

# 本庁舎案内業務委託事業者募集要領

## 1. 目的

この要領は、平成21年度の区役所本庁舎総合案内及び区民課窓口案内（以下「本庁舎案内業務」という。）に係る業務について、良質な区民接客サービスを提供するため、公募型プロポーザル方式により適切な業務遂行力を有した委託事業者を募集し、選定することを目的とする。

## 2. 業務の概要

### (1) 業務名

本庁舎案内業務

### (2) 業務の範囲・内容

庁舎総合案内業務

区役所本庁舎1階総合案内カウンター、ロビー周辺等において、区役所に来庁する区民等への案内（本庁舎等の各所管課窓口の案内、その他区政に係る手続き及び情報、事業実施等に係る案内）

区民課窓口案内業務

窓口での申請書類等の記載、窓口受付整理券発行など事務手続き等に係る案内案内に伴う情報提供

上記及びの案内に関連して、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) 委託業務に係る仕様概要

区が本業務を委託するにあたり、事業者を求めるサービス内容は、別紙1「本庁舎案内業務仕様概要書」に記載のとおり。

### (4) 契約の形態

区は受託事業者と業務委託契約（長期継続契約）を締結する。

### (5) 履行場所

杉並区阿佐谷南1丁目15番1号 杉並区役所本庁舎

### (6) 履行期間

平成21年4月1日から平成24年3月31日まで

### (7) 想定事業規模

平成21年2月上旬に各応募者あて通知する。

## 3. 応募資格

- (1) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4の規定に該当しないこと。
- (2) 杉並区競争入札参加有資格者指名停止基準に定める指名停止要件に該当していないこと。
- (3) 会社更生法(昭和27年法律第172号)に基づく更正手続き開始の申立て又は民事再生法(平成11年法律第255号)に基づく再生手続き開始の申立てがなされて

いないこと。

- (4) 法人の場合は、法人税、法人事業税、消費税及び地方消費税を完納していること。
- (5) 他自治体等において、総合案内業務又は区民課窓口案内と同種の案内業務につき、引き続き2年以上の受託実績があること。
- (6) 杉並区競争入札参加資格者名簿に登録されていること。
- (7) プライバシーマークの使用許諾を得ていること。又は、「個人情報保護に関する考え方や方針に関する宣言」(いわゆるプライバシーポリシー等)を策定し、個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じていること。

#### 4. 募集から選定までの日程

募集から受託候補者選定までの日程は以下のとおり。

内 容	期 間 等
募集要領の公表	平成21年1月23日(金)
募集要領の配布	平成21年1月23日(金)9時から 平成21年2月13日(金)12時まで 場所：杉並区役所東棟1階12番窓口 区政相談課(区担当職員から配布) 区公式ホームページからのダウンロードも可
質問の受付・回答	受付期限 平成21年2月6日(金)17時まで 回答送付 平成21年2月10日(火) 質問書により、E-mailで送付する。
企画提案書等提出期間	平成21年2月9日(月)から 平成21年2月13日(金)17時まで(必着)
第一次審査 (書類審査)	平成21年2月19日(木)(予定) 第一次審査を実施し、第二次審査の対象とする 参加事業者を選定する。(3~5者程度) 審査結果は、選定後速やかに通知する。
第二次審査 (企画提案・ヒアリング審査)	平成21年2月25日(水)(予定)
受託候補者選定結果の通知	受託候補者選定の結果は、 平成21年2月27日(金)までに通知する。 (予定)

## 5. 応募方法

応募に際しては、以下の書類を作成し期限までに郵送または持参により提出する。添付書類は、様式の内容を補足するなど必要に応じて添付する。

### (1) 提出書類

書類名称	
1	応募申込書（別記【様式1】）
2	法人の概要等に係る書類
	法人の登記簿謄本又は登記記載事項証明書（履歴事項証明書）
	法人の印鑑証明書
	法人の定款又は寄付行為の写し
	法人の組織機構及び業務内容を説明する書類
3	法人の経営に係る書類（各直近3か年）
	貸借対照表
	損益計算書
	キャッシュフロー計算書
4	株主資本等変動計算書
	企画提案書 各提案項目の記載方法等については、別紙2「企画提案書の作成について」を参照。）
5	委託料見積書 見積書の作成は、3か年の総額によるもの、平成21年度、22年度、23年度について、単年度ごとに作成したもの、の2種類を用意すること。 なお、21年度の契約（長期継続契約）は、3か年の総額を月割り（36分の1）にした月額に基づいて算出した年額を契約金額とする。
6	類似業務受託実績説明書 庁舎総合案内又は区民課等窓口案内業務について、他自治体での実績を記載する。自治体名、受託期間、受託業務の範囲、配置従事者数等を記載すること。

### (2) 提出部数

(ア) 提出書類は、正本1部と副本10部をそれぞれ製本（ファイル等で綴じる。）し、提出する。応募書類用紙の規格は原則としてJIS規格A4判とする。

(イ) 副本については、添付した表紙を除き、参加事業者が特定できるような名称、ロゴマークは使用しない。

#### (ウ) 提出方法

持参または郵送（書留郵便に限る。）により提出する。

#### (エ) 提出先

杉並区政策経営部区長室区政相談課

所在地：杉並区阿佐谷南 1 - 1 5 - 1  
 電 話：0 3 - 3 3 1 2 - 2 1 1 1 内線 1 1 2 2  
 F A X：0 3 - 3 3 1 2 - 3 5 3 1  
 Email：[shota-chieko@city.suginami.lg.jp](mailto:shota-chieko@city.suginami.lg.jp)

郵送の場合は、表面に「本庁舎案内業務応募書類在中」と朱書きすること。

(オ) 提出期限

平成 2 1 年 2 月 1 3 日 ( 金 ) 1 7 時必着

なお、郵送により生じる事故については、区は一切責任を負わない。

## 6. 選定方法及び評価基準

### (1) 選定方法

委託事業者の選定方法はプロポーザル方式によることとし、本庁舎案内業務委託事業者選定委員会（以下、「委員会」という。）が、応募書類の審査及び企画提案説明の聴取と質疑を実施する。選定は、以下の( 2 ) 評価基準ア、イの項目・内容に着目して行い、事業者概要等を勘案して選定委員会が総合的に判断する。

ただし、全ての応募事業者が一定の水準に満たない場合は、選定しない場合がある。

### (2) 評価基準

#### ア 経営状況等に対する評価基準

評価項目	評価の内容
経営状況	経営状況は良好か
賠償責任能力	賠償に対する責任能力があるか

#### イ 企画提案等に対する評価基準

評価項目	評価の内容
案内業務についての基本的考え方	・庁舎等案内業務、接客対応についての基本的考え方、取り組み姿勢が適切で、意欲があるか。 ・接客対応としての行動指針、制服等の考え方が適切か ・高齢者、障害者等への対応は適切か
業務の執行体制	業務の執行体制は妥当か
業務責任者の配置	業務責任者の配置は妥当か
業務関係書類の提出	各提出書類について内容等を適切に把握しているか
従事者の教育訓練	従事者の教育訓練は適切か
モニタリング	履行評価（モニタリング）に対する考え方、区への協力姿勢等は妥当か
プライバシー等への取り組み	守秘義務等個人情報保護に関する取り組み姿勢は適切か
危機管理・クレーム対応	事故発生時等の対応、区民等からの苦情等への対応は適切か
業務実績	庁舎等案内業務の実績は評価できるか
見積り費用対効果	費用対効果等の観点からコスト算定は妥当か

### (3) 審査方法

第一次審査...応募多数の場合に、資格等の書類審査により第二次審査へ進む事業者を選考する。

第二次審査...第一次審査を通過した事業者を対象に、企画提案説明の聴取及び質疑を行う。

### (4) 受託候補者選定結果通知

#### 第一次審査

採否については、平成21年2月19日(木)予定の第一次審査終了後、速やかに提案のあった全ての事業者へ通知する。また企画提案説明の日程等は、対象事業者へ通知する。

#### 第二次審査

委託事業者の最終選定結果については、平成21年2月25日(金)予定の第二次審査終了後、速やかに企画提案説明を行った全ての事業者へ通知する。

## 7. セキュリティ対策・個人情報保護

- (1) セキュリティポリシー及びセキュリティ対策については、区の個人情報保護条例等を遵守し、適切な対策をとること。
- (2) 個人情報の取扱いには万全を期し、秘密の保持、指示目的外の使用、複写及び複製の禁止、事故発生時の報告義務等について周知する。

## 8. 参加事業者の失格

次のいずれかに該当する場合は失格とする。

- (1) 提出書類に虚偽の記載があった場合。
- (2) 参加資格を満たさなくなった場合。
- (3) 審査の公平性を害する行為があった場合。
- (4) 前各号に定めるもののほか、提案にあたり著しく信義に反する行為があった場合。

## 9. その他留意事項

- (1) 本件に参加する費用は、すべて参加事業者の負担とする。
- (2) 提出書類は、日本語を用いるものとし、やむを得ず外国語で記載するものについては、その日本語の訳文を付記又は添付すること。また、通貨は日本円とする。
- (3) 書類提出後の企画提案書等の修正又は変更は一切認めない。
- (4) 提出された企画提案書については返却しない。
- (5) 企画提案書等の著作権は提案者に帰属するが、情報公開請求があった場合は、「杉並区情報公開条例」に基づき、提出書類等を公開することがある。
- (6) 契約の締結にあつては、区指定の標準契約書を使用する。
- (7) 委託料については、2(7)の想定事業規模を上限として、受託した事業者と協議のうえ決定する。

## 10. 質問の受付・回答及び問合せ先

募集要領配布以降、委託業務に関し、以下のとおり質問の受け付けを行う。受け付けた質問については、すべての応募事業者に対し同一内容の回答を送付する。

### (1) 受付方法

質問書（別記【様式2】）に質問内容を記載の上、E-mailにより提出する。なお、質問書には回答を受ける担当窓口の部署、氏名、電話番号、FAX番号及びE-mailアドレスを併記すること。

### (2) 受付先

杉並区政策経営部区長室区政相談課

所在地：杉並区阿佐谷南1-15-1

電話：03-3312-2111 内線 1122

FAX：03-3312-3531

Email：[shota-chieko@city.suginami.lg.jp](mailto:shota-chieko@city.suginami.lg.jp)

### (3) 受付期限

平成21年2月6日（金）17時まで

### (4) 回答方法

質問に対する回答は、平成21年2月10日（火）にすべての応募事業者に、E-mailにより同一内容の回答を送付する。

## 11. 資料

- (1) 様式1 応募申込書
- (2) 様式2 質問書
- (3) 別紙2 企画提案書の作成について
- (4) 別紙3 提出書類一覧

## 企画提案書の作成について

「本庁舎案内業務仕様概要書」に記載された業務を実施することを基本として、以下の項目の内容を必ず含めた形で企画提案書を作成してください。必要に応じて図面等を添付し、できるだけ具体的な案を記載してください。提案書の様式は自由です。

<b>1. 案内業務についての基本的考え方</b>
<p>本庁舎案内業務の目的、接客対応についての理念、基本的考え方 言葉遣い、服装、行動方針、情報収集、本業務への取組方針 制服に関する提案 高齢者、障害者等への対応 本業務で最も重要と考えていること、重視するポイント</p>
<b>2. 案内業務の執行体制（実施内容・体制）</b>
<p>従事者数、ローテーション等の人員配置に関する工夫 責任者の職務内容と配置状況、従事者との連携体制 従事者の資格、適性、雇用形態、人選にかかる工夫 業務実施スケジュール及び履行状況管理の方法 閑散期、繁忙期等の状況に応じた人員配置の工夫 区との連絡体制及び報告方法</p>
<b>3. 業務関係書類及び教育訓練</b>
<p>「事業計画書」「業務従事者名簿」「業務報告書類」の様式 業務報告の方法、スケジュール 業務開始前の教育体制、内容、新規採用時の研修等 業務開始後の教育訓練計画、研修実施方法及び場所等 履行評価（モニタリング）考え方及び方法</p>
<b>4. 安全管理体制等（危機管理・クレーム対応）</b>
<p>守秘義務等個人情報保護に関する考え方、取り組み状況 事故予防対策及び事故発生時等の緊急時における危機管理対応策 来庁者等からの相談、クレーム対応 損害賠償に対する考え方 区への連絡体制、報告方法</p>
<b>5. 案内業務実績</b>
<p>庁舎総合案内、区民課窓口案内に類似する業務受託の実績</p>
<b>6. 見積額</b>
<p>コスト算定 費用対効果等の観点からの工夫</p>

【様式1】

## 応募申込書

平成 年 月 日

杉並区政策経営部区長室長 あて

杉並区が平成21年1月23日に公表した本庁舎案内業務委託事業者募集に応募しますので、企画提案書及び下記添付書類を提出します。

なお、受託候補者に選定された場合は、本庁舎案内業務に係る契約の締結に向けて、信義に従って誠実に事業内容の詳細の協議を行うことを誓約します。

所在地

名称

代表者名

印

記

1 本件業務の担当者及び連絡先

担当者氏名：

所属・役職：

電話番号：

FAX番号：

E-mail：

2 添付書類及び提出部数

別紙3「提出書類一覧」のとおり

以上

**別紙 3 提出書類一覧**

	区分	書類名称
1	法人の概要等に係る書類	法人の登記簿謄本又は登記記載事項証明書（履歴事項証明書）
2		法人の印鑑証明書
3		法人の定款又は寄付行為の写し
4		法人の組織機構及び業務内容を説明する書類
5		プライバシーマークの使用許諾に関する書類又はプライバシーポリシー
6	法人の経営に係る書類 (各直近3か年)	貸借対照表
7		損益計算書
8		キャッシュフロー計算書
9		株主資本等変動計算書
10	企画提案書	案内業務についての基本的考え方
11		案内業務の執行体制（実施内容・体制）
12		業務関係書類及び教育訓練
13		安全管理体制等（危機管理・クレーム対応）
14		案内業務実績
15		委託料見積額

【様式2】

## 質 問 書

平成21年 月 日

杉並区政策経営部区長室長 へ

所在地  
名称  
代表者名  
担当者名  
所属・役職  
電話番号  
FAX番号  
E-mail

本庁舎案内業務委託のプロポーザルについて、以下の項目を質問します。

質問項目	質問内容

質問書は、平成21年 2月 6日(金) 17時までに、FAX又はE-mailのいずれかで提出してください。

事務局：杉並区政策経営部区長室区政相談課  
(杉並区役所東棟1階)  
所在地：杉並区阿佐谷南1-15-1  
電話：03-3312-2111 内線1122  
FAX：03-3312-3531  
E-mail：shota-chieko@city.suginami.lg.jp