採用 2名 どちらでもない 4名					合計 (総合評定)	23点
					判定	採用 不採用 保留
					表彰	市長賞 優秀賞 参加賞
					ほう賞金	3万円 5千円 500円

審査委員意見

【採用】

- ・担当課も検討しており、一部導入もしていることから、進めていけばよいと考えます。
- ・とてもよい提案だと思います。しかし、無償貸与では企業の宣伝広告もあるとのことなので、有償で企業広告がない場合との比較検討ができればいいと思います。
- ・高齢者も増えており、どこでどんな手続きができるのか分かりやすいシステムは必要。総合案内もあった方が良くと思うので検討していく必要があります。
- ・無料で実施できるのであれば採用が望ましい。
- ・新庁舎での部署位置、「総合窓口」の設置の有無で左右されると思われます。

【否採用】

- ・電子番号案内表示は、窓口に来られた方には分かりやすく岡山市などでも導入されていますが、まずは、番号札を活用するなどして窓口に来られた方の満足度を確かめてから始めてもよいかと思います。
- ・広告効果としてどの程度見込めるかが不明に思います。市民課前にテレビにてマイナンバーの広報等をされているが、市民の方はあまり見られていないように思いました。
- ・市民の方が、電光掲示板により自分の待ち時間の目安が確認できるのは、とてもいいと思います。また、公共掲示板の機能が付いているのもいいです。担当課ではすでに検討されている案件のようですが、他部署の導入についても検討の余地があると思います。

【どちらでもない】

- ・待ち時間がどれくらいか、順番の前後を防ぐのに番号の導入は有効的だと考えます。ただ、費用や企業に頼らない方法がある以上、どうしても電子化しないといけない理由もないので、どちらとも言い難いです。
- ・現在のところ窓口の規模（取扱い窓口数やフロアが狭いこと）から考えて提案のような表示板は不要と判断します。ただし、庁舎建て替え後ワンストップサービスが提供される場合は検討していただきたいと思います。