

市区町村名	愛媛県松山市	担当部署	市民部市民課
		電話番号	089-948-6347

1 取組事例名

“ひと工夫”で三度おいC（シー）＜Customer（お客様）、Cost（コスト）、COVID-19（コロナ対策）＞
～企画提案の公募で広告付き窓口案内システムの整備～

2 取組期間

令和2年11月～（継続中）

3 取組概要

システムの機能の向上と音響設備の強化を目指して、企画提案の公募に事業者提案評価を取り入れた、「広告付き窓口案内システム」の業者（広告代理店）選定を行った結果、**新たに広告収入を確保できただけでなく、経費が発生することなく、想定以上の市民サービスを実現。**

来庁者にとって、よりわかりやすい画面表示、聞き取りやすいアナウンスへ進化したことに加え、窓口の案内状況を市HPのトップページから確認でき、待合フロアの密回避につながった。

事業者提案で、当初想定していなかった、スマホなどから窓口の優先予約や申請書の事前作成ができるようになり、少しでも「待たずに手続きがしたい」というニーズにもお応えできるようになった。

そのほかにも、外国人来庁者の対応用に「音声翻訳機」の導入や、抗菌対策用に「アクリルパーテーション」を設置するなど、幅広い市民の方にとって安心・安全な窓口を実現した。

システムの更新を単なる機器の入れ替えと考えず、サービスの向上とコストダウンの両立を目指し、標準仕様と評価基準を工夫した結果、新たに広告収入を獲得したうえに、**情報発信機能の強化とコロナ禍での安全・安心な窓口**を実現することができた。

4 背景・目的

窓口案内システムの更新に際して、システムの機能を強化（情報発信機能の追加）し、市民サービスの向上を目指すと共に、民間広告および市政情報を放映するモニターを設置することで、自主財源の確保を図る。

5 取組の具体的内容

業者選定方法として「**企画提案の公募**」を採用。

評価基準として、全体の60%をシステムの機能・事業者提案内容を評価する「提案書評価点」、残りの40%を入札により収める広告料を評価点とする「価格評価点」とし、その合計で業者を選定。

金額も要素のひとつとして競争性のある入札ができ、システムの機能面などを多角的に評価することが可能になった。

【広告事業の業者選定方法】

	【採用】企画提案の公募	入札・見積合せ	定額公募
選定方法	金額以外の要素も含み 広告主を選定する。	金額のみで 広告主を選定する。	広告料を定額にして 広告主を公募する。
広告媒体	印刷物、 <u>公有財産</u>	印刷物、 <u>公有財産</u>	印刷物、広報誌 バナー広告、 <u>公有財産</u>

【広告付き窓口案内システム スキーム図】



【松山市】

- ・ 広告代理店のみと契約
- ・ 制作された広告を放映
- ・ システム・機器を無料で使用
- ・ 広告収入を得る

【広告代理店】

- ・ 広告を募集し、広告を制作
- ・ スポンサーから広告料を得る
- ・ 松山市へ広告料を納入
- ・ システム・機器等の保守を業者へ委託

【事業者提案の内容】

松山市役所 総合窓口センター

【日時指定予約時間指定】

ご希望の日を選択してください。

04月25日(月)

※ご予約できない日付・時間帯は表示されません。
※表示後にご予約が入った場合等は、ご予約できない場合がございます。
※当日の予約は、行っていません。

2022年04月25日(月) 09:00

※ご予約の時間帯は上記の時刻から30分間となります。

■登録方法

下記の【ご来庁目的】を選択するとメール送信画面になります。
件名を変更せずに、そのまま送信してください。
※一部のメールアドレスは、本サービスをご利用いただけません場合がございます。

送信後、予約番号が記された「日時指定予約完了メール」が届くと申込完了となります。(受信するまでに数分かかる場合があります)
予約当日は、予約番号が必要になりますので、予約番号を控えてご来庁下さい。

【ご来庁目的】

■ドメイン指定受信機能をご利用の方へ

以下のドメインを受信できるように設定をお願いいたします。
yoyaku@m1.goku.ne.jp

※本サービスは、外部事業者のサービスを利用しています。送信先のメールアドレスは外部事業者のドメインとなります。
※予約完了メールが「迷惑メールフォルダ」に振り分けられる場合があります。

松山市役所 総合窓口センター

【ご来庁目的選択】

2022年04月25日(月)

時間	席数
<input type="radio"/> 09:00	(2)
<input type="radio"/> 09:30	(2)
<input type="radio"/> 10:00	(2)
<input type="radio"/> 10:30	(2)
<input type="radio"/> 11:00	(2)
<input type="radio"/> 11:30	(2)
<input type="radio"/> 12:00	(1)
<input type="radio"/> 12:30	(2)
<input type="radio"/> 13:00	(2)

窓口の優先予約

松山市

申請内容入力

● 以下を入力してください

2022年4月23日

● 申請内容を選択し「次へ」を押してください (複数可)

申請内容 (必須項目)

以下より選択してください (複数選択可)

住民異動届 (市外への異動 or 市内での異動)

住民票写し発行

印鑑登録証明書発行

マイナンバーカードの電子証明書の発行・更新

※上記以外は窓口の申請書にてお手続きをお願いします

姓 (漢字) (必須項目)

例) 山田 入力してください

名 (漢字) (必須項目)

例) 太郎 入力してください

姓 (カナ) (必須項目)

例) ヤマダ

名 (カナ) (必須項目)

例) タロウ

申請書の事前作成

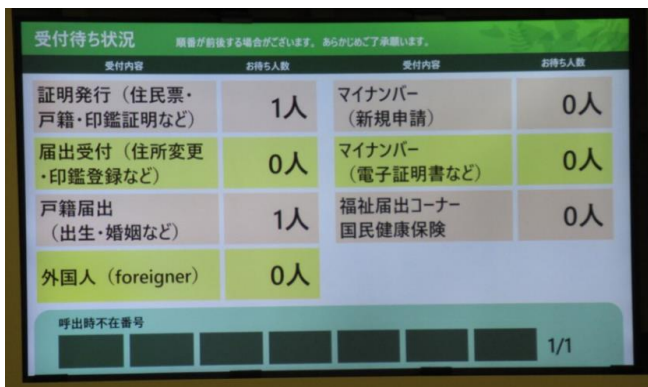


音声翻訳機の導入

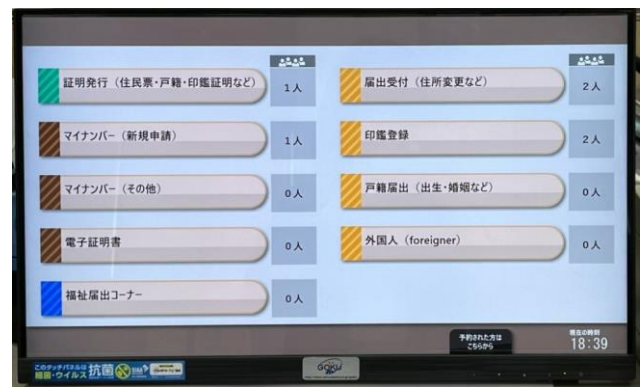


アクリルパーテーションの設置

【システム機能の向上】



分かりやすい画面表示



曜日で切替可能な番号札発券用のメニュー表示



窓口状況の公開

6 特徴 (独自性・新規性・工夫した点)

広告事業として業者 (広告代理店) 選定方法を「企画提案の公募」とし、事業者提案内容を「提案書評価点」に加点する評価基準とすることで、民間のアイデアを引き出すことに成功し、感染症対策に活用できるシステム (窓口予約サービスや申請書事前作成サービス) など、追加費用不要で当初の仕様でないサービスを導入することにつながった。

7 取組の効果・費用

○財政面での成果

・ 機器調達・維持管理費用が不要

大型フロアモニター、受付番号札発券機、呼出操作機、音響設備など窓口案内システムに関する機器一式の調達・管理費用不要で導入を実現した。『機器調達 20,000,000 円（委託料含む） ⇒ 0 円』



窓口案内モニター

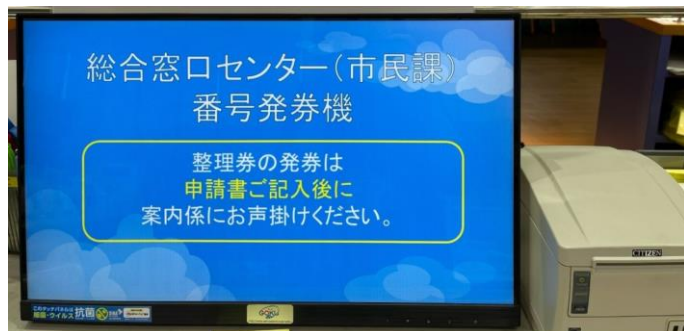
広告・行政情報モニター

交付案内モニター

※大型フロアモニターを合計 5 台設置

待合フロアに 3 台（窓口案内・広告行政情報・交付案内）

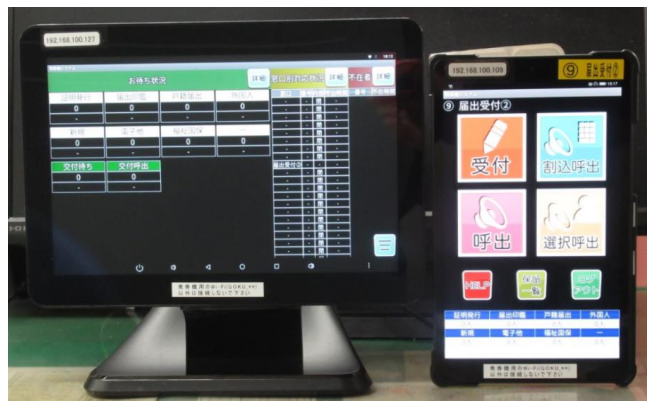
マイナンバーカードコーナー前に 2 台（窓口案内・広告行政情報）



受付番号札発券機 2 台



窓口端末（呼出操作機） 25 台



フロアマネージャー端末



音響設備

・ 自主財源（広告収入）の確保

年額 2,420,000 円（税込）が広告料として納入

○事業者提案の活用による市民サービスの向上と感染症対策の実現

・窓口予約サービス・申請書事前作成サービスの導入

休日明けの繁忙期の窓口は平常時の約5～6倍の利用があり、サービス導入前には満席で立って待つ人も多くいらっしゃったが、サービス導入後は感染症対策で座席数も削減している中、立って待つ人はほとんどなく、来庁者の待合フロアの滞在時間の短縮による密回避につながった。

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

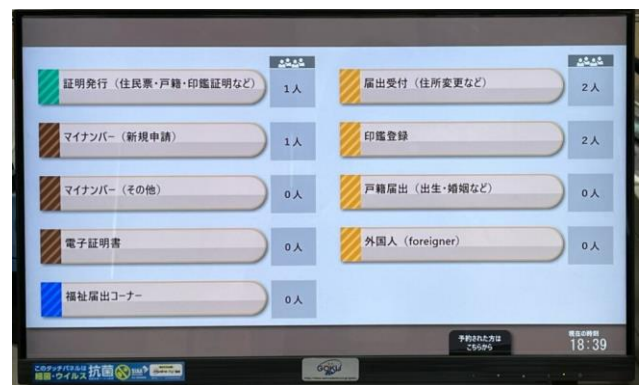
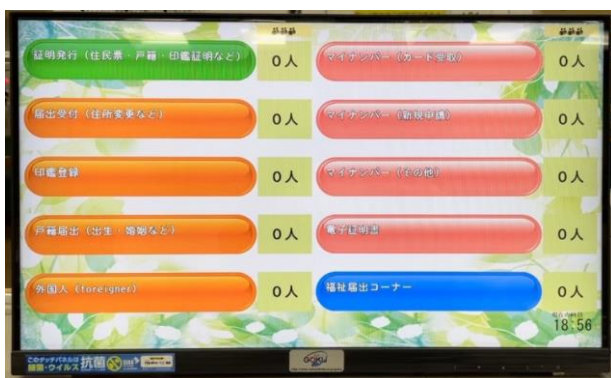
本市のワンストップサービスを円滑に提供する上で、受付用番号札発券機のメニュー表示に、木曜日の開庁時間延長や第2土曜日開庁などの曜日や時間帯によって異なる取扱手続きに対応する切替え可能な機能が必要な中、複数の業者が入札に参加できるよう、仕様を標準化するための各社のシステムの詳細な調査や調整に時間を要した。

また、業者選定の開始直後、新型コロナウイルスによる緊急事態宣言が全国に拡大し、予定していたプレゼンテーションが書類審査とメールでの質疑応答に急遽変更となり、契約締結以降の協議もリモート会議を活用するなど、庁内でもいち早く新しい働き方が求められた。

更に、中国からの部品の供給に遅れが生じ、従来以上に機器調達の期間に日数を必要とすることが多く、様々な場面において調整に苦慮した。

9 今後の予定・構想

○システムバージョンアップ対応（随時）



【令和3年度実施】

・カラーユニバーサルデザイン（CUD）対応

色の見え方が人と異なる人にも情報がきちんと伝わるよう、色使いに配慮したデザインに無償でバージョンアップを実施。

【検討事項】

・予約枠と対応業務拡大

現在、予約枠は30分に2枠、転出・転居および電子証明書の発行業務を対応しているが、予約なしの来庁者への対応も考慮した上で、予約枠と対応業務の拡大を検討している。

10 他団体へのアドバイス

今回のシステム調達を通じ、窓口手続きの市民の待合フロアは、職員が考えている以上に広告価値が高いことが判明した。本市の仕様では、音声を流している市政テレビと競合しないよう、静止画像・動画に関わらず無音の広告としたが、音声つき動画の民間広告であった場合、広告料をより多く納入できる業者もあったため、今後導入を予定している団体は、「音声つき動画の広告放映」について、検討してみてもいいか。

どの自治体も厳しい財政事情だと思うが、工夫をした評価基準で業者選定することで、更なる歳入確保が見込まれる。

11 取組について記載したホームページ

- ・総合窓口センター（市民課）の窓口状況

<http://www.city.matsuyama.ehime.jp/shisetsu/sisho/soumado/madoguchi.jyokyo.html>

- ・窓口日時指定予約（転居・転出）

<http://www.city.matsuyama.ehime.jp/kurashi/tetsuzuki/jyuuminnidou/madogutiyoyakuidou.html>

- ・窓口日時指定予約（電子証明書の発行・更新）

<http://www.city.matsuyama.ehime.jp/kurashi/tetsuzuki/kotekininsyo/madogutiyoyakudensi.html>

- ・申請書作成システム

<http://www.city.matsuyama.ehime.jp/kurashi/tetsuzuki/jyuuminnidou/sinnseisyosakusei.html>