

## 本庁舎案内業務委託仕様概要書

### 第1 総則

#### 1. 業務実施の基本方針（案内業務についての基本的な考え方）

区は平成14年度から、区民サービスの向上を眼目として「五つ星の区役所」運動に取り組んできた。「区民の皆さまへのお約束(ミッションステートメント)」のひとつに「まごころあふれるサービスを提供します」とあるとおり、区役所へ来庁される区民等に対する接客の向上は、この運動が掲げる大きな目標の一つである。

本庁舎案内業務は、区役所に来庁された区民の皆様が最初に区（職員）と接する窓口であり、区民サービスに対する区の姿勢、考え方を体現する「区役所の顔」ともいえる。

本庁舎案内業務の実施にあたっては、常に区が掲げる「五つ星の区役所」を念頭に置いた区民サービスの提供に努めることとする。

#### 2. 業務の概要

本庁舎案内業務は、区役所本庁舎に来庁した区民等に対して、「五つ星の区役所」にふさわしいサービスの提供を目的として、本仕様概要書に規定する以下の業務を行う。

- (1) 本庁舎等の区役所各所管課窓口への適切な案内
- (2) 区民課窓口における申請書類等の記載方法、申請手順、関連情報等に係る適切な案内
- (3) 上記(1)及び(2)の案内に関連して、広報すぎなみ及び杉並区ホームページ等の掲載記事、よくあるお問合せなど区に関する情報の提供

#### 3. 業務の履行

- (1) 履行期間：平成21年4月1日から平成24年3月31日まで  
(ただし、「国民の祝日に関する法律」に規定する休日、12月29日から翌年1月3日までの年末年始を除く。)
- (2) 履行場所：杉並区阿佐谷南1-15-1 杉並区役所本庁舎
- (3) 履行時間：開庁日の午前8時20分から午後5時15分まで。

#### 4. 業務の執行・進行管理等

##### (1) 業務責任者の設置

受託事業者は、(以下、「事業者」という。)業務の円滑な実施を図るため、業務全体を総合的に把握し調整を行う総括責任者1名、及び業務の区分(上記「2業務の概要」に記載する(1)及び(2)の案内業務を指す。)ごとに業務を把握し調整を行う業務管理者各1名を定め、業務の開始前の区が指定する日までに区に届け出る。総括責任者及び業務管理者を変更した場合も同様とする。

なお、総括責任者及び業務管理者は専任とする。

##### (2) 業務従事者(以下、「従事者」という。)の資格・勤務体制

高等学校卒業又はこれと同等以上の学力を有する者で、案内業務に適正を有する

者とする。

事業者は、人事管理上その他やむを得ない理由により、従事者の交代を行う場合は、30日前までにその旨文書により通知し、区の承認を得るものとする。

区は従事者のうち不適格者があると認めたときは、その旨を事業者に通知し、当該従事者の交代を申し出ることができる。この場合事業者は、実情を調査の上、区の申し出が正当と認めるときは、速やかに従事者の交代を行うものとする。

業務遂行にあたり、従事者は区指定の名札（顔写真入り）を着用し、身分証明書を携帯すること。

事業者は、区が指示する配置場所に従事者を下表のとおり配置し、業務を実施する。区民課の窓口案内については、繁忙期（2～5月）の区が指定する日について配置箇所（ポイント）を追加する。

【配置場所・配置箇所（ポイント）数】

業務内容	平日	土日	繁忙期
庁舎総合案内業務	3ポイント 西・中棟1階ロビー各1カ所（立哨）及び中棟1階カウンター（座哨）	1ポイント 中棟1階カウンター（座哨）	なし
区民課窓口案内業務	3ポイント 東棟1階（立哨）	2ポイント 東棟1階（立哨）	1～2ポイント追加（立哨）

繁忙期について

2～5月の間において、以下のとおり配置箇所（ポイント）を追加する。

（a）平日： 区が指定する概ね28日間について1ポイント追加する

（b）土日： 区が指定する概ね11日間について1ポイント追加する

（c）土日： 区が指定する概ね9日間について2ポイント追加する

「立哨」とはフローア等で立って案内を行い、「座哨」とは椅子に着席して案内を行うことをいう。

従事者は、日常から区の業務内容に精通するよう努力すること。また、区が行っている「五つ星の区役所」運動の趣旨を理解し、区の関連情報についても案内業務を行うこと。

（3）事業計画書

事業者は、毎年度の業務実施に先立ち、実施体制、人員配置等必要な事項を記載した業務計画書を提出し、区の確認を受けること。

（4）業務従事者名簿

事業者は、業務の適正な遂行及び庁舎の保安管理のため、毎年度の業務実施に先立ち、顔写真付き従事者名簿を区に提出すること。従事者名簿には、担当する業務内容を明示すること。（ただし、業務を兼務することは可とする。なお、従事者を変更する場合も同様とする。）

（5）業務報告書

事業者は、業務に関する日報、月報及び四半期総括書を業務報告書として作成し、

月報及び四半期総括書は電子データとして区に提出すること。

(6) 事故発生時等の対応

事業者は、業務の履行に関して事故が発生した場合は、直ちにその状況を区に報告し、指示を受けること。また、来庁者の急病や不審者を見つけた場合、迅速に区へ連絡するとともに区職員と協力して対処すること。

(7) 業務履行におけるサービスの質の確保及び履行状況の評価（モニタリング）について

事業者は当該業務を実施するにあたり、業務の安定した履行を確保するため、様々な観点からサービスの質を高める取り組みを行うよう努めなければならない。また、業務仕様書に規定した業務内容が確実に実施されているかどうかを確認するため、業務開始後、「履行評価基準」に基づき履行状況に関する自己評価を行い、その結果を区へ報告する。さらに区が実施する評価結果により、業務改善に努めることとする。履行評価の項目例は以下のとおりである。

業務の執行体制

区民等への接客対応

苦情対応、事故対応などの危機管理対応

(8) 事務引継ぎ

事業者は委託業務の円滑な実施を図るため、区と協議のうえ履行期間開始前に必要な事務の引継ぎを実施する。なお、事務引継ぎに関する費用は、事業者が負担する。

## 5. 業務従事者の教育訓練及び研修等

(1) 事業者は、来庁する区民等への適切な案内を行うため、計画的かつ必要に応じて従事者に対する教育訓練を定期及び適時に実施すること。また、事業者は、区と協議のうえ、庁舎総合案内及び区民課等窓口案内業務に必要な情報提供を中心とした従事者への研修を実施する。

(2) 事業者は、本業務遂行にあたり、本庁舎及び関係機関の案内方法、区民課窓口申請書類等の記載方法、各種申請の手順等のマニュアルを作成し、区から提出を求められたときは速やかに提出すること。

## 6. 個人情報保護に関する取組み等

事業者は、区民等への案内を行うにあたっては、業務遂行中に知りえた個人情報及び付随する事項について、いかなる理由があっても第三者に漏らしてはならない。また、個人情報保護法、杉並区個人情報保護条例、契約書等に基づき、区民等の個人情報の取扱いについては十分配慮し、適切な対応を行わなければならない。

## 第2 庁舎総合案内業務

### 1. 業務内容

- (1) 来庁した区民等の用件・問合せ等に応じて、本庁舎内の当該所管課の窓口、カウンター等を案内する。
- (2) 区の出先機関や関係する官公庁等を案内する。
- (3) 指定された電子計算組織の端末装置を利用して、区の広報及びホームページ掲載の記事、イベント、よくあるお問合せ等について情報提供を行う。
- (4) 本庁舎1階ロビーのコピー機等、来庁者用サービス機器の操作について説明する。また、機器の故障があった場合は、状況を把握し、速やかに区に連絡する。
- (5) 本庁舎1階などでの展示物・ポスター・チラシ・パンフレット等の案内をする。
- (6) 車椅子、ベビーカー、傘の貸出し及び授乳室の利用案内を行い、これら備品等及び室内の状況に故障等があった場合は、速やかに区に連絡する。

### 2. 業務従事者の配置場所

区役所本庁舎ロビー等

(西・中棟1階ロビー各1カ所及び中棟1階カウンター)

## 第3 区民課窓口案内業務

### 1. 業務内容

- (1) 来庁した区民等の用件・問合せ等に応じて、申請書類(資料1参照)の記載の案内を行う。
- (2) 記載案内の後、受付整理券発行機及び各受付窓口(資料2参照)の案内を行う。
- (3) 自動交付機による証明交付者等については、自動交付機への案内を行う。
- (4) その他

証明書等記載の内容、届出の内容など、詳細な問合せがあった場合は、速やかに区民課職員に引き継ぐこと。

平日と土日で取扱い内容が異なる業務があるため、来庁者の目的によっては、その旨を説明した上で担当の窓口を案内する。

土日に取扱いできない業務があるため、来庁者の目的によっては、当日受付できない旨を説明し、平日の来所を案内する。

### 2. 業務従事者の配置場所

区役所本庁舎区民課窓口(東棟1階)

## 第4 その他案内業務全般に係る留意事項

### 1. 制服について

- (1) 従事者の制服はデザインを統一し、庁舎総合案内用と区民課窓口案内用と色彩で区別し、常に清潔と品位を保つものを着用すること。なお、予め区と制服のデザイン、色彩等など仕様について協議し、承認を得ること。
- (2) 従事者は、業務の実施にあたっては制服・区指定の名札を着用しなければならない。事業者は業務開始前に、事業者の負担において制服・区指定の名札を用意すること。
- (3) 制服は事業者において定期的にクリーニングすること。
- (4) 制服は区役所専用とし、他の場所で使用しないこと。

### 2. 高齢者等への対応について

来庁者が高齢者等、身体が不自由な者であるときは、必要に応じて来庁者を担当窓口までに案内するなど積極的な介助、親切な対応に努めること。

### 3. 区民等からの苦情等への対応について

来庁した区民等から苦情・要望等を受けた場合、あるいは要望・苦情に関し従事者での対応が困難な場合は、その内容等により該当所管課系の職員に引き継ぎ、経過を速やかに区政相談課へ報告する。

### 4. その他

#### (1) 貸与備品等について

本業務の委託にあたっては、以下の備品等を事業者に貸与するほか、業務実施に必要な光熱水費及び通信費を区が負担する。

#### 【貸与する備品等】

従事者休憩室（兼更衣室）	1 室
端末機（庁舎等案内用）	1 台
案内カウンター設備（椅子、キャビネット等を含む）	1 式

#### (2) 損害賠償責任

事業者は、業務の実施にあたり、故意又は過失により区又は第三者に損害を与えたときはその損害を賠償しなければならない。

【記載案内を行う申請書類等について】

証明書の交付申請書等の記載案内

住民票等請求書、住民票記載事項証明申請書

印鑑登録証明書交付申請書

戸籍証明書等請求書(戸籍・除籍・改製原戸籍の謄抄本、附票、身分証明書、受理証明書、その他戸籍に関する証明書)

住民基本台帳等に関する届書等の記載案内

転入、転出、転居、世帯変更の届出書

住民基本台帳カード申請書(電子証明書含む)

印鑑登録申請書(登録廃止等の申請を含む)

自動交付機用カード申請書

杉並区民証申請書

税証明書交付申請書

納課税証明書交付申請書

## 資料 2

## 【区民課受付窓口一覧】

	窓口	窓口表示	取扱い業務	発券機	平日	土日	備 考
庁舎総合案内		外国人登録	外国人登録、証明発行、印鑑登録・証明発行	なし		×	1)第3土曜日開庁 2)外国人登録証明書、外国人登録者印鑑証明書は、土日、 ・ で発行
		払込・受取（銀行）	各種税金、保険料の収納	〃		×	土日は 窓口で収納
		戸籍届出	出生届、死亡届、婚姻届、離婚届、転籍届など	〃		×	土日は 窓口で届出預かり
		住居表示	新築届、住居番号付定・変更・廃止、実施証明	なし		×	土日は 窓口で届出預かり
区民課窓口案内		諸証明申請	住民票、印鑑登録証明書、住民票記載事項証明書、戸籍・除籍・改製原戸籍の謄抄本、附票、身分証明書、受理証明書、その他戸籍に関する証明書、税証明書				
		交付	同上				
		印鑑登録	印鑑登録、自動交付機用カード切り替え等、杉並区民証				
		転入・転出（住民異動）	転入届、転出届、転居届 土日は、次の業務も取扱う 国民健康保険、国民年金、児童手当、高齢者医療、軽自動車、母子手帳など				
		住基ネット	住民基本台帳カード（電子証明書含む）				平日・土曜日のみ