

## 令和 7 年度 駒ヶ根市役所本庁舎窓口環境改善業務に係る調達 仕様書

### 1 本業務の目的

本業務は、本市の窓口の利用者が感じる次のような課題を解決し、「やさしく 安心な 窓口」を実現するために行うものである。

#### <課題>

- ・ 課の名前や場所が覚えられず、どの窓口に行けばよいかわかる。
- ・ 窓口から職員の端末の画面や書類が見えている。
- ・ 窓口間に仕切り等がなく、隣の窓口が隣接しているため、書類が見られてしまう、話している内容が聞かれてしまう。
- ・ 自動ドアや通路のすぐ横に窓口があるため、人の動きや視線が気になる、落ち着かない、ぶつかる。
- ・ 窓口空間も待合空間も狭い。
- ・ 待合と窓口が正対しているため、窓口の利用者と職員の視線が常にぶつかる。
- ・ 他の来庁者や職員の動線と交差しているのですれ違いで避け合う必要がある。特に、中央通路は、通路・窓口・待合の空間が狭くかつ重なっているため常に避け合う必要がある。（時に通れないこともある。）
- ・ ポスターや掲示物が多すぎて情報が入ってこない。
- ・ カウンター上に置かれたチラシや、カウンター側面に貼られたポスターなど雑然としていて、3S（整理・整頓・清掃）が行き届いているように見えない。

### 2 本業務に関する基本的な考え方

各種証明書発行、ライフイベント（転入、転居、転出、婚姻、離婚、出生、死亡）の届に続く一連の手続きに関して、利用者にも職員にも「やさしく 安心な 窓口」を実現することをコンセプトに、

- ・ 来庁者が迷わず、最短の動線となるように課の位置（配置、広さ、オフィス家具や機器等のレイアウト）を提案すること。
- ・ 職員が効率的に事務処理ができる動線や執務環境を考慮した、かつ、プライバシー保護のため窓口から執務室内の書類や画面が見えない執務室レイアウトとすること。
- ・ 市民課及び税務課の証明書発行窓口は立って（ハイカウンター）、各手続窓口は座って（ローカウンター）手続きができる、かつ、第三者から手続き内容を見られない・聞かれない窓口のレイアウトや構造とすること。
- ・ 3S（整理・整頓・清掃）しやすい、かつ、将来的なレイアウト変更にも柔軟に対応できる、窓口及び待合空間とすること。
- ・ なるべく他の来庁者や職員の動線と交差せず、椅子の座り心地、間隔、向きを工夫した快適な待合空間とすること。
- ・ 窓口の利用者の滞留を少なくするために導入する窓口予約・受付発券システムの端末（本市が手配。機器の情報は本仕様書 5 (2) 参照）、この呼出番号表示用モニター及び待合空間に視線を移せてポスターの代替となるデジタルサイネージ（受託者が本仕様書 5 (2) に基づきサイズや設置位置等を提案、本市が別途調達）を、窓口の利用者の動線や視線を踏まえた位置に配置すること。
- ・ ユニバーサルデザインに配慮したサイン（窓口カウンター番号表示、課名の看板、フロア案内図）

とすること。

以上に重点を置き、この度、執務室のレイアウト変更、及び、窓口、待合空間、モニター、デジタルサイネージ、サインなど、各種整備を図るものである。

なお、本仕様書 9 (1) 及び「別図②事務所レイアウト計画平面図(案)」にて、本市で考案したレイアウト、備品・オフィス家具類の設置場所、台数等の案を示しているが、本案に依ることなく、受託事業者が有する行政機関等の窓口改革、業務プロセス改善及びプロジェクト管理にかかる知識・ノウハウを生かした提案を求めるものである。

### 3 所在地と対象範囲等

駒ヶ根市赤須町 20 番 1 号 駒ヶ根市役所 本庁舎 1 階（想定影響範囲約 900 m<sup>2</sup>）

※ただし市民課、税務課の窓口及びこれに係る、執務室、待合、通路の変更を主とするが、スペース確保や意匠の統一のために必要な場合には、これを除く課の変更も検討すること。

※業務範囲については、以下別紙図面等を参照すること。

別図①事務所レイアウト現状平面図

別図②事務所レイアウト計画平面図(案)

### 4 業務期間

契約締結の日から令和 8 年 3 月 31 日まで

### 5 業務内容

#### (1) 事務所のフロアレイアウトプラン立案

- ・ 既存の庁舎特性※を活かして、来庁者や職員の動線を考慮した課の配置計画
    - ※・出入口は自動ドア 2 箇所（2 箇所は西面と南面で隣接）
      - ・中央通路（西側（生活環境課、水道お客様相談センター等）と東側（商工観光課、農林課等）を隔てる通路）の天井は執務室よりも一段低く、かつ、執務室よりも照度が低い
      - ・中央通路の中央に円形の柱が等間隔で 6 本
  - ・ 執務室のオフィス家具の再配置計画
  - ・ 窓口のオフィス家具（カウンター・椅子・仕切りなど）の検討と配置計画
  - ・ 待合空間と中央通路のオフィス家具（椅子・荷物置きなど）の検討と配置計画
- ただし、次を前提として立案すること。
- ・ 執務室は既存のオフィス家具を活用する。（執務室の机と椅子、書棚等は、位置の変更をしても更新はしない。ただし、窓口から執務室内の書類や画面を見えないようにするための策として、パネルやスクリーン、フィルター等を配置する場合は、新規調達とする。）
  - ・ 窓口のカウンター、椅子、仕切り、待合空間の椅子、荷物置きは、既存のオフィス家具のうち活用できるものは活用するが、機能や意匠の必要性から新規調達が必要なものは調達する。
  - ・ これに伴い不要になるオフィス家具は、本市が別途処分する。

#### (2) 機器のレイアウトプラン立案

- ・ 既存の証明書交付機（行政キオスク端末）1 台
  - サイズの目安 幅 180cm×高さ 200cm×奥行 90cm

- ・ 本市が調達する窓口予約・受付発券機 1 台  
サイズの目安 幅 52cm×高さ 123cm×奥行 36cm
- ・ ディスプレイ（呼出番号表示用モニター、デジタルサイネージ）最低各 1 台  
サイズの目安 27 インチ ※天井吊り下げではなく机または台の上に置くタイプ

### (3) サインプラン立案（表示名、色、形状・材質、取り付け方法・位置）

- ・ 窓口カウンター番号※表示（※整備する市民課及び税務課の窓口カウンターに附番・表示する番号のこと。窓口予約・受付発券システムの呼出番号表示用モニターで表示する窓口カウンターの番号を見た窓口の利用者が、ご案内窓口に迷わず辿り着くための各窓口カウンターに表示する番号）
- ・ 課名の表示看板  
現状 2 種類
  - a) 天井吊り、プラスチック樹脂製板（縦 27cm×横 90cm×厚さ 1cm）の表面にカットイングシートにより課固有番号・課名（英語併記）を貼り付け（例：1 市民課 Citizens' Sec.）
  - b) プラスチック樹脂製 A3 サインスタンド（山型 両面）内に、課固有番号・課名・係名・取扱業務をカラー印刷した紙をはめ込み（例：2 税務課 ①資産税係 ・固定資産税 ・名寄帳 ・公図閲覧 ・土地台帳閲覧）
- ・ フロア案内図（現状…表示灯株式会社の自治体情報案内図による庁舎案内）  
ただし、次を前提として立案すること。
  - ・ 課名の表示看板及びフロア案内図を大きく変更する場合には、庁舎全体の調和を確保するために大掛かりな変更作業を伴うことになるため、なるべく既存の看板意匠や設備を活かしたものとすること。

### (4) 本市の意向を汲んだ(1)～(3)の提案の変更修正を経て、本市が承認した提案に基づく設計及び業務工程立案

- (5) (4)に基づき本市が承認した必要なオフィス家具類等の調達及び搬入設置工事
- (6) (5)に伴い不要となるオフィス家具類等の本市指定場所（本市役所敷地内）への移動
- (7) (5)及び(6)の実施に伴う各種調整業務
- (8) 前項までの全体のプロジェクト管理（業務計画書の作成、プロジェクト進行管理、進捗状況報告及び工程会議）

※なお、各項目の詳細については本仕様書 8 以下の内容を参照すること。

※企画提案書のプレゼンテーションでは、(3) までのラフ案がイメージできる、平面図、イメージ図等を企画提案書に盛り込むとともに提案すること。

## 6 費用の見積について

- (1) 見積額は、本仕様書及び別添図面を参照し算出すること。
- (2) 見積額には、立案、設計、調達、各種作業、プロジェクト管理等に係る人件費、調達するオフィス家具類等の費用、搬入設置工事費、養生運搬費、不要となるオフィス家具等の移動費等、諸経費を全て含むこと。

## 7 主要業務期間等

各種設置工事は、令和 8 年 3 月 1 日(日)までに完結し、令和 8 年 3 月 2 日（月）からは計画していた更新後の新環境で営業が可能な状態とすること。

なお、工事や作業日程は、作業実施 1 か月前までに本市に相談・協議し、その了承の上で、閉庁日時（夜間、早朝、土曜日・日曜日・祝日、年末年始）に段階的に実施していくことも可能であるが、各工事や作業後、即時に業務を円滑に再開できる（本市の窓口業務及び執務の妨げとならないような）状態で引渡しすること。

また、執務室内の既存オフィス家具等や機器の移動、情報機器システムの新設・移動・配線、内装工事（床面の張替）等も同時に実施するため、工程を進める際は、本市（執務室内の既存オフィス家具等の移動、情報機器システムの新設・移動）、配線及び内装工事等の受託業者等の他の工事関係者とも連携を図り、綿密な打ち合わせの上、スムーズに工程を進めること。

## 8 各プラン立案時に配慮すべき事項（共通項目）

- (1) 建築基準法、消防法等の各種法令を遵守すること。
- (2) 周辺と調和のとれたデザインとすること。
- (3) プライバシー及びセキュリティに配慮したものであること。
- (4) 来庁者及び職員の効率的な動線を考慮した配置とすること。
- (5) 窓口利用者の滞在時間に配慮し、快適性を意識した窓口及び待合空間とすること。
- (6) ユニバーサルデザインに配慮した、レイアウト、オフィス家具、サインとすること
- (7) 3S（整理・整頓・清掃）しやすく、将来的な交換、変更等の際、費用が極力かからない方法を採用すること。

## 9 各プラン立案時に配慮すべき事項（詳細仕様）

### (1) 窓口の配列（案）

- ・ 市民課及び税務課の窓口を次のとおり更新することを基本に提案を行うこと。
- ・ 窓口の配置は、市民課国保医療係、市民課市民係、税務課の並びとする。
- ・ 窓口は、下表のとおり、国保医療係側に手続窓口 4 箇所（ローカウンター）、その隣に順に、行政キオスク端末×1 台のスペース（既存端末の位置変更）、市民係証明発行窓口 1 箇所（ハイカウンター）、市民係と税務課の間に両課の証明料金の会計（レジ）共用窓口 1 箇所（ハイカウンター）、税証明発行窓口 1 箇所（ハイカウンター）、税務課側に手続窓口 3 箇所（ローカウンター）を配置する。

課の配列	市民課国保医療係		市民課市民係		税務課	
窓口機能	手続窓口 4	キオスク 1	市民係証明 1	レジ 1	税証明 1	手続窓口 3
窓口構造	ローカウンター	（スペース）	ハイカウンター			ローカウンター

- ・ 市民課及び税務課の窓口と意匠を合わせるため、その他の課の窓口のローカウンターを、次のとおり更新することを基本に提案を行うこと。

生活環境課 2 箇所、上下水道料金お客様センター 2 箇所、上下水道課 1 箇所、  
都市計画課 1 箇所、建設課 1 箇所、農林課 2 箇所、商工観光課 2 箇所

## (2) 窓口の構造

- ・ ローカウンターは、1 窓口、執務室側に職員 2 名、対面に来庁者 2 名が座ることができるローカウンター1 台及び椅子 4 脚と、それらのスペースを確保すること。
- ・ ローカウンターは、車椅子利用者や高齢者に配慮した高さとする。
- ・ 椅子はユニバーサルデザインに配慮されたものであること。
- ・ 各窓口（窓口と窓口の間、窓口と通路の間、行政キオスク端末のまわり）に仕切り等プライバシー配慮のための工夫をすること。特に、行政キオスク端末及び市民課の受付窓口はセンシティブな情報を扱うため、背面も含めてプライバシー確保を意識した環境構築をすること。
- ・ カウンター面に十分な照度が取れるよう配慮すること。
- ・ 部外者の執務スペースへの入室を防ぐ工夫をすること。

## (3) 執務室

執務室は、来庁者及び職員の動線の最適化を図りながら、既存のオフィス家具を活用することを前提として、以下の現状数値などを参考に、フロアスペースを有効活用できる課の配置、プライバシー保護のため窓口から執務室内の書類や画面が見えない執務室レイアウトとすること。

### <窓口整備の対象課>

- ・ 市民課 20 名  
証明発行・受付窓口 7 箇所（うち、ハイカウンター3、ローカウンター4）  
レジ窓口 1 箇所（ハイカウンター）  
マイナンバー窓口 1 箇所（ローカウンター）  
外国語相談窓口 1 箇所（ローカウンター）  
記載台 2 台及び待合空間 1  
行政キオスク端末 1 台  
執務室内 事務机 21 台
  - ・ 税務課 22 名  
窓口 5 箇所（うちハイカウンター3、ローカウンター2※ただし 1 台は 1 人掛け）  
執務室内 事務机 25 台、協議机 1 台、相談室 1 室
- <空間確保のためにレイアウト（課の位置、オフィス家具の位置）を検討する課>
- ・ 生活環境課 8 名  
窓口 2 箇所（ローカウンター）  
執務室内 事務机 25 台、協議机 1 台
  - ・ 水道お客様相談センター6 名  
窓口 2 箇所（ローカウンター）  
執務室内 事務机 8 台
  - ・ 会計室 5 名  
窓口 1 箇所（ハイカウンター）  
納入窓口 1 箇所（ハイカウンター）  
執務室内 事務机 5 台
  - ・ 商工観光課 12 名  
窓口 3 箇所（うちハイカウンター1、ローカウンター2）

執務室内 事務機 14 台、協議机 1 台、相談室 1 室

- ・ 農林課 20 名

窓口 3 箇所（うちハイカウンター2、ローカウンター1）

執務室内 事務機 27 台、協議机 1 台

- ・ 水道課 13 名

窓口 5 箇所（ハイカウンター3、ローカウンター2※ただし 1 人掛け）

執務室内 事務機 19 台、協議机 1 台

- ・ 都市計画課 14 名

窓口 2 箇所（うちハイカウンター1、ローカウンター1）

執務室内 事務機 17 台

- ・ 建設課 13 名（窓口 1）

窓口 2 箇所（うちハイカウンター1、ローカウンター1※ただし 1 人掛け）

執務室内 事務機 15 台、協議机 1 台

#### (4) 通路

- ・ 通路は、来庁者と職員の動線を考慮し、併せて、窓口のプライバシーを損ねない、待合空間で待つ来庁者の前や間を頻繁に行きかうことがないように配置すること。
- ・ 職員や来庁者のすれ違い、車椅子の車幅を考慮した通路とすること。
- ・ 中央通路の待合用の椅子は、待つ方も快適に歩行者の邪魔にならない椅子の形状や向きの工夫をすること。（例：既存の通路に対して平行に座るベンチではなく、通路に対して垂直に座る椅子）

#### (5) 市民課前の待合空間

- ・ 明るく落ち着いたイメージとなること。
- ・ 待合用椅子は 10 台以上を確保し、ユニバーサルデザインに配慮されたものであること。
- ・ 通路（椅子と椅子の間隔）は、車椅子やベビーカーが通ることができる寸法を確保すること。

#### (6) 呼出番号表示用モニター及びデジタルサイネージ

- ・ 待合空間の椅子で待つ窓口利用者から見やすい位置とすること。
- ・ 故障の場合、直ちに交換できる汎用ディスプレイとし、設置方法は転倒・転落防止は万全としつつ、本市の職員が簡単に取り外し交換ができるものを設計すること。

#### (7) サイン

- ・ 来庁者が目的の窓口迷わず辿り着けるように、視認性を意識し、文字、書体、色など、工夫をすること。
- ・ 文字は、番号（既に全ての課に固有の番号が付番され、看板等に表示されている（例：市民課は 1、税務課は 2））及び来庁者の目的の手続名称を中心に表記し、課名を併記すること。
- ・ 高齢者、視覚障がい者、外国人などにも分かりやすいユニバーサルデザインに配慮した工夫をすること。（例：数字、やさしい日本語の活用）
- ・ 窓口カウンター番号表示、各課の看板、フロア案内図は一貫性のあるものとする。

- ・ 提案するレイアウトにマッチするサインとすること。
- ・ 機構改革などでレイアウトや課名の変更があるため、変更が容易でかつ低予算で実施できるサインの仕様とすること。

## 10 その他

- ・ オフィス家具等は、原則として、メーカー既製品を使用すること。また、寸法、仕様、形状、納期及び価格が分かる資料を提示すること。
- ・ 将来的なレイアウト変更に柔軟に対応できる、レイアウトとオフィス家具等を提案すること。（職員が動かすことができない、用途変更が難しい、交換や変更に関時間や高額な費用が必要なオフィス家具等は提案しないこと。）
- ・ 本市の指示により、本仕様書 5 (4)までのプロセスで図面等の修正を指示した場合は、速やかに対応すること。
- ・ 建築躯体を変更するはつり施工はできない。また、各種ダクト、配管類に物をつり下げることができない。ただし、ホールインアンカー等の施工は相談すること。
- ・ リニューアル窓口のオープンは令和 8 年 3 月 2 日（月）とするが、その後についても、不備・不具合等生じた場合に備え、業務期間は、令和 8 年 3 月末日までとし、その間、受託者はアフターフォローの要請等に対し、対応するものとする。