

令和6年度伊万里市庁舎1階窓口リニューアル業務委託仕様書

1 委託の名称

令和6年度 伊万里市庁舎1階窓口リニューアル業務委託

2 業務の目的

市庁舎1階窓口は、課名表示のみで来庁目的に応じた案内サインが整備されていないほか、窓口カウンターに適切な仕切りがなく、プライバシー保護の面で不十分であるなどの課題を抱えている。

このため、来庁者に配慮したユニバーサルデザインを用いて、案内サインやカウンター等を抜本的に見直す庁舎1階窓口のリニューアルを実施し、市民サービスの向上を図る。

3 レイアウト及び案内サインコンセプト

- (1) 来庁者にとって目的の窓口が探しやすい案内サインであること。
- (2) 来庁者の動線やホスピタリティに配慮し、スムーズな手続きができるレイアウトであること。
- (3) 個人情報やプライバシーの保護等に配慮したレイアウトであること。
- (4) 庁舎1階の構造と特徴を踏まえた、わかりやすい案内サインであること。

4 デザインコンセプト

- (1) ユニバーサルデザインに配慮し、フロア全体が調和のとれた色味と統一したデザインであること。
- (2) フロア全体が明るく、来庁者が安心して快適に過ごせる空間となること。

5 業務期間

契約締結の日から令和7年1月31日（金）まで

6 業務内容

- (1) 7(2)で求める提案内容に係るプランの作成
- (2) (1)の設計及び関連する環境整備の設計
- (3) (2)の実現に必要な各業務工程の立案、費用積算及び各種調整業務
- (4) 備品の納入及び施工
- (5) 竣工図面及び納入物一覧の作成
- (6) その他デザインコンセプトに沿った事業提案

7 窓口リニューアルの内容

(1) 改修等の対象範囲

市民ロビーを含む本庁舎1階窓口（執務スペースを除く）

(2) 求める提案内容等

- ・案内サイン（庁舎案内表示や手続き案内表示など）
- ・庁舎1階窓口カウンター及び来庁者用の椅子
- ・総合案内
- ・待合スペース、待合椅子及び記載台
- ・キッズコーナー
- ・市民ロビーを含む本庁舎1階窓口の空間整備（執務スペースを除く）
- ・作業工程管理、別途発注予定の電源、LAN、その他関連業者との各種調整

※提案の内容は協議により変更できるものとする。

※各項目の詳細については「10 各設備の仕様」を参照すること。

8 費用

整備費用総額50,000,000円（取引に係る消費税及び地方消費税を含む）を上限とする。

※費用には既設品撤去費、取付経費、運搬費、諸経費を含むこと。

※既存設備等の利活用も可とすること。

9 改修の時期

来庁者の動線や執務に影響を及ぼす改修については、契約期間のうち休日及び祝日が3日間以上連続する期間で行うこととし、その期間については市と協議の上決定すること。

10 各設備の仕様

(1) 共通

ア 消防法等の法令を遵守すること。

イ 既存設備等は、特に指定がある場合を除き、継続使用又は利活用を検討すること。

ウ 改修等を行う場合は周辺との調和を図ること。

エ プライバシー、セキュリティ及び安全性に配慮すること。

オ 組織改編等による課名や窓口名称の変更、職員の増減が生じた場合等への対応が可能なものとする。

カ 改修等において不要となった既設什器等は処分すること。（市の指示による転用可能なものは除く）

キ 改修及び整備後、即時に円滑に業務を開始することができる状態で市に引き渡しができること。

ク 改修後の維持費、修繕費等が大幅に増加することがないように配慮すること。

(2) 案内サイン（庁舎案内表示や手続き案内表示など）の設置

- ・高齢者や弱視者にもわかりやすい視認性に優れたものであること。
- ・来庁者が目的の窓口にスムーズに移動できるような工夫をすること。
- ・色、文字、番号及びピクトグラムを使用すること。
- ・色名で案内できるよう、似た曖昧な色（黄色と山吹色など）を避けるなどの配慮をすること。
- ・組織改編や業務内容の変更等により案内サイン変更の必要が生じた際、変更が容易であり、かつ低コストでの実施が可能となること。
- ・案内サインの表示内容について、業者決定後も市の意向を汲んだ変更が可能であること。
- ・庁舎1階窓口の手続き案内表示の刷新と併せて、庁舎2階から4階、庁舎別館についても手続き案内表示の見直しを行い、庁舎全体の案内サインに統一性を持たせること。（既存掲示板部分を活用した軽微なもの）

※庁舎天井はアスベスト無含有であることは確認済み

(3) 窓口カウンター・来庁者用椅子

ア 共通

- ・市民課窓口に設置している什器（色：MK17 ネオウッドライト）と同系色の色合いを基調とし、1階フロア全体の統一感を保つこと。
- ・本庁舎1階について、市民課窓口係及び収納管理課を除く全ての窓口カウンターを改修し、プライバシーに配慮した仕切り板を設置すること。（ハイカウンターを除く）
- ・ローカウンターは、1つの窓口に車いす利用者と介護者がゆとりをもって座ることができ、かつコンパクトなサイズ（幅 1,500 mm以上）とし、車いす利用者や高齢者等に配慮した高さ寸法（高さ 730 mm以上）とすること。
天板面奥行き寸法については、職員と来庁者が対面となり、PC等の設置もあるため奥行き寸法（900 mm以上）とすること。
車いす側下肢空間については奥行き 450 mm以上とし、車いすによる幕板への傷防止のためキックガードを設けること。
天板面に配線取り出し孔が2ヶ所（カバー付き）あること。
- ・ローカウンター設置箇所に、来庁者用椅子2脚を設置すること。
- ・ローカウンターに設置する椅子は、立ち座りがしやすく、また、動かしやす

- く、防水性や透湿性に優れメンテナンスが容易なものを採用すること。
- ・ハイカウンターは、1つの窓口につき2人の来庁者対応を可能とするもので、特別な工具等を使わず、職員でも簡単にローカウンターに変更できるものを採用すること。
- ・執務スペースへの出入り口は、職員以外の者が自由に入室することを防ぐための工夫をすること。
- ・グリーン購入法に基づく製品であること。
- ・ISO9001 の認証及び ISO14001 の認証を取得した工場で作成されている製品であること。
- ・一般社団法人日本オフィス家具協会（JOIFA）の安全基準ガイドラインに準拠した製品であること。

イ 想定必要数

| 部署名 | ローカウンター窓口数 | | ハイカウンター 窓口数 | 窓口用椅子 |
|--------|------------|--------|----------------|-------|
| | L字仕切り有 | L字仕切り無 | | |
| 市民課 | 2 | 5 | 0 | 14 |
| 環境政策課 | 0 | 2 | 0 | 4 |
| 税務課 | 0 | 5 | 1 | 10 |
| 子育て支援課 | 1 | 5 | 1 | 12 |
| 福祉課 | 0 | 5 | 5 | 0 |

※L字仕切りとは、ローカウンターに設置する椅子の周りを囲うL字状のパネルを想定し、着座した来庁者の背後から個人情報等を第三者に覗き見られることがないように配慮したもの。

※想定必要台数については、事業提案の内容やその他協議により変更できるものとする。

(4) 総合案内

- ・正面玄関から入ってきた来庁者が「総合案内」をすぐに認識できる形状で、かつ分かりやすい場所に設置すること。
- ・職員1～2名がカウンター内に座ることができ、パソコン等の電子機器を置くことができること。
- ・可動式のものとする。
- ・デジタルサイネージを活用した庁舎案内やポスター等掲示物のデジタル化について提案すること。

(5) 待合スペースの整備

- ・待合スペース（発券機、呼び出し用モニターを含む）については、市が導入したスマート窓口（書かない窓口）の運用効率や市民の利便性が向上する配置を提案すること。
- ・待合椅子を入れ替えること。
- ・待合椅子はユニバーサルデザインに配慮し、防水性や透湿性に優れメンテナンスが容易であること。
- ・待合椅子は、現状と同席数（8席）以上を確保し、待合席の通路は車椅子やベビーカーが通れる寸法を確保すること。
- ・現在設置している記載台を入れ替えること。
- ・記載台は車いす利用者や高齢者に配慮した高さとし、記入見本等が正面及び机上面に掲示でき、簡易に入れ替えが可能なものを採用すること。

(6) キッズコーナー

- ・対象年齢は未就学児童を想定したものとすること。
- ・子どもの親が窓口で手続きしている際に子どもが過ごすスペースであることを意識すること。
- ・子どもの安全面に配慮した床材（マット等）や簡易遊具を設置すること。
（職員が常駐しないため、大型の遊具は避け、子どもが安全に遊ぶことができ、かつ、安全面、衛生面に配慮しメンテナンスが容易な遊具とすること。）

(7) 本庁舎1階窓口フロア全域の空間整備

- ・市民ロビーを含む本庁舎1階窓口フロア全域について、既存什器の改修も含め、スペースの有効活用及び来庁者の利便性に配慮した空間整備を提案すること。
- ・老朽化した床及び壁については、フロアマットの敷設など大規模な工事を伴わない改修とすること。